

# CIENCIAS ECONÓMICAS Y CONTABLES DESAFÍOS Y RETOS PARA LA COMPETITIVIDAD



CIENCIAS ECONÓMICAS Y CONTABLES  
DESAFÍOS Y RETOS PARA LA COMPETITIVIDAD

**Dirección Editorial y Compilación**  
Mg. Jovany Arley Sepúlveda Aguirre  
Director Editorial y de Publicaciones

Corporación Universitaria Americana  
Sede Medellín  
2020

350.4  
C822

Corporación Universitaria Americana. (2020). Ciencias económicas y contables: desafíos y retos para la competitividad. Medellín: Sello Editorial Coruniamericana

353 Páginas: 16X23 cm.  
ISBN: 978-958-5512-83-2

1. Administración- 2. Contaduría- 3. Negocios internacionales- 4. Competitividad empresarial  
5. Investigación

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA AMERICANA-CO /SPA /RDA SCDD 21 /CUTTER - SANBORN

---

Corporación Universitaria Americana©  
Sello Editorial Coruniamericana©  
ISBN: : 978-958-5512-83-2

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA AMERICANA

Presidente  
JAIME ENRIQUE MUÑOZ

Rectoría nacional  
ALBA LUCÍA CORREDOR GÓMEZ

Rector - Sede Medellín  
ALBERT CORREDOR GÓMEZ

Vicerrector Académico - Sede Medellín  
ARTURO ARENAS FERNÁNDEZ

Vicerrector de investigación - Sede Medellín  
LUIS FERNANDO GARCÉS GIRALDO

Director de Publicaciones - Sede Medellín  
JOVANY SEPÚLVEDA AGUIRRE

Sello Editorial Coruniamericana  
selloeditorialcoruniamericana@coruniamericana.edu.co

Diagramación y carátula:  
EDUARDO A. MURILLO PALACIO

Abril de 2020

Todos los derechos reservados. Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida, almacenada en sistema recuperable o transmitida en ninguna forma o por medio electrónico, mecánico, fotocopia, grabación u otro, sin previa autorización por escrito del Sello Editorial Coruniamericana y de los autores. Los conceptos expresados en este documento son responsabilidad exclusiva de los autores y no necesariamente corresponden con los de la Corporación Universitaria Americana.

## CONTENIDO

### 9 | **Introducción**

### 10 | **Capítulo 1 >>>>>**

#### **Caracterización Sociolaboral de Egresados del Programa de Ingeniería de Sistemas de la Corporación Universitaria Americana – Sede Medellín**

David Alberto García Arango, Jovany Arley Sepúlveda Aguirre,  
Gladys Irene Arboleda Posada, Santiago Restrepo Restrepo

### 24 | **Capítulo 2 >>>>>**

#### **Cultura laboral y dirigencia empresarial**

José Eduardo Murillo Bocanegra

### 36 | **Capítulo 3 >>>>>**

#### **De la fiscalización a la extralimitación en la unidad de gestión pensional y parafiscal (UGPP), una perspectiva crítica**

Jose Alexander Velásquez Ochoa; Juan David García Montoya;  
Juan Carlos Cardona Acosta; Juan Carlos Manco Posada

### 54 | **Capítulo 4 >>>>>**

#### **Diseño e importancia de un sistema de control interno para una empresa comercial agropecuaria**

Ricardo Alonso Colmenares Flórez, Astrid Ximena Hernández Piedrahita

### 67 | **Capítulo 5 >>>>>**

#### **El enfoque de la gestión de la calidad basado en la gestión del conocimiento y de la innovación**

Rosa Mayelin Guerra Bretaña, Diana María Montoya Quintero,  
Jorge Ricardo Ramírez García

86 | **Capítulo 6** >>>>>

**Emprendimiento femenino ¿oportunidad o necesidad?**

Gabriela Ribes Giner

98 | **Capítulo 7** >>>>>

**Enfoques del pensamiento administrativo: reflexiones  
teóricas y aplicación en organizaciones del siglo XXI**

Rosana Meleán Romero

127 | **Capítulo 8** >>>>>

**Epistemología de la contabilidad**

Diego Alejandro Correa Correa, William Esteban Grisales Cardona,  
Walter Mauricio Montaña Arias

152 | **Capítulo 9** >>>>>

**Impactos asociados a la implementación de NIIF pymes  
en entidades del sector cooperativo en Colombia**

Leidy Katerine Rojas Molina

173 | **Capítulo 10** >>>>>

**Implementación de manuales contables bajo ISO 9001:  
2015, en una empresa textilera colombiana**

Ricardo Alonso Colmenares Flórez, Astrid Ximena Hernández Piedrahita

187 | **Capítulo 11** >>>>>

**Innovación en la Industria de Alimentos**

Ricardo Simpson

201 | **Capítulo 12** >>>>>

**Innovación y responsabilidad social en organizaciones: reflexiones teóricas**

Rosana Meleán Romero; Yorberth Montes de Oca Roja;  
Virgilio Salcedo Muñoz; Pierina Jaimes

223 | **Capítulo 13** >>>>>

**Investigación e innovación en las instituciones de educación superior: caso de estudio**

Yorberth Montes de Oca Roja; Rosana Meleán Romero;  
Virgilio Salcedo Muñoz; Juan José Martí

240 | **Capítulo 14** >>>>>

**Medición y valoración contable: algunas tensiones teóricas**

Jony Alexander Acevedo Alonso

254 | **Capítulo 15** >>>>>

**Emprendimiento rural promovido por población millennial en Antioquia: casos de éxito y factores que conducen a la competitividad**

Francisco Javier Arias Vargas

266 | **Capítulo 16** >>>>>

**Valoración integral de activos biológicos, como estrategia en la contabilidad financiera y tributaria**

Ricardo Alonso Colmenares Flórez, José Alexander Velásquez Ochoa

280 | **Capítulo 17** >>>>>

**Import and export of strawberries in a global market**

Francisco Arias, Tristan Appelmann, Luis Fernando Garcés Giraldo

## 292 | Capítulo 18 >>>>>

### **La cultura financiera en estudiantes de pregrado: riesgos y oportunidades en el manejo del dinero**

Luis Fernando Quintero Arango, Jorge Iván Jiménez Sánchez, Dany Esteban Gallego Quiceno, Laura Estefany Bustamante Penagos, Camilo Andrés Echeverri Gutiérrez

## 325 | Capítulo 19 >>>>>

### **Diagnóstico estratégico del proceso de facturación en el Hospital San Francisco Asís de Quibdó, Chocó**

Yamil Alberto Mosquera Córdoba; Juan Carlos Cardona Acosta; María Andrea Botero; Grisales; Oswaldo Alonso Álvarez Galvis; Diego Fernando Galviz Cataño; Juan Fernando Correa Wachter

## 339 | Capítulo 20 >>>>>

### **Las representaciones sociales y el concepto de alteridad en relación con la construcción de la realidad**

Santiago Restrepo Restrepo

## INTRODUCCIÓN

Las ciencias administrativas, económicas y contables, han abordado el estudio de su objeto desde paradigmas científicos desde a una visión tradicional, fundamentalmente positivista, los cuales parten de la idea de que los hechos sociales son determinados y por tanto aprehensibles desde la descripción, conceptualización, análisis, sistematización y generalización. De esta manera, gran parte de la historia en este campo del conocimiento se ha construido a partir de esta visión, posicionada de manera importante en los procesos de enseñanza en materia de investigación en las universidades, teniendo como resultado procesos de producción de conocimiento como los que se presentan en este texto titulado “Ciencias económicas y contables: desafíos y retos para la competitividad”. En este sentido, desde una perspectiva de análisis desde la generación de conocimiento, se reconoce la importancia de la formación de investigadores en el área de las ciencias económicas y sociales, obteniendo diferentes aportes, con referencia a una nueva visión necesaria en la forma de abordar la investigación en las ciencias económicas y sociales y la generación de saberes útiles y pertinentes para la sociedad. La formación de investigadores y en las ciencias económicas y contables debe romper los esquemas tradicionales, incorporando diferentes herramientas, contextos y situaciones propias de la dinámica social de los hechos que estudian, enlazando la academia con la dinámica social, para generar un conocimiento pertinente, relevante y transversalizado por una mentalidad abierta que permita moverse de manera flexible y compleja, tal cual la realidad es y tal cual son las organizaciones.

Esta realidad es abordada en el texto, para que, a través de diferentes experiencias investigativas, la comunidad académica pueda contar con diferentes casos prácticos, analizados bajo la óptica de la investigación, y plasmados aquí para su comprensión y uso.

## Capítulo 1

# Caracterización Sociolaboral de Egresados del Programa de Ingeniería de Sistemas de la Corporación Universitaria Americana – Sede Medellín<sup>1</sup>

David Alberto García Arango<sup>2</sup>, Jovany Arley Sepúlveda Aguirre<sup>3</sup>, Gladys Irene Arboleda Posada<sup>4</sup>, Santiago Restrepo Restrepo<sup>5</sup>

### Resumen

Para redefinir o continuar con las políticas de desarrollo en Instituciones de Educación Superior, es pertinente y necesario identificar, a manera de caracterización, el estado de aceptabilidad e impacto de los egresados de la institución en el medio. Es a través de la labor de sus egresados, que las Instituciones de Educación Superior pueden determinar la forma en que los principios teleológicos impactan en la solución de las necesidades sociales. El desarrollo creciente de las tecnologías y su posterior impacto en las esferas sociales ha dotado a los programas formativos en Ingeniería de Sistemas y afines, de una ventaja competitiva que debe ser aprovechada para que los egresados permeen los espacios académicos, sociales y culturales en la búsqueda de soluciones ingenieriles a los problemas planteados en los objetivos de desarrollo sostenible. El presente escrito, analiza diferentes factores en una encuesta aplicada a una muestra de 63 egresados del programa de Ingeniería de Sistemas de la sede Medellín de la Corporación Universitaria Americana.

1 Capítulo de libro de investigación resultado del proyecto titulado “Características sociodemográficas de los Egresados de la Corporación Universitaria Americana 2012-2017” y realizado entre 04/04/2018 y 22/09/2018.

2 Licenciado en Matemáticas y Física, Magíster en Matemáticas Aplicadas. Docente Investigador Corporación Universitaria Americana. E-mail: dagarcia@coruniamericana.edu.co

3 Bibliotecólogo. Especialista en Gestión Tecnológica. Magíster en Gestión de la Innovación Tecnológica, Cooperación y Desarrollo Regional. Docente Investigador Corporación Universitaria Americana. E-mail: jasepulveda@americana.edu.co

4 Contadora Pública. Especialista en Contaduría. Magíster en Desarrollo Humano. PhD. En Administración. Docente Investigadora Corporación Universitaria Americana. E-mail: giarboleda@americana.edu.co

5 Profesional en Psicología. Magíster en Psicología. Phd. En Neurociencia Cognitiva Aplicada. Docente Investigador Corporación Universitaria Americana. E-mail: srestrepo@americana.edu.co

Los resultados obtenidos permiten establecer conclusiones respecto a empleabilidad, tipo de empleo, sector productivo de impacto, relación del cargo con la carrera, rangos salariales, aplicabilidad de la profesión en el campo laboral y calidad del programa.

**Palabras clave:** calidad, caracterización, egresados, Instituciones de Educación Superior.

## Introducción

La Facultad de Ingeniería, en primera instancia nace con la oferta del programa de Ingeniería de Sistemas, en el año 2.014, el Ministerio de Educación Nacional otorga el registro Calificado a la Universidad en Medellín para ofrecer el programa de Ingeniería Industrial, el cual se oferta e inicia su primer Cohorte en agosto de 2.014. El mismo año, la Universidad recibe autorización por parte del Ministerio de Educación Nacional para ofrecer en Medellín el programa de Postgrado en Seguridad Informática, que surge dentro de la dinámica académica del programa de Ingeniería de Sistemas. La Facultad plantea consolidar la oferta de sus de programas ofreciendo productos académicos a nivel tecnológico, de Grado, Postgrado y Educación Continua y trabajar paralelamente en el mejoramiento continuo de la calidad de dicha oferta, implementando en ellas metodologías de aprendizaje modernas y pertinentes para el área de formación en Ingeniería, bajo estándares internacionales de alta calidad. (Engineering Accreditation Commission, 2017).

El programa de Ingeniería de Sistemas responde completamente a los requerimientos actuales de formación del país, los cuales son expresados por la Asociación Colombiana de Ingeniería ACOFI en su documento “Actualización y Modernización Curricular en Ingeniería de Sistemas” (Asociación Colombiana de Facultades de Ingeniería, 1996). Dichas tendencias se sustentan en el desarrollo de la tecnología y la globalización en los últimos años que han generado cambios de paradigmas en la profesión, la universidad, la educación, la investigación, el trabajo y la innovación.

Lo anterior, obliga a que la Corporación Universitaria Americana entienda y asuma en su currículo las nuevas tendencias de formación de los Ingenieros de Sistemas, quienes viven y se mueven en un mundo virtual en donde el

tiempo y el espacio no son relevantes. El Ingeniero de Sistemas de la Corporación Universitaria Americana, paralelo con su avanzado conocimiento tecnológico, desarrolla un perfil como Gerente o Empresario en el área de Desarrollo de Software especialmente, como un alto componente en la formulación y Gestión de proyectos tecnológicos. (Bourque & Fairley, 2014)

La Facultad inicia actividades en la ciudad de Medellín con el programa académico en Ingeniería de Sistemas bajo resolución de aprobación de Registro Calificado número 6269 del 24 de septiembre de 2008 (Corporación Universitaria Americana, 2015). A continuación, se presentarán los rasgos específicos de las percepciones de la población de egresados del programa de Ingeniería de Sistemas analizando las variables de sexo, fecha de egreso, actitud emprendedora, empleabilidad, tipo de empleo, sector productivo de impacto, salario de enganche, distinciones, pertinencia de la profesión en el cargo, utilidad de los conocimientos en el campo laboral y calidad del programa.

Las líneas de trabajo siguiente se enfocan en realizar una caracterización de los programas formativos desde su individualidad para contribuir a la configuración de políticas tendientes a la gestión curricular en el marco de la acreditación en alta calidad (Sistema Nacional de Acreditación - SNA, 2014).

## **Desarrollo**

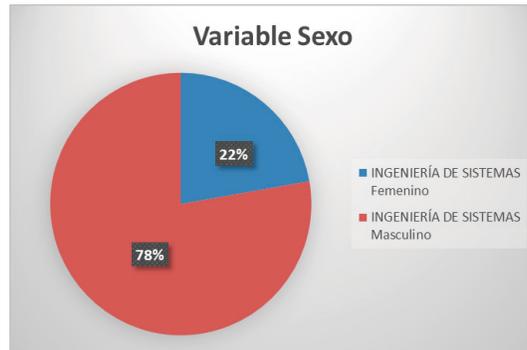
### **Aspectos metodológicos**

El trabajo de caracterización de egresados se desarrolló utilizando una metodología con enfoque mixto, en la cual, las variables intervinientes se identifican mediante una lectura de análisis de los discursos institucionales propios de las dinámicas locales del contexto. Es a través del enfoque pragmático propuesto por Peirce (1903) y en combinación con una lógica de corte abductivo (Samaja, 2012), que se contrastan los resultados obtenidos para adecuarlos a una teoría y posteriormente obtener conclusiones respecto al caso de estudio. El instrumento utilizado indagó por 16 variables que, analizadas a nivel cualitativo, proveen una identificación de rasgos característicos del programa de Ingeniería de Sistemas.

## Resultados

Los siguientes fueron los resultados obtenidos para cada una de las variables estudiadas:

### a. *Sexo*

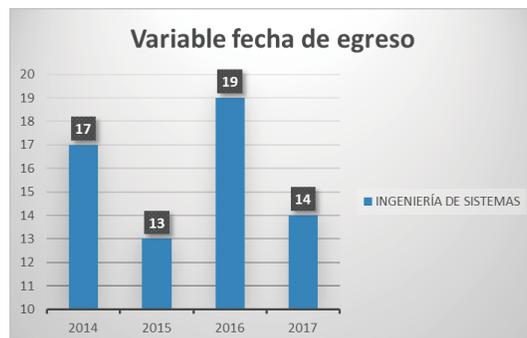


**Figura 1.** Relación porcentual - variable sexo -Ingeniería de Sistemas.

**Fuente:** elaboración propia

Se percibe una mayor proporción de hombres en el programa de Ingeniería de Sistemas. Este resultado puede aportar a la toma de decisiones en orientación de contenidos diferenciados. El 22% del programa es del género femenino y el 78% masculino.

### b. *Fecha de egreso*

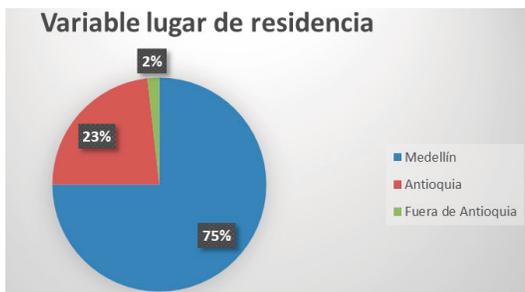


**Figura 2.** Cantidad de egresados por año del programa de Ingeniería de Sistemas.

**Fuente:** elaboración propia

Se observa variabilidad en la cantidad de egresados por año según la cual en el año 2016 hay más. Estos resultados podrían contrastarse con la cantidad de estudiantes por año o semestre, las políticas de retención y el tiempo promedio en que un estudiante egresa de la carrera. Puede observarse que, para los períodos en análisis, hay 17 egresados en 2014, 13 en 2015, 19 en 2016 y 14 en 2017.

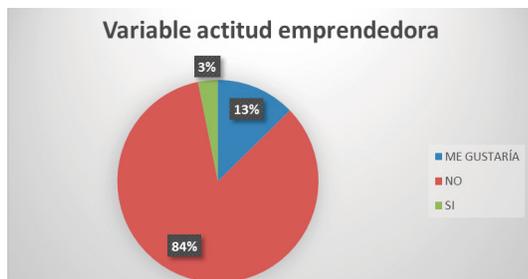
**c. Ciudad de residencia**



**Figura 3.** Clasificación de egresados del programa de Ingeniería de Sistemas según lugar de residencia. **Fuente:** elaboración propia

La gran mayoría de los egresados del programa de Ingeniería de Sistemas residen en Medellín (75%), seguido de otras regiones de Antioquia (23%) y fuera de Antioquia (2%). Es así como se observa que el programa de Ingeniería de Sistemas de la Americana impacta con su formación principalmente la ciudad de Medellín. Es importante establecer políticas orientadas a ampliar el horizonte en este aspecto y considerar este indicador como referente para la búsqueda de prácticas profesionales.

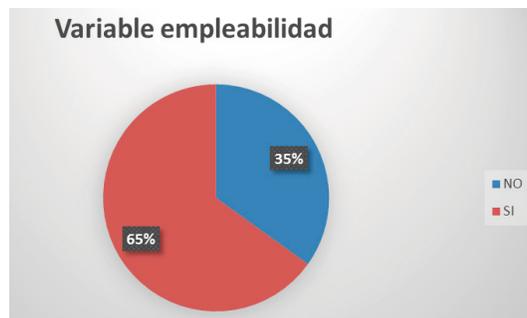
**d. Actitud emprendedora**



**Figura 4.** Porcentaje de egresados del programa de Ingeniería de Sistemas según su orientación hacia el emprendimiento. **Fuente:** elaboración propia

La Corporación Universitaria Americana, tiene como uno de sus objetivos estratégicos su consolidación como universidad emprendedora. Según la Cámara de Comercio de Bogotá, la tasa de actividad emprendedora (TEA) de Colombia (Escandón-Barbosa, y otros, 2015), que mide el porcentaje de población entre 18 y 64 años involucrada en el desarrollo de un emprendimiento es de 23,71%, para el caso del programa de Ingeniería de Sistemas, la suma de porcentajes se sitúa en el 16%, 7,71 puntos porcentuales por debajo. Las políticas para el mejoramiento de este indicador podrían relacionarse con la orientación de trabajos de grado y proyectos integradores con estas características.

### e. *Empleabilidad*



**Figura 5.** Porcentaje de empleabilidad para egresados del programa de Ingeniería de Sistemas.

**Fuente:** elaboración propia

Se puede observar para el programa de Ingeniería de Sistemas que es mayor el porcentaje de egresados con empleo, no obstante, sigue siendo bajo en comparación con las exigencias del medio.

### f. *Tipo de empleo*

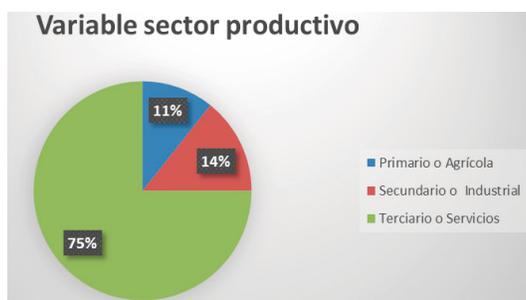


**Figura 6.** Clasificación de egresados del programa de Ingeniería de Sistemas según el tipo de empleo.

**Fuente:** elaboración propia

Es evidente, que la gran mayoría de los egresados del programa (60%) son empleados de empresa particular, seguidos de desempleados (35%), empleados públicos (3%) e independiente (2%). La identificación de este aspecto implica considerar la importancia del sector privado en la empleabilidad de profesionales egresados del programa de Ingeniería de Sistemas. Igualmente plantea el reto de fortalecer los vínculos existentes y de propender por nuevos vínculos con el sector público, así como promover el emprendimiento (trabajadores independientes) para disminuir las condiciones de desempleo. Algunas acciones al respecto se han llevado a cabo desde el segundo semestre de 2017 con la articulación del sector privado a la elaboración de programas de especialización y la firma y posterior consolidación de convenios con organizaciones como TATA y CEIBA software.

### g. Sector productivo de impacto

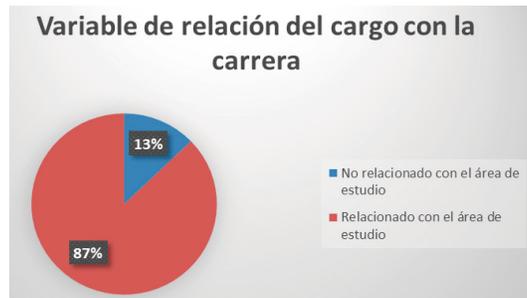


**Figura 7.** Clasificación de egresados del programa de Ingeniería de Sistemas según el tipo de sector productivo en el cual laboran.

**Fuente:** elaboración propia

Se identifica al sector terciario o de servicios como aquel de mayor impacto por parte de los egresados del programa de Ingeniería de Sistemas (75%), seguido del sector secundario o industrial (14%) y el sector primario o agrícola (11%). Si bien es cierto que las tendencias laborales actuales se enfocan en el crecimiento del sector terciario, es menester un mayor impacto en el sector primario de cara a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), para tal efecto se debe propender por una concepción más holística de los procesos que dan lugar al crecimiento de las organizaciones y la agroindustria. Por este motivo es fundamental posibilitar en los egresados del programa una formación que propenda por la identificación de necesidades del contexto en la búsqueda de reducir la brecha tecnológica para el máximo aprovechamiento del potencial de las Tecnologías Digitales (TD).

### h. *Cargo que desempeña en la empresa*

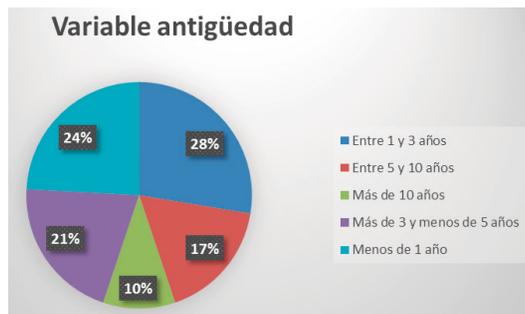


**Figura 8.** Clasificación de egresados del programa de Ingeniería de Sistemas según la relación entre el cargo que ocupan y el programa formativo.

**Fuente:** elaboración propia

Se identifica que un alto porcentaje de egresados (87%) se desempeñan en cargos relacionados con saberes específicos de su campo, seguidos de un 13% que no lo hacen.

### i. *Antigüedad*



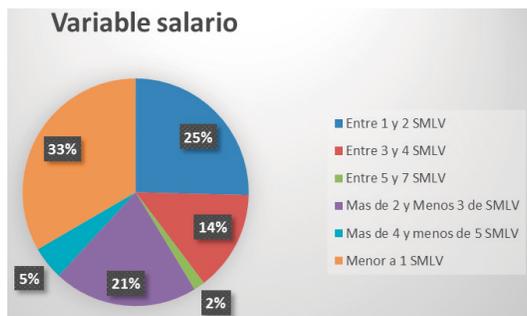
**Figura 9.** Antigüedad de egresados de Administración en los cargos reportados en la encuesta.

**Fuente:** elaboración propia

Respecto a la antigüedad de los egresados de Administración en el cargo reportado en la encuesta, se encuentra que la mayoría lleva entre 1 y 3 años (28%) seguido de menos de un año (24%), más de 3 y menos de 5 años (21%), entre 5 y 10 años (17%) y más de 10 años (10%). Es así como el 73% de los egresados llevan menos de 5 años laborando llegando así a un 17% los egresados con más de 5 años laborando. Se puede inferir que los cargos o lugares

de trabajo son muy variables en comparación con lo reportado por otros programas viéndose así que éste es un sector altamente dinámico y cambiante.

**j. Salario**



**Figura 10.** Clasificación de los egresados del programa de Ingeniería de Sistemas respecto a rangos salariales en SMLV.

**Fuente:** elaboración propia

Según los datos obtenidos se percibe que la mayoría de los egresados del programa de Ingeniería de Sistemas perciben un salario menor a 1 SMLV (33%), seguido de un 25% para quienes están entre 1 y 2 SMLV, 21% más de dos y menos de 3 SMLV, 14% entre 3 y 4 SMLV, 5% más de 4 y menos de 5 SMLV y 2% entre 5 y 7 SMLV. Es así como el 58% de los egresados del programa reciben salarios por debajo de lo esperado para un profesional de la carrera.

**k. Distinciones y reconocimientos.**

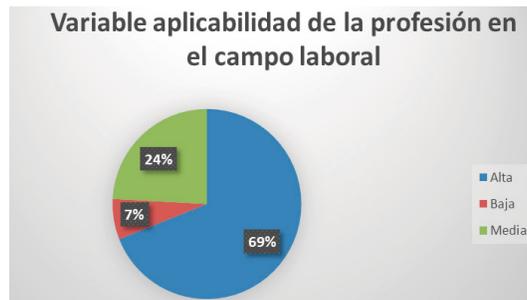


**Figura 11.** Clasificación de egresados del programa de Ingeniería de Sistemas según distinciones y reconocimientos.

**Fuente:** elaboración propia

El 19% de los egresados del programa de Ingeniería de Sistemas han obtenido reconocimientos y/o distinciones en el campo laboral.

### l. *Aplicabilidad de la profesión en el campo laboral*



**Figura 12.** Clasificación de egresados del programa de Ingeniería de Sistemas según la aplicabilidad de la profesión en el campo laboral.

**Fuente:** elaboración propia

Según el gráfico, puede observarse que el 69% de los egresados del programa de Ingeniería de Sistemas identifican una alta aplicabilidad de la profesión en el campo laboral, seguido de una media aplicabilidad (24%) y una baja aplicabilidad (7%).

### m. *Utilidad de conocimientos, habilidades y destrezas formados en el programa*

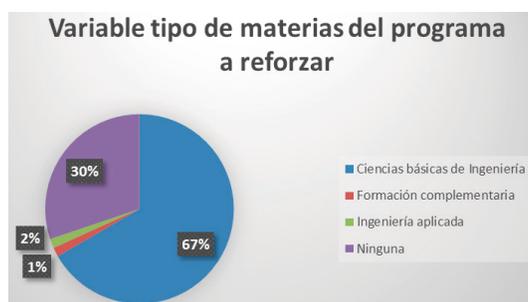


**Figura 13.** Clasificación de egresados del programa de Ingeniería de Sistemas según percepción acerca de la utilidad del programa

**Fuente:** elaboración propia

Del gráfico se puede visualizar que los egresados del programa de Ingeniería de Sistemas, el 52% valoran con la máxima calificación (5) la utilidad de los conocimientos, habilidades y destrezas formadas en el programa seguido de un 35% que lo valoran con una calificación de 4, un 10% con una calificación de 3 y un 3% con una calificación de 2, obteniéndose una percepción general aceptable (4 y 5) del 87% por parte de los egresados del programa.

n. *Tipo de materias del programa a reforzar*



**Figura 14.** Clasificación de egresados de Ingeniería de Sistemas según su percepción acerca del tipo de materias que se deberían reforzar en el programa.

**Fuente:** elaboración propia

Según el Gráfico se concluye que la mayoría de los egresados del programa de Ingeniería de Sistemas identifican la necesidad de reforzar materias de Ciencias Básicas de Ingeniería (67%), seguido de un 30% que considera que no es necesario reforzar materias, 2% considera necesario reforzar asignaturas de Ingeniería aplicada y un 1% considera la necesidad de reforzar la formación complementaria. Los resultados ponen de manifiesto la importancia de reforzar con estrategias de gestión curricular el aspecto de la calidad en las asignaturas de ciencias básicas de Ingeniería, hecho que podría estar ligado a la amplia gama de posibilidades de lenguajes y metodologías de desarrollo de software y sistemas de información a los cuales se ven abocados en su práctica y desempeño laboral.

**o. Necesidad de incluir materias en el programa**



**Figura 15.** Clasificación de egresados de Ingeniería de Sistemas, según su percepción acerca de la necesidad de incluir materias en las carreras.

**Fuente:** elaboración propia

El 63% de los egresados del programa de Ingeniería de Sistemas identifica que es necesario incluir nuevas asignaturas en su programa formativo, el 37% reconoce que no es necesario incluir nuevas asignaturas, esto puede interpretarse a la luz de las necesidades del contexto y sus exigencias en el mercado profesional.

**p. Calidad del programa**



**Figura 16.** Clasificación de egresados de Ingeniería de Sistemas según su percepción acerca de la calidad del programa.

**Fuente:** elaboración propia

De acuerdo con la información, el 75% de los egresados del programa de Ingeniería de Sistemas considera que la calidad de éste es alta, seguido de un 17% que la considera baja y de un 8% que la considera media.

## Conclusiones

El seguimiento a graduados del programa de Ingeniería de Sistemas de la Corporación Universitaria Americana provee una dimensión de análisis de la realidad del contexto que espera ser leída de cara a las acciones de mejora en el Proyecto Educativo Institucional.

De los análisis derivados de los datos anteriores, se infiere que si bien es cierto la dinámica del programa tiene al alza y se tienen indicadores adecuados respecto a las variables de análisis, se debe hacer énfasis en las competencias para el desarrollo de las erróneamente denominadas habilidades “blandas” en el sentido en que éstas son la base para una perdurabilidad y fortalecimiento de competencias en el campo laboral.

El desarrollo en el perfil de egresado de competencias orientadas hacia la solución de problemas en el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (Confederación colombiana de organizaciones no gubernamentales CCONG, 2016) posibilitan una estructura teleológica más firme respecto a las necesidades sociales. El estudio de egresados del programa de Ingeniería de Sistemas identificó la necesidad de relacionar este tipo de temáticas en la solución de problemas y proyectos que desarrollen habilidades y competencias para tal fin.

Como futura línea de trabajo, se propone realizar comparativos entre programas y llevar a cabo una metodología interanual que permita contrastar el nivel de avance y el nivel de eficiencia de programas desde la perspectiva de egresados, tomando como referente las percepciones de egresados, empleadores, docentes y administrativos. De esta forma, el estudio de egresados permitirá identificar de una forma más concreta, los aspectos que subyacen a las variables y que al ser intervenidas podrían redundar en un mejor desempeño de los egresados en el contexto.

## Referencias bibliográficas

Asociación Colombiana de Facultades de Ingeniería. (1996). *Actualización y modernización curricular en Ingeniería de Sistemas*. Bogotá: ACOFI.

- Bourque, P., & Fairley, R. E. (2014). *Guide to the Software Engineering Body of Knowledge. SWEBOK 3.0*. Hoes Lane, Piscataway: IEEE Computer Society.
- Confederación colombiana de organizaciones no gubernamentales CCONG. (2016). *¿Estamos listas para la agenda de desarrollo sostenible?. Oferta de valor de la ONG-OSC 2014-2015*. Bogotá: CCONG.
- Corporación Universitaria Americana. (2015). *Marco general. Plan de desarrollo 2016 - 2025*. Medellín: Sello Editorial Coruniamericana.
- Engineering Accreditation Commission. (2017). *Criteria for accrediting engineering programs*. Baltimore: ABET.
- Escandón-Barbosa, D., Arias, A., Medina, L., Gómez, L., Varela, R., Martínez, P., & Parra, L. (2015). *Reporte GEM Colombia*. Cali: Ediciones Sello Javeriano.
- Peirce, C. (1903). *Lecciones de Harvard sobre el pragmatismo. Lección VI: Tres tipos de razonamiento*. Crítica. Barcelona.: Traducción al castellano 1988. José Vericat.
- Samaja, J. (2012). *Epistemología y metodología. Elementos para una teoría de la investigación científica*. Buenos Aires: Eudeba.
- Sistema Nacional de Acreditación - SNA. (Diciembre de 2014). *Lineamientos para la Acreditación Institucional*. Obtenido de [https://www.cna.gov.co/1741/articles-186359\\_Lin\\_Ins\\_2014.pdf](https://www.cna.gov.co/1741/articles-186359_Lin_Ins_2014.pdf)

## Capítulo 2

# Cultura laboral y dirigencia empresarial<sup>1</sup>

José Eduardo Murillo Bocanegra<sup>2</sup>

### Resumen

El presente trabajo busca relieves la importancia que en el proceso de producción y en la administración empresarial en general, tienen algunos factores que poco o nada son tenidos en cuenta, como son los factores sociales, culturales y psicológicos. De ahí que consideramos importante analizar la cultura empresarial y sus diversos componentes, la importancia del capital social y por ende, el nuevo enfoque que debe dársele a la gerencia, dentro del contexto del liderazgo eficaz, al trabajo en equipo como expresión clara de la dirección y el poder corporativo que nos lleva a lo que algunos han denominado gerencia humanística. Igualmente se establecen algunas diferencias existentes entre gerencia y liderazgo y las condiciones propias del verdadero líder con mente abierta, sensible al cambio y al trabajo colaborativo. Por lo tanto, consideramos que la dirección empresarial debe estar en manos de verdaderos líderes, conocedores de la cultura de la empresa, con clara convicción de la importancia que para la organización tienen la innovación, los nuevos desarrollos, el mejoramiento continuo, el trabajo en equipo y el capital social, con todas sus características, con el objeto de propender por el mejoramiento continuo y una mayor productividad, que permitan crear mejores condiciones de trabajo y estimular la motivación en el personal de la empresa.

**Palabras clave:** cultura, estructura, gerencia, liderazgo, producción, sociedad.

1 Capítulo de libro de investigación resultado del proyecto titulado “El rol de la cultura de la empresa en el proceso de desarrollo de la organización”, realizado entre 2014-2016.

2 Antropólogo, Especialista en Planeación del Desarrollo social. Especialista en Formulación, Análisis y Evaluación de Proyectos Empresariales. Master of Arts in Cultural Anthropology, Ph. D. in Business Administration. Docente Investigador de La Corporación Universitaria Americana. E-mail: jemurillo@americana.edu.co

## Introducción

En el contexto de la actividad productiva es común visualizar con suficiente claridad, todo aquello que con lleva a los procesos de transformación hasta lograr el producto que se quiere, por lo tanto, tienen importancia capital todos aquellos insumos de todo orden requeridos, entre ellos obviamente, las materias primas, la planeación de actividades, los métodos de organización, el tiempo establecido y los procesos a seguir. Pero suele ocurrir, que muy poco o nada, nos preocupamos por otra serie de factores que inciden directamente en el proceso productivo y que tienen relación directa con los trabajadores, es decir de aquellos quienes realizan la operación, con sus emociones, sus valores, sus tradiciones, sus creencias, sus hábitos, sus esquemas de comportamiento y pensamiento.

En el presente trabajo buscamos darle la importancia que realmente tienen estas variables, que sin duda son también intervinientes en el proceso productivo y que si las tenemos en cuenta, podemos alcanzar no solo una mayor producción, sino lograr más productividad, con productos de calidad, un elemento fundamental hoy en día, en las empresas productivas de categoría mundial.

De otro lado, vale la pena recalcar que la dirección de la empresa es fundamental en todos estos procesos, pero una dirección que realmente ejerza liderazgo, que esté atenta a los nuevos desarrollos, a las nuevas tendencias, al trabajo en equipo y sobre todo, que tenga una visible predisposición al cambio.

## Desarrollo

Generalmente cuando hablamos de las relaciones de trabajo en las cuales se desenvuelve un determinado grupo humano, no logramos comprender la complejidad de ciertos factores que directa o indirectamente inciden en el proceso de producción.

Tenemos sí presentes, aspectos y fenómenos tales como: la tecnología, la economía, la administración, pero descuidamos, o no tenemos muy en cuenta factores como el psicológico, el social y el cultural, que sin duda alguna son de gran importancia, pero a los cuales no les damos la suficiente relevancia, por

presentar estos, obviamente, una mayor intangibilidad. Sin embargo, al estudiarlos cuidadosamente, encontramos que ellos también tienen una gran incidencia no sólo en el proceso de producción, sino en la vida de la organización.

Si bien es cierto, dentro del contexto de la organización empresarial, las materias primas y la maquinaria son elementos fundamentales en el proceso productivo, no es menos cierto, que el hombre constituye el tercer componente de este triángulo equilátero llamado producción. De ahí que hombre, tecnología y materia prima configuren básicamente los componentes de ésta.

Vista la empresa como un grupo social, presenta características de forma similares a las de otros grupos sociales, pero su mecánica interna difiere tanto de la comunidad en la cual se encuentra inserta, que merece obviamente un análisis especial. Por eso al pretender estudiar las relaciones de trabajo, sus orígenes sociales y culturales, es necesario estudiar la sociedad y la cultura externas a la empresa y estudiar a su vez la empresa como un ente cultural, es decir, como un grupo social con sus propios contenidos culturales.

En estos términos se refería el suscrito en la década de los 80s, cuando hablaba de las condiciones de trabajo de origen socio-cultural y sus relaciones con el bienestar social laboral, como parte de la investigación que realizaba sobre Desarrollo organizacional.

Es claro, que el presente trabajo es el producto de un análisis teórico sobre las variables ya enunciadas y la aplicación de la técnica de investigación antropológica conocida como observación participante, en algunas empresas del sector productivo de Antioquia.

Hoy en día el desarrollo de la administración, afortunadamente no desconoce que para una adecuada implementación de las relaciones de trabajo, es condición necesaria y suficiente, una clara comprensión de los fenómenos sociales, culturales y psicológicos a los cuales están sujetos los trabajadores como parte integral de la empresa, pero también como componentes de un grupo social que responde a patrones de comportamiento, a tradiciones, creencias, normas y valores.

De ahí, que se haga necesario primero plantear muy brevemente que entendemos por cultura, y como la empresa configura su propio sistema cultural.

## Cultura

Podemos describir en términos muy simples la cultura, como las formas de vida comunes a una sociedad y aprendidas por los miembros de ésta. Enmarcan a esa cultura aspectos tanto materiales como inmateriales, instrumentos, técnicas, instituciones sociales, actitudes, hábitos, creencias, tradiciones, motivaciones y sistemas de valores que tienen una característica especial que conoce y comparte el grupo social.

La cultura pues se caracteriza, por una serie de formas de comportamiento y funciona como una estructura, como un sistema, de ahí que responda a un sistema histórico, que hace énfasis en las tradiciones.

Podemos decir entonces, que el sistema cultural está conformado por una serie de pautas de comportamiento colectivo que los miembros de ésta han adquirido paulatinamente. La cultura es por lo tanto, un producto del grupo humano, es el resultado de la interacción entre el hombre y su medio ambiente. De ahí que el sistema cultura esté integrado por un conjunto de elementos o partes, que están íntimamente relacionados entre sí, configurando un todo, de tal suerte que cualquier modificación en uno, cualquiera de ellos incidirá en el sistema total.

Ralph Linton (2012) señala, que una cultura es la configuración de un comportamiento aprendido, el cual resulta de una conducta cuyos elementos componentes son partícipes y se transmiten por los miembros de una sociedad particular. Es claro pues, que una cultura se refiere a la forma de vida de un grupo de personas. Y es la configuración de todos esos patrones más o menos estereotipados de la conducta aprendida, los cuales se transmiten de una generación a otra, a través del significado del lenguaje y a través también de la imitación.

La cultura no está simplemente ni yuxtapuesta, ni superpuesta a la vida, en un sentido la sustituye; en otro, la utiliza y la transforma para realizar una síntesis de un nuevo orden.

Cada cultura particular consiste en una serie de principios lógicos, los cuales ordenan los fenómenos materiales relevantes. Si para efecto de nuestro trabajo la cultura es la unidad de comparación, podemos entonces comparar

sistemas completos, limitados sólo por el tiempo y el espacio, demostrando que las partes del sistema comparadas se aíslan justificablemente.

Levi Strauss (1987) denomina cultura, a todo conjunto etnográfico que, desde el punto de vista de la prospección, presenta con relación a otros conjuntos variaciones significativas, indicando que el término cultura se emplea para reagrupar un conjunto de variaciones significativas, cuyos límites, según lo prueba la experiencia coinciden exactamente. No obstante, que esta coincidencia no sea nunca absoluta ni se produzca jamás en todos los niveles al mismo tiempo.

Entendemos pues la cultura, como una estructura que presenta un carácter de sistema y que está conformada por una serie de elementos relacionados interdependientemente de manera tal, que cualquier modificación en alguno de ellos, entraña obviamente una modificación en todos los demás, en forma predecible, dado que responde a unas leyes de totalidad, a un sistema de transformaciones y a unos mecanismos de *feedback* o retroalimentación.

Para Maurice Godelier (1985), sistema es un conjunto de estructuras vinculadas entre sí por ciertas reglas. De este modo nos remite a la noción de estructura, la cual considera como un conjunto de objetos vinculados entre sí, según ciertas reglas o leyes. Reglas que designa como los principios explícitos de combinación, de planteamiento de relación entre los elementos de un sistema y las normas intencionalmente creadas y aplicadas para organizar la vida social.

Así, una estructura y un sistema son totalidades con relación a sus partes, una estructura es por tanto a la vez un todo con relación a sus partes y una parte con relación al sistema al cual pertenece. Un análisis estructural de la cultura nos permite identificar básicamente cuatro subsistemas o categorías culturales, que es preciso describir muy brevemente para comprender la incidencia de estos subsistemas dentro del macro sistema o estructura total.

## **Subsistemas o categorías culturales**

Veamos el primer subsistema, el medio ambiente, en el cual el hombre tiene la oportunidad de convertirse en creador de algo, de producir elementos

culturales, de interactuar con ese medio para adaptarse a él y sustraerle los elementos beneficiosos para sí y para su grupo. El medio ambiente que mediante el esfuerzo humano y el empleo de la tecnología el hombre reduce a sus potencialidades, configura su hábitat, en él, el hombre y su grupo logran subsistir mediante el empleo de elementos tecnológicos.

El segundo subsistema o categoría cultural, está dado por la tecnología y la organización económica. Entendida la tecnología como toda esa gama de procesos secuenciales que son necesarios para la producción de elementos tecnológicos, tales como maquinaria, aparatos mecánicos, instrumentos, etc., así como el conocimiento y las técnicas requeridos para la producción y el adecuado uso de estos elementos. Surge entonces este subsistema cuando el hombre se ve en la obligación de crear técnicas que le permitan obtener una mayor eficiencia de su medio.

La empresa se comporta también como un sistema cultural, entendido como un subsistema del macro sistema social. El grupo humano que participa en la empresa se encuentra también en un medio ambiente con el cual interacciona constantemente y con una relación tecnológica dada, evidentemente en condiciones de mayor desarrollo.

Y así como la organización social, o subsistema social, tercera categoría cultural, está conformada por una serie de relaciones interpersonales que encuentran su expresión en pautas de conductas individuales y colectivas, la empresa también presenta estas mismas características. Ahora bien, si miramos estos componentes a nivel macro dentro de la organización, veremos que hay cuatro factores que inciden en esa organización social empresarial, y que son: El status social, la función o rol, los sistemas de comunicación empleados y los mecanismos de autoridad o sistemas jerárquicos.

Así como el trabajador en la escala social de su comunidad posee un determinado status y un conjunto de roles o funciones que le permiten desenvolverse como miembro de ese grupo social, dentro de la empresa también posee status y roles específicos, de acuerdo con las tareas que en ella cumple, pero no necesariamente equivalentes a los de su propio grupo cultural.

Así como el hombre en su grupo, a través del proceso de endoculturación internaliza de manera inconsciente las formas de comportamiento y aprende

toda esa gama de roles que debe realizar, sujeto a la escala de valores de su grupo y sujeto a las normas de control y sanción de éste, dentro de la empresa también se establece un proceso de socialización similar, sujeto a los sistemas normativos organizacionales, jerárquicos, de comunicación y de interrelación social.

Un subsistema muy importante dentro del análisis estructural de la cultura lo conforma la ideología, cuarta categoría cultural en nuestro esquema. Este subsistema que podría metodológicamente ubicarse en la cúspide del macro sistema, está determinado en gran medida por los otros subsistemas, aunque a su vez también los influye. Este sistema filosófico que cumple la función social de ser explicativo compendia una serie de organizaciones de creencias, a través de las cuales el hombre logra sus interpretaciones, obviamente, producto de su experiencia en su interrelación con el medio (Murillo, 1970).

En la medida en que pasa el tiempo la complejidad de la empresa es cada vez más creciente, debido en parte al acelerado desarrollo de la tecnología, el cual se refleja en la organización. Encontramos en nuestras empresas diferentes funciones que constituyen la gran base de la industria, cuya conducción está en manos de la jerarquía empresarial. Toda esta serie de funciones involucradas en la base industrial, podemos englobarlas bajo “el rol del trabajador”, el cual ha sido causa de varios movimientos sociales y políticos de gran significación.

Como hemos observado, la empresa, responde a una serie de patrones, a una escala de valores, a un sistema normativo y a un sistema organizacional, que se asemeja claramente con la estructura de la cultura, pero con una gran significación, la posibilidad de prever el cambio y de lograrlo mediante mecanismos que permitan armonizar el desarrollo paulatino de la organización, rol o función que en gran medida está en manos de quienes dirigen, de ahí la importancia del dirigente empresarial.

Con frecuencia la enormidad del desafío contemporáneo y el vertiginoso ritmo de cambio, exigen concesiones muy claras sobre los rumbos que se deben seguir y la manera como éstos deben ponerse en práctica.

Por eso el dirigente empresarial debe ser ante todo un líder, que se constituya en la clave del éxito organizacional, el cual le permitirá crear empresas con

una cultura vigorosa y viable, con una clara visión de lo que puede llegar a ser y de lo que puede lograr.

## Dirigencia empresarial

El dirigente empresarial o líder, debe enmarcarse dentro de los conceptos de compromiso, solidaridad, complejidad, credibilidad y decisión, para contribuir a la solución de los múltiples problemas que hoy afronta, y sobre todo debe tener una clara conciencia de su función como dirigente y de la responsabilidad social que tiene no sólo con su organización, sino con el país en general.

La dirigencia no puede ser inferior al momento que hoy vivimos, por eso su contexto de acción debe ser de compromiso. Nuestras organizaciones sufren cambios vertiginosos, que ejercen efectos profundos en ellas y en el manejo de las otras instituciones. En algunas áreas la complejidad nos ha conducido a lo que pareciera ser una intolerancia colectiva de la ambigüedad y una brecha de compromiso y credibilidad, de ahí que como lo plantean Bennis y Nanus (1985), haya necesidad de un cambio de paradigma.

Los contextos socio políticos en los cuales hoy nos movemos, de apatía, incertidumbre, disparidad, violencia, inseguridad, mediocridad, terrorismo, narcotráfico, anarquía, destrucción y muerte, nos llevan al punto crucial que Karl Jaspers denominará “el punto axial”, donde se busca una nueva visión de definiciones fundamentales y por lógica consecuencia la revisión de nuestros esquemas de valores.

Por eso creo que tienen hoy aplicación para nosotros las palabras de Bennis y Nanus (1985), cuando afirman *“el hecho es que por difíciles, frustrantes y amedrentados que sean estos tiempos, son también interesantes, catalíticos y cruciales”*.

La supervivencia en esta aparente locura demanda gran flexibilidad y conciencia de los líderes y de sus seguidores, nuestros mayores objetivos deben descansar en procesos de una comunicación creciente y en unos sistemas de creencias ampliados, deben fijar nuestros horizontes no en los mandatos de aquellas organizaciones atrofiadas, sino en el éxito de hacer generar nuevas empresas (Bennis y Nanus, 1985)

Hemos descuidado sistemáticamente y sin excepción alguna la capacidad de poder, o dicho de otra manera la energía básica para iniciar y continuar la acción, traduciendo el deseo en realidad, condición sin la que los líderes no pueden actuar ni dirigir con éxito.

Los problemas actuales no se resolverán sin organizaciones que tengan éxito, y las organizaciones no podrán tener éxito sin un liderazgo eficaz, de ahí que haya que dirigir las de tal manera que superen su incapacidad y se adapten día tras día a las condiciones cambiantes. El liderazgo es lo que le da a una organización su visión y su capacidad para traducir esa visión en realidad.

Por eso creemos que existe una profunda diferencia entre la administración y el liderazgo. Administrar quiere decir efectuar, lograr, tener una responsabilidad al conducir. Dirigir, por el contrario, es influir, guiar con dirección, con curso, con acción, con opinión.

Un gerente es quién hace las cosas bien y un líder es aquel que hace lo que realmente hay que hacer, según las circunstancias que viva la organización.

De ahí, que la eficiencia consista en actividades de visión y de juicio y la eficacia se refiera a las actividades de dominio de la rutina.

El líder cambia el metabolismo básico de su organización, opera sobre los recursos emocionales y espirituales de ella y sobre sus valores, compromisos y aspiraciones.

El gerente en cambio, opera sobre los recursos físicos de la organización, sobre su capital, sus destrezas humanas, sus materias primas y tecnológicas.

Por ello la importancia de conocer la identidad cultural de la organización, de conocer la cultura de la empresa, porque para que una organización se integre, debe tener identidad, es decir, un sentido de lo que es y de lo que debe hacer.

Así como en nuestra cultura encontramos formas encubiertas y manifiestas, en la cultura empresarial existen también lo que podríamos denominar una cultura empresarial manifiesta, reflejada en el diagrama organizacional, la que formalmente se muestra, y que la jerarquía organizacional aparente-

mente considera que es la expresión de la cultura de la empresa. Y una cultura empresarial encubierta que es la que los trabajadores perciben, como la que realmente existe en la organización.

Es ahí precisamente, donde debe actuar la dirigencia empresarial, con el criterio eficaz y eficiente sobre el que hemos venido insistiendo. El liderazgo así entendido corre riesgos, porque provoca innovaciones, pone a prueba y cambia el metabolismo básico de la cultura organizacional.

Cuando un avión no llega a su destino, el responsable no es el aeropuerto, ni los pasajeros que van en él. De igual manera una empresa en conflictos, ineficaz, con escaso o nulo desarrollo, tiene un responsable, no en su estructura organizacional, sino en su capacidad directiva, en quien está al frente de la dirección.

La dirección entonces, tomada con criterio moderno, no puede ser ejercida por alguien con facultades omnímodas, sino por un grupo en forma corporativa y bajo un comando de equipo gerencial, de unidad, que posibilite planificar el desarrollo y así satisfacer las demandas de cada área en la organización. Ello implica que quien dirija el equipo, tenga la suma de experiencias y cualidades que lo capaciten para la coordinación de los factores concurrentes y la energía para realizar una rigurosa acción volcada al propósito previsto.

La dirigencia debe desaparecer como acción individual y egoísta, para ser reemplazada por la entidad corporativa, constituida por el equipo gerencial que fijará las metas, señalará los objetivos y dirigirá los planes.

La dirigencia empresarial colombiana ha trasegado por diferentes etapas, ensayado diferentes modelos y aplicado diversas metodologías. Hoy pienso, tiene una clara conciencia de su responsabilidad social. Hago mías las palabras de Jean Guitton al prologar el libro de Joseph Basile (1974), Formación del Líder, cuando afirma:

*“Si la civilización futura no suscita jefes de empresa vivificados por la sabiduría, esa civilización aplastará al hombre. Su éxito será su tumba. Pero si la civilización está guiada por sabios, animados de espíritu tradicional e innovador a la vez, entonces la humanidad podrá evitar sin duda la catástrofe e inaugurar una era luminosa”.*

Quiero finalizar el presente escrito, citando al célebre pensador y filósofo francés, Emmanuel Mounier (1986), quien sabiamente escribe:

*“Tan sólo un trabajo que se refiera a algo por encima del esfuerzo de la producción, una ciencia que se refiera a algo por encima de la utilidad, un arte por encima del pasatiempo, y finalmente una vida personal dedicada por cada uno a una realidad espiritual que le lleva más allá de sí misma, son capaces de sacudir las cargas de un pasado muerto y alumbrar un orden verdaderamente nuevo”.*

## Conclusiones

- Desconocer la importancia que tienen los factores, culturales, sociales, psicológicos y las relaciones que éstos generan en los procesos productivos, es desconocer igualmente las posibilidades de mejoramiento del proceso productivo y de alcanzar mayor eficacia y eficiencia en todo lo relacionado con la producción.
- Debe comprenderse que el trabajador por ser miembro de una comunidad y de una cultura, manifiesta una serie de valores, patrones y normas, que en un momento determinado pueden entrar en contradicción con la cultura de la empresa.
- Es fundamental tener en cuenta el capital social, con todas las características que hemos analizado, con el objeto de propender no solo por el mejoramiento continuo y una mayor productividad, sino para crear mejores condiciones de trabajo, y de esta forma estimular la motivación en el personal de la empresa.
- El trabajador está sujeto a una serie de choques de diverso orden sociales, culturales y psicológicos, que son importantes de entender en su justa medida.
- Es prioritario mejorar el entorno socio cultural del trabajador, es decir, su micro clima de trabajo, en lo referente a las relaciones sociales de producción y a las relaciones sociales de trabajo.
- Definitivamente La dirección empresarial debe estar en manos de verdaderos líderes eficaces, conocedores de la cultura de la empresa, de men-

te abierta, con clara convicción de la importancia que para la empresa tiene la innovación, el cambio, el mejoramiento continuo, el trabajo en equipo y el capital social.

## Referencias bibliográficas

- Basile, Joseph (1974). *La Formación del Líder*. Madrid, España, Euroamérica.
- Bennis, Warren y Nanus, Burt. (1985). *Líderes. Las cuatro claves para un liderazgo eficaz*. Bogotá, Colombia: Editorial Norma.
- Bennis, Warren. (2002). *Cómo Llegar a ser Líder*. Bogotá. Colombia: Editorial Norma.
- Godelier, Maurice. (1982). *Racionalidad e Irracionalidad en la Economía*. México: Siglo XXI Editores S A.
- Lévi Strauss, Claude. (1987). *Antropología Estructural*. Barcelona, España. Ediciones Paidós Ibérica.
- Linton, Ralph. (2012). *Estudio del Hombre*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Mounier, Emmanuel. (1986). *Manifiesto al Servicio del Personalismo*. México: Taurus Ediciones.
- Murillo B., José Eduardo. (1970). *Desarrollo y Subdesarrollo bajo el enfoque de la Antropología Cultural*. No. 179, pp. 609-616. Medellín, Colombia: Universidad de Antioquia.
- White, Leslie A. (1982). *La Ciencia de la Cultura. Un estudio sobre el hombre y la civilización*. Buenos Aires. Argentina: Editorial Paidós.

## Capítulo 3

# De la fiscalización a la extralimitación en la unidad de gestión pensional y parafiscal (UGPP), una perspectiva crítica

Jose Alexander Velásquez Ochoa<sup>1</sup>; Juan David García Montoya<sup>2</sup>; Juan Carlos Cardona Acosta<sup>3</sup>; Juan Carlos Manco Posada<sup>4</sup>

### Resumen

La presente investigación, aporta una visión crítica del accionar administrativo de la Unidad de Gestión de Pensiones y Parafiscales-UGPP, analizando cada una de sus competencias para determinar los límites de las mismas, lo cual al ser una labor fiscalizadora exige el estudio de los regímenes sancionatorios para contrastar las acciones de control con las consecuencias sancionatorias que pueden generar las mismas, para tratar de responder al interrogante ¿si en la entidad existe una extralimitación de las labores fiscalizadoras? para responder esta pregunta en la investigación se entregan algunos resultados parciales de la misma, para dar algunas respuestas que validen la hipótesis planteada en el título de este artículo, y finalmente se entregan unas conclusiones que permiten conectar el contenido del trabajo con las finalidades planteadas en la introducción.

**Palabras clave:** contribución, fiscalización, sanción, extralimitación y evasión.

1 Contador público y abogado, especialista en legislación tributaria. Profesor Corporación Universitaria Americana. E-mail: jvelasquez@coruniamericana.edu.co

2 Contador público. Profesor Corporación Universitaria Americana. E-mail: jdgarcia@coruniamericana.edu.co

3 Administrador Financiero. Profesor Corporación Universitaria Americana. E-mail: jcardonaacosta@gmail.com

4 Contador Público. Profesor Corporación Universitaria Americana. . E-mail: jmanco@coruniamericana.edu.co

## Introducción

La mayoría de países han creado diversos sistemas pensionales y parafiscales para garantizar un bienestar en diversos sectores de la población, con la finalidad de atender las principales necesidades de cada uno de los ciudadanos que se encuentran en determinado territorio, y en el caso de Colombia al convertirse en un Estado Social de Derecho, se le ha tratado de dar una gran importancia a la integración del sistema pensional y parafiscal con todos los actores de la economía nacional, para que estos sistemas materialicen los fines para los cuales han sido creados, pero que dicha integración armónica se ha visto afectada por la corrupción y la falta de cultura tributaria en la sociedad colombiana, teniendo en cuenta ese escenario el Congreso de la Republica de Colombia por medio de la Ley 1151 de 2007, creó la Unidad de Gestión Pensional y Parafiscal-en adelante UGPP- para que combata la evasión y la elusión en los sistemas pensionales y parafiscales nacionales por medio de la implementación de mecanismos fiscalizadores, que principalmente combatan las inexactitudes de los aportes a dichos sistemas o las omisiones de los aportes, que debían realizar las personas jurídicas o naturales, ya sean empleadores o trabajadores independientes, dicha entidad tiene personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, es decir que dentro de las competencias que se le otorgaron a esta entidad, existe un amplio margen de acción para implementar regulaciones que le permitan cumplir con las metas para las cuales fue creada, en ese sentido surge algunos interrogantes como ¿la función fiscalizadora es ilimitada? ¿Se podría dar el caso de que la UGPP pueda extralimitar sus funciones fiscalizadoras?

En el ordenamiento jurídico colombiano, la parafiscalidad ha tenido diversos tratamientos principalmente en cuanto a su configuración, administración, destinación de los recursos y tratamiento presupuestal, en Colombia la parafiscalidad tiene sus inicios desde 1928, como lo indica la Corte Constitucional en la Sentencia C-490 de 1993: “Los recursos parafiscales fueron introducidos en Colombia en el año de 1928 al crearse la contribución cafetera”. La institución se había asociado desde mediados de siglo anterior como un concepto fiscal, o mejor, como una fiscalidad paralela, bajo la influencia de las teorías tributarias extranjeras que han sido apropiadas por los legisladores locales, que en la mayoría de los casos han decantado en una mala copia de

modelos extranjeros, ya que no se ajusta a la realidad nacional. En Colombia se entiende por parafiscalidad, los aportes que deben realizar los usuarios de algunos organismos públicos, mixtos o privados, para asegurar el financiamiento de estas entidades de manera autónoma, con la finalidad de que estas entidades generen bienestar social en cada uno de sus competencias, entre estas encontramos 3 entidades encargadas de administrar estos aportes:

- **Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF):** El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar tiene como objetivo propender por el bienestar de los niños de bajos recursos y de la familia en general. Es una entidad encargada de proteger los derechos de los menores de edad que no cuentan con los recursos necesarios para procurarse de los cuidados mínimos necesarios, como el suministro de alimentos, vestido, vivienda o educación. Los recursos que financian a esta entidad provienen del aporte que hace toda empresa o empleador obligado a realizar aportes parafiscales, y este aporte es equivalente al 3% del salario de cada trabajador.
- **Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA):** El SENA tiene como función capacitar a los colombianos para que adquieran el conocimiento y destrezas necesarias para que logren una adecuada inserción y desempeño en el campo laboral. El SENA se financia con los aportes que debe realizar toda empresa obligada a ello por cada empleado que tenga, en un porcentaje equivalente al 2% de la nómina. Para el cálculo del aporte al SENA se excluye el auxilio de transporte, al igual que para los demás aportes parafiscales. Es importante aclarar que la obligación de realizar el aporte mensual al SENA del 2% de la nómina, es diferente a la obligación de contratar aprendices por lo que en algunos casos tendrá que hacer las dos cosas. Consulte el contrato de aprendizaje.
- **Cajas de Compensación Familiar:** Las cajas de compensación familiar se encargan de administrar los recursos aportados por las empresas, y que tienen como objetivo otorgar un subsidio a los trabajadores que tiene beneficiarios con derecho a él.

Con relación al sistema pensional en Colombia este está consagrado en la Ley 100 de 1993, está concebido de tal manera que en él subsisten conco-

mitantemente dos regímenes que casi pudiera decirse son antagónicos, contradictorios y excluyentes. Por esta razón se afirma que el modelo pensional colombiano es uno de los típicos sistemas paralelos, en contraposición a los sistemas substitutivos y mixtos. Este paralelismo se evidencia principalmente por las características de cada uno de los subsistemas como lo son el régimen de prima media y el régimen de ahorro individual, que de manera general tienen las siguientes características:

- **Régimen de Ahorro Individual.** Este régimen es el conjunto de entidades, normas y procedimientos mediante los cuales se administran los recursos privados y públicos destinados a pagar las pensiones y prestaciones que deban reconocerse a los afiliados. Este régimen está basado en el ahorro proveniente de las cotizaciones y los respectivos rendimientos financieros, la solidaridad a través de la garantía de la pensión mínima y aportes al Fondo de Solidaridad.
- **Régimen de Prima Media.** Es aquel mediante el cual el afiliado o sus beneficiarios obtienen una pensión de vejez, de invalidez, o de sobrevivientes o una indemnización substitutiva, de conformidad con las normas establecidas en la Ley de seguridad social y sus decretos reglamentarios. A este régimen se le aplican las disposiciones vigentes para el seguro de invalidez, vejez y muerte a cargo del ISS, con las adiciones, modificaciones y excepciones contenidas en la Ley 100 de 1993.

En el contexto planteado, este producto académico tratará de abordar las tensiones que se generan con la UGPP, con relación a las funciones y competencias que tiene dicho órgano administrativo adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, ya que se evidencia un severo malestar derivado de la publicación de la resolución 0922 del 6 de julio de 2018 por medio de la cual se indican cuáles son las características de la información que se le debe entregar a la UGPP, ya que esto implica que las personas jurídicas o naturales se deban ajustar a las necesidades de la UGPP para que dicha entidad pueda ejercer con su función fiscalizadora, donde se impone que se deben realizar reportes mensuales, y se abordará otro de los aspectos problemáticos como lo es el desproporcionado régimen sancionatorio que tiene la UGPP para aquellos sujetos que sean requeridos y no respondan a determinadas exigencias de información, o también para los que han realizado sus aportes de manera inexacta o han omitido realizar los mismos, por esta razón se partirá por definir cuáles son las competencias de la UGPP para dar un diagnóstico sobre el

alcance de las mismas, y así tener herramientas para estudiar cada uno de los regímenes sancionatorios que tiende dicha entidad, principalmente se explicará el régimen aplicable para los que omitan o incurran en inexactitud para la realización de aportes al sistema pensional y parafiscal, analizando cada uno de los componentes que trae este régimen para realizar algunas críticas al mismo, y finalmente se estudiará el régimen sancionatorio por el no envío de la información de acuerdo a los requerimientos de la UGPP, para que con dicho análisis se pueda llegar a unas conclusiones que reafirmen el título de esta investigación, y así dar cuenta de las extralimitaciones en las que incurre la UGPP en sus procesos de fiscalización.

## Desarrollo

### Competencias de la UGPP

La Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social, más conocida para todos como la UGPP o La Unidad, es una entidad del Ministerio de Hacienda y su objetivo es verificar que las empresas realicen de manera correcta y oportuna la liquidación y el pago de contribuciones a la seguridad social de sus colaboradores, es decir que materialmente hace las veces de la Dirección de Aduanas e Impuestos Nacionales-DIAN, pero con relación a la fiscalización de los aportes al sistema pensional y parafiscal descrito en la introducción de esta investigación, concretamente vela porque los sujetos obligados a realizar aportes al sistema de seguridad social lo hagan sin incurrir en inexactitudes u omisiones. De acuerdo al artículo 156 de la Ley 1151 de 2007, por la cual se implementa el Plan Nacional de Desarrollo 2006-2010, en el literal i) son funciones generales de la UGPP las siguientes:

- i. El reconocimiento de derechos pensionales, tales como pensiones y bonos pensionales, salvo los bonos que sean responsabilidad de la Nación, así como auxilios funerarios, causados a cargo de administradoras del Régimen de Prima Media del orden nacional, y de las entidades públicas del orden nacional que hayan tenido a su cargo el reconocimiento de pensiones, respecto de las cuales se haya decretado o se decrete su liquidación. Para lo anterior, la entidad ejercerá todas las gestiones inherentes a este numeral, tales como la administración de base de datos,

nóminas, archivos y asignaciones al Gobierno Nacional en el artículo 20 de la Ley 797 de 2003;

- ii. Las tareas de seguimiento, colaboración y determinación de la adecuada, completa y oportuna liquidación y pago de las contribuciones parafiscales de la Protección Social. Para este efecto, la UGPP recibirá los hallazgos que le deberán enviar las entidades que administran sistemas de información de contribuciones parafiscales de la Protección Social y podrá solicitar de los empleadores, afiliados, beneficiarios y demás actores administradores de estos recursos parafiscales, la información que estime conveniente para establecer la ocurrencia de los hechos generadores de las obligaciones definidas por la Ley, respecto de tales recursos. Esta misma función tendrán las administraciones públicas. Igualmente, la UGPP podrá ejercer funciones de cobro coactivo en armonía con las demás entidades administradoras de estos recursos.

Dicho artículo, dio unas facultades amplias a la UGPP para realizar su labor de fiscalización y para poder tener una herramienta de persuasión eficaz le dio facultades de cobro coactivo para perseguir los aportes, intereses y sanciones liquidados en cada uno de sus actos administrativos. Generalmente el gobierno de turno desde la creación de la entidad ha destacado cada una de las bondades de la UGPP y de la labor de recuperación de aportes al sistema pensional y parafiscal, pero por otro lado se generan varias coyunturas en los actores que dinamizan la economía Colombiana, que en su mayoría son PYMES y sobre los cuales recaen las acciones persuasivas y de fiscalización ejercidas por la UGPP, ya que las competencias que tiene esta entidad en la práctica para debatir sus actos administrativos se vuelve una lucha difícil de solventar, por el desconocimiento de los empleadores para realizar los aportes, y también por las políticas implementadas por esta entidad en la entrega de la información, porque se da a entender que si no se entrega la información de acuerdo a los requerimientos que ellos implementan por medio de sus resoluciones y acuerdos, la información se entiende como no presentada, y por ende el sujeto requerido se expone a una sanción que más adelante será objeto de estudio.

Para dar cuenta de los resultados de las acciones de la entidad en cuestión se analizarán puntualmente los informes de gestión presentados por (UGPP, 2017) los cuales identifican los siguientes datos:

### **Periodo 2015:**

- Recaudo directo e indirecto (comunicaciones persuasivas, fiscalización y cobro) por 519.111 millones de pesos.
- 1.965 acciones de fiscalización por valor de 230.342 millones de pesos.

### **Periodo 2016:**

- **Determinación:** Se logró recaudo por fiscalización de 119.371 millones de pesos.
- Se duplicaron las acciones de fiscalización, alcanzando 4.041 aportantes fiscalizados por valor de 281.122 millones de pesos.
- Se expidieron 1.412 liquidaciones oficiales por valor de 174.924 millones de pesos.
- La Subdirección de Determinación de Obligaciones se enfocó en el tratamiento de trabajadores independientes de altos ingresos, logrando la expedición de 2.992 requerimientos para declarar o corregir por un valor de 139.220 millones de pesos. Igualmente, por el segmento de empresas se desplegaron 1.139 acciones de fiscalización, representadas en 956 requerimientos para declarar y/o corregir por valor de 140.887 millones de pesos.
- **Cobranzas:** se recaudaron 45.836 millones de pesos.
- Por otra parte, se logró recaudar 2.082 millones de pesos de obligaciones determinadas por la Dirección de Pensiones, a cargo de particulares y/o entidades territoriales.
- La UGPP se hizo parte en más de 430 procesos de liquidación o reorganización financiera, por más de 70.000 millones de pesos.
- En ejecución del cobro coactivo, se aplicaron recursos provenientes de embargos por 1.500 millones de pesos.

## **Periodo 2017**

- **Determinación:** producto de las fiscalizaciones realizadas, se logró un recaudo de 94.000 millones de pesos.

- De igual manera, se aumentaron las acciones de fiscalización, alcanzado un valor de 332.537 millones de pesos.

- **Cobranzas:** a partir de las acciones realizadas desde la Subdirección de Cobranzas, se logró recaudar 99.800 millones de pesos de obligaciones parafiscales y sanciones, de los cuales 76.446 millones de pesos se recaudaron en etapa persuasiva, 18.658 millones de pesos en etapa coactiva y 4.695 millones de pesos en otras etapas.

- Por otra parte, se logró recaudar 6.006 millones de pesos de obligaciones determinadas por la Dirección de Pensiones a cargo de particulares y/o entidades territoriales.

- **Recaudo:** Durante el 2017, se logró recaudar por concepto de los beneficios contemplados en la reforma tributaria, acciones persuasivas, acciones de fiscalización y acciones de cobro alrededor de 619.000 millones de pesos.

Las cifras dadas, dan cuenta de una gestión y unos resultados generados por la labor de fiscalización de la UGPP, pero de acuerdo a los resultados arrojados en esta investigación, claramente se puede afirmar que dichas cifras no corresponden con la realidad financiera, ya que la UGPP utiliza sus facultades de fiscalización para realizar actos de extralimitación de funciones, tal como lo hace cuando interpreta la normatividad laboral para determinar el IBC a su manera sin realizar un discernimiento profundo sobre lo que se considera salario y lo que no a la luz del artículo 128 del Código Sustantivo del Trabajo y en contraste con el acuerdo 1035 de 2015 por medio del cual se formulan políticas administrativas dentro de la UGPP para sus procesos administrativos, donde ha existido problemas hermenéuticos para aplicar las normas vigentes, ya que existe un sinnúmero de casos de fiscalización donde a la mayoría de personas naturales o jurídicas se les requiere porque deben realizar la cotización de los aportes sobre el 100% de los ingresos recibidos por parte

del trabajador, dicha interpretación a generado varios casos de inexactitud en donde se presentan dos escenarios, el primero es que la persona fiscalizada accede a la intimidación jurídica y realiza los aportes, y el segundo es el de aquellos sujetos requeridos que se oponen dentro del proceso administrativo sobre la postura de la UGPP de indicar que todos los ingresos percibidos por el trabajador integran el IBC; a partir de lo investigado se indica que se apoya la segunda postura toda vez que existen bases jurídicas para ejercer oposición a la interpretación que está realizando la UGPP al considerar que todos los ingresos hacen parte del IBC.

Para dar más información sobre este aspecto se comparte la postura de (Hernández Huseein & Yemail Charum, 2018) con relación a la interpretación arbitraria por parte de la UGPP para determinar cuál es el IBC, quienes indican que:

Ahora, nótese que esta posición no solo afecta las bases de cotización de los meses de reconocimiento de los mencionados pagos extralegales, sino que también pueden llegar a afectar las bases de cotización de otros periodos, tal como ocurre con las vacaciones, por ejemplo. Recordemos que la base de cotización en vacaciones se da con referencia al ingreso base de cotización reportado en el mes anterior, de tal manera si la UGPP considera que una prima extralegal es salario, este entendimiento no solo afectará la base de cotización del mes en que se pagó, sino que influirá directamente en la cotización del periodo de vacaciones si estas se presentaron en el mes siguiente. Así, esa prima extralegal que el empleador pagó en un mes debió haber sido considerada, según la UGPP, para cotizar en el mes del reconocimiento, pero también influirá en las vacaciones disfrutadas a continuación.

La importancia de denunciar este tipo de situaciones radica en que los contribuyentes del sistema pensional y parafiscal, ya sean empleadores o trabajadores deben tener claridad de que los conceptos erróneos en la interpretación laboral para determinar cuál es el IBC generan grandes problemas, no solo porque se está desinformando e induciendo al error, sino que expone a los empleadores principalmente a tener que asumir las sanciones por inexactitud

en los aportes, y los interés moratorios que son calculados por el operador que recibe los aportes, ya que estos para su corrección deben realizarse en las fechas en que se causaron, teniendo en cuenta este escenario a los sujetos fiscalizados por parte de la UGPP y que se encuentren en procesos fiscales derivados de actuaciones como las enunciadas, solo les queda acudir a los jueces administrativos previo agotamiento de la vía gubernativa para interponer las respectivas acciones de nulidad y restablecimiento del derecho para que sea un tercero el que defina la legalidad de las resoluciones sanciones.

Con respecto a las actuaciones administrativas generadas por parte de la UGPP, resaltamos la opinión de (Sandoval, 2017) quien manifiesta que:

la UGPP desbordo su capacidad de fiscalización e imprevisto demasiado, lo cual trajo como consecuencia la amenaza de la sostenibilidad financiera de muchas empresas en Colombia, una de las situaciones puntuales que señala el autor referenciado radica en que seguimos con un Acuerdo 1035 muy cuestionado y con imprecisiones jurídicas muy fuertes, como que los viáticos accidentales y herramientas de trabajo podrían llegar a ser base de aportes en lo que exceda del 40 % del total de la remuneración. No es sano para las empresas de Colombia, agobiadas y golpeadas por las más de 13 reformas tributarias de las últimas dos décadas, que ahora tengan una UGPP con unas reglas tan inciertas.

Es claro que los errores en la interpretación de normas laborales, específicamente las relacionadas con las prestaciones sociales, las vacaciones y el auxilio de transporte, han generado una seria inseguridad jurídica, ya que desde el Código Sustantivo del Trabajo se infiere que dichos pagos no hacen parte del IBC, y por ende no hay lugar para los aportes solicitados en los actos administrativos de la UGPP, exponiendo a la mayoría de sujetos que dinamizan la economía a sanciones que ponen en riesgos el sostenimiento de sus negocios, ya que como la UGPP tiene poder de cobro coactivo puede aplicar cualquier medida cautelar para recuperar los dineros que se liquiden en sus resoluciones sanciones sin perjuicio de los intereses moratorios que generen la plataforma que recibe los aportes, por esta razón los aportantes al sistema de la seguridad social se ven expuestos a una doble sanción, derivada de la aplicación del régimen sancionatorio de la UGPP, y por otro lado el pago de intereses moratorios

a la tasa más alta fijada por la Superintendencia Financiera que en promedio anual se encuentra entre el 30% y el 33% , en ese sentido solo les queda como mecanismo de defensa a las personas fiscalizadas la controversia ante el juez administrativo y solicitar la aplicación de medidas cautelares hasta tanto no se tenga la certeza de la legalidad del acto y en especial de su correcta motivación jurídica.

### **Régimen sancionatorio de la UGPP para los omisos**

Así como existen sanciones para la aplicación de sanciones por no cumplir con las obligaciones tributarias de declarar algunos impuestos, lo mismo sucede con los aportes que se debieron realizar al sistema de la seguridad social teniendo la obligación de hacerlo, la consecuencia que se deriva de esta situación se interpreta como una conducta sancionable la cual es fiscalizada por la UGPP, y se aplica un régimen sancionatorio muy similar al que tiene la DIAN para aquellos contribuyentes que no realizaron sus aportes, dichas tarifas para calcular la sanción varían de acuerdo al momento procesal en el que se encuentra el sujeto evasor, las cuales consisten en que antes de notificarse el requerimiento para corregir o declarar se aplica una tarifa del 0% del valor dejado de liquidar por cada mes o fracción de mes. Al notificarse del requerimiento para corregir o declarar se aplicará una sanción del 5% del valor dejado de liquidar por cada mes o fracción de mes hasta el 100% del monto del aporte más los intereses de mora. Y finalmente si se cumple con el deber de realizar los aportes y desvirtuar la omisión posteriormente al término de respuesta al requerimiento, se impondrá en la liquidación oficial sanción por no declarar una sanción equivalente al 10% del valor dejado de liquidar y pagar por cada mes de retardo, sin exceder el 200% del valor del aporte a cargo, sin perjuicio de los intereses moratorios a que haya lugar.

### **Régimen sancionatorio de la UGPP para los inexactos**

Se entiende por inexactitud aquella conducta sancionable en la que incurren los aportantes por liquidar mal sus pagos al sistema de la seguridad social pagando un menor valor, ya sea porque no tuvieron en cuenta el cálculo real del IBC o porque en las planillas de aportes identificaron mal al aportante al cual le tenían que realizar dichos aportes, como por ejemplo cuando es un

empleador pero lo marcan en la planilla de aportes como si fuera un aprendiz, dicha situación genera una inexactitud en los aporte, en estos casos se debe pagar la diferencia dejada de aportar, más las sanciones por la conducta y más los intereses moratorios que son calculados por el aporterador que recibe los aportes.

Como en el caso de los omisos las tarifas de sanción por inexactitud varían de acuerdo al momento procesal en el que se encuentre el caso, así se tiene que: cuando el aportante a quien se le haya notificado el requerimiento para declarar y/o corregir, que corrija por inexactitud la autoliquidación de las contribuciones parafiscales de la protección social, le será liquidada y cobrada una sanción equivalente al 35% de la diferencia entre el valor a pagar y el inicialmente declarado, más los intereses de mora que sean aplicables; cuando el aportante no corrige la autoliquidación dentro del plazo para dar respuesta al requerimiento para declarar y/o corregir, que es de tres meses después de notificado este, la UGPP impondrá en la liquidación oficial una sanción equivalente al 60% de la diferencia entre el valor a pagar determinado y el inicialmente declarado, más los intereses moratorios a que haya lugar. La tarifa de la sanción por inexactitud varía en función del momento en que se corrija la inexactitud en sus autoliquidaciones de las contribuciones parafiscales de la protección social. Sanción ante el incumplimiento de la obligación de entrega de información al aportante.

## **Régimen sancionatorio para el envío de información**

De acuerdo a las competencias mencionadas al inicio del desarrollo de esta investigación, se encuentra la facultad de solicitar información en los diversos procesos fiscales, ya sea que se solicita antes de iniciar la acción fiscal o dentro de la misma acción fiscal, en estos casos el aportante recibe oficios solicitando determinada información y que sea enviada de acuerdo a los parámetros que fija la UGPP en sus procedimientos internos, entonces se debe entregar esta información en un plazo mínimo de tres meses y de acuerdo a las condiciones de entrega que impone dicha entidad, si se suministra la información de manera incompleta, inexacta u omite el deber de entregar dicha información se expone a la imposición de una sanción de hasta 15.000 UVT, que se liquidará de acuerdo con el número de meses o fracción de mes de incumplimiento,

Así:

**Tabla 1.** Plazos fijados

Número de meses o fracción de mes en mora	Número de UVT a pagar
Hasta 1	30
Hasta 2	90
Hasta 3	240
Hasta 4	450
Hasta 5	750
Hasta 6	1200
Hasta 7	1950
Hasta 8	3150
Hasta 9	4800
Hasta 10	7200
Hasta 11	10500
Hasta 12	15000

**Fuente:** Guía para requerimientos UGPP. Legis editores 2017

### **Resolución 0922 del 6 de julio de 2018**

Mediante resolución 0922 del 6 de julio de 2018 se fija el contenido y características técnicas que debe cumplir la información solicitada por la Unidad Administrativa Especial de y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social (UGPP), conforme con lo establecido en el parágrafo 2° del artículo 178 de la Ley 1607 de 2012. La citada Ley estableció que la UGPP sería competente para adelantar las acciones de determinación y cobro de las Contribuciones Parafiscales de la Protección Social respecto de los omisos e inexactos. Este nuevo reporte o informe está a cargo de los empleadores, sean personas naturales y/o jurídicas, obligados o no a llevar contabilidad y deberán suministrar la información que requiera la UGPP con el contenido y características establecidas en la presente resolución. Este Decreto solo formaliza una situación que ya se estaba dando en la práctica, ya que en los procesos fiscales adelantados por la entidad objeto de estudio, solicitan la información de acuerdo a unos parámetros técnicos, que de hecho no están estrictamente ligados a la política contable de una empresa, por ejemplo es el caso de la periodicidad de pago, ya que si la empresa realiza pagos semanales o quincenales deberá ajustar la información que tiene para responder el requerimiento de la UGPP para pago mensuales y ajustar sus auxiliares de nómina a los formatos de la UGPP, lo cual implica una labor administrativa ardua. Esta información sólo deberá ser cargada por los sujetos requeridos por la (UGPP), los cuales deben reportar la información solicitada con el contenido, condiciones y caracterís-

ticas técnicas que establece la resolución, es decir por ahora no es una obligación generalizada para todos, si no que será obligación de los contribuyentes que sean requeridos por la entidad, lo cual no es garantía que la entidad haga extensiva esta obligación para todos los aportantes del sistema.

Dentro del Decreto 0922 del 2018, se solicita en su artículo 2 de manera generalizada la siguiente información:

- Reporte de Nómina Detallada por trabajador activo o retirado y sus correspondientes novedades
- Balance de Prueba
- Auxiliares Contables
- Auxiliares Cuentas Contables Grupo Activo relacionados con pagos a trabajadores y/o Asociados
- Auxiliares Cuentas Contables Grupo Pasivo relacionados con pagos a trabajadores y/o Asociados
- Auxiliares Cuentas Contables Costos y Gastos al máximo nivel de beneficiario de los respectivos recursos

La información debe ser entregada en el plazo que para tal efecto establezca la (UGPP), que en todo caso no puede ser inferior a (15) quince días ni mayor a (3) tres meses, no prorrogables. Y como siempre, si es requerido y no suministra la información dentro del plazo establecido, o la suministren en forma incompleta o inexacta serán sancionados conforme lo previsto en el artículo 314 de la Ley 1819 de 2016 y al régimen sancionatorio ya estudiado.

Desde una perspectiva crítica el artículo genera serias problemáticas relacionadas con la capacidad administrativa de las empresas para ajustarse a los requerimientos de la información solicitada por la UGPP, ya que implica la modificación de la política contable de una empresa para responder los requerimientos, o en su defecto estar atento a la llegada de dichos requerimientos para delegar determinada fuerza de trabajo y responder por los requerimientos generados por la UGPP, a veces se generan por una interpretación incorrecta de las normas, dicha situación hace que las empresas aparte de verse expuestas con respecto a los diversos regímenes sancionatorios enunciados

someramente, también se considera necesario invertir determinados recursos para sobrellevar una situación de fiscalización.

La mayoría de empresas en Colombia son PYMES que están en proceso de formalización laboral y que de hecho no tienen un área administrativa encargada exclusivamente de la contabilidad, por ende esta realidad hace que los requerimientos generados por la UGPP les generen cargas financieras que difícilmente puedan soportar pero esto no puede ser excusa para evadir los requerimientos de esta entidad, ya que mal o bien su papel fiscalizador es extremadamente importante, por eso se tiene que repensar en una reorganización administrativa y principalmente la concentración de interpretaciones jurídicas para los factores que determinan el IBC, pues la mayoría de aportantes actúan de buena fe interpretando la normatividad laboral y que las actuaciones administrativas de la UGPP marcan un camino diferente el cual induce al error.

## Conclusiones

Con referencia a la determinación del IBC son muchas las imprecisiones jurídicas, ya que de acuerdo a las posturas entregadas por la UGPP los viáticos accidentales y herramientas de trabajo podrían llegar a ser base de aportes en lo que exceda del 40 % del total de la remuneración, dicha interpretación causa una seria inseguridad jurídica y aumenta la desconfianza en los empresarios, esto agravado con la inestabilidad de la política tributaria, que cambia con cada uno de los gobiernos. La interpretación de normas laborales, específicamente las relacionadas con las prestaciones sociales, las vacaciones y el auxilio de transporte, han generado una seria inseguridad jurídica, ya que desde el Código Sustantivo del Trabajo se infiere que dichos pagos no hacen parte del IBC, y por ende no hay lugar para los aportes solicitados en los actos administrativos de la UGPP, exponiendo a la mayoría de sujetos que dinamizan la economía a sanciones que ponen en riesgos el sostenimiento de sus negocios, ya que como la UGPP tiene poder de cobro coactivo aplicar cualquier medida cautelar para recuperar los dineros que se liquiden en sus resoluciones sanciones sin perjuicio de los intereses moratorios que generen la plataforma que recibe los aportes, por esta razón los aportantes al sistema de la seguridad social se ven expuestos a una doble sanción, derivada de la aplicación del régimen sancionatorio de la UGPP, y por otro lado el pago de intereses moratorios

a la tasa más alta fijada por la Superintendencia Financiera, que en promedio anual se encuentra entre el 30% y el 33% , en ese sentido solo les queda como mecanismo de defensa a las personas fiscalizadas la controversia ante el juez administrativo y solicitar la aplicación de medidas cautelares hasta tanto no se tenga la certeza de la legalidad del acto y en especial de su correcta motivación jurídica.

Las sanciones a las cuales se miran expuestos los aportantes al sistema de seguridad social son demasiado altas, y de hecho se puede hablar de una doble sanción, ya que al momento de realizar las liquidaciones de los aportes que se omitieron o los que se realizaron de manera inexacta el operador que genera las planillas, calcula el interés moratorio a la tasa más alta, es decir que si pasaron 3 años y teniendo en cuenta que el interés moratorio en promedio es del 30% prácticamente el aportante tendría que pagar el doble de lo que debe pagar, más la indexación de las cifras, y el pago de las sanciones respectivas a la UGPP.

La función fiscalizadora de la UGPP se extralimita cuando realiza interpretaciones fuera de sustento legal alguno para la apertura de algunos procesos fiscales, y que los reportes anuales de gestión en donde muestra unas cifras considerables, se van a ver afectados cuando se desvirtuó en sede judicial la presunción de legalidad de los actos administrativos que dieron lugar a resoluciones sanciones por la inexactitud de aportes por no tener en cuenta en el IBC las vacaciones, auxilio de transporte y las prestaciones sociales, lo cual es totalmente ilegal con normas de mayor jerarquía, por ende el resultado será la declaratoria de ilegalidad de dichos actos administrativos.

## Referencias bibliográficas

Congreso de la República de Colombia. (2007). *Ley 1151 de 2007. Por medio de la cual se crea la UGPP y señala que debe aplicarse la Ley 1066 de 2006 para adelantar el cobro coactivo*. Bogotá D.C.: Congreso de la República.

Congreso de la República de Colombia. (2017). *Ley 1837 de 30 de junio de 2017: por la cual se efectúan unas modificaciones al presupuesto general*

*de la nación para la vigencia fiscal de 2017.* Bogotá D.C.: Congreso de la República.

Congreso de la República de Colombia. (2016). *Ley 1815 de 7 de diciembre de 2016: por la cual se decreta el presupuesto de rentas y recursos de capital y ley de apropiaciones para la vigencia fiscal del 1° de enero al 31 de diciembre de 2017.* Bogotá D.C. Congreso de la República.

Congreso de la República de Colombia. (2015). *Ley 1755 del 30 de junio de 2015: por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de procedimiento Administrativo y de lo contencioso administrativo.* Bogotá D.C. : Congreso de la República.

Congreso de la República de Colombia. (2015). *Ley 1753 del 09 de junio de 2015: por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo.* Bogotá D.C.: Congreso de la República.

Congreso de la República de Colombia. (2014). *Ley 1712 de 2014: por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.* Bogotá D.C.: Congreso de la República.

Congreso de la República de Colombia. (2007). *Ley 1151 de 2007: crea la UGPP y señala que debe aplicarse la Ley 1066 de 2006 para adelantar el cobro coactivo.* Bogotá D.C.: Congreso de la República.

Congreso de la República de Colombia. (2005). *Ley 962 de 2005: dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.* Bogotá D.C.: Congreso de la República.

Congreso de la República de Colombia. (2000). *Ley 610 de 2000: establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías.* Bogotá D.C. : Congreso de la República.

Hernández Huseein, P., & Yemail Charum, N. (2018). *Las cuentas alegres de la UGPP.* Bogota D.C: Ambito Jurídico.

Sandoval, C. M. (24 de Febrero de 2017). *La UGPP era necesaria*. (A. Juridico, Entrevistador)

UGPP. (2017). *Informe de gestion 2014,2015 y 2017*. Bogota D.C encontrado en: <https://www.ugpp.gov.co/gestion-planes-y-proyectos/informes-de-gestion.html>,.

## Capítulo 4

# Diseño e importancia de un sistema de control interno para una empresa comercial agropecuaria

Ricardo Alonso Colmenares Flórez<sup>1</sup>, Astrid Ximena Hernández Piedrahita<sup>2</sup>

### Resumen

El control interno es un conjunto de normas, medidas y principios que se relacionan entre sí para mantener el rumbo de las compañías, sin perder de vista sus objetivos y el cumplimiento adecuado y óptimo en cada una de sus operaciones. Ahora, ¿Por qué es importante el control interno en las compañías? Se puede decir que es indispensable para todas las empresas sin importar su tamaño, ya que ayuda a tener credibilidad y confianza en la información financiera, prevenir fraudes o evaluar los constantes riesgos existentes, alcanzar los propósitos fijados a corto, mediano o largo plazo, entre otros.

Es importante considerar el actual crecimiento económico del país sin restarle importancia que, desde el interior de cada compañía, se ven obligados a plantear estrategias productivas en aras del cumplimiento de los objetivos, de modo que esto permita la apertura de mercados, mejorando significativamente los estándares de calidad. Cabe resaltar que el seguimiento constante por parte de entidades del estado y una legislación rígida, también son motivos de alerta que exige desde cada administración un constante movimiento en la planeación estratégica y una necesidad de transparencia en la información financiera y contable.

Evidentemente, el camino más viable y seguro es echar un vistazo nuevamente a las estrategias planteadas, partiendo de dicha evaluación, se deben implementar nuevas y mejores metodologías prácticas en los aspectos que resulten ser no muy favorables para el cumplimiento de metas. En ese sentido

1 Contador Público. Docente Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, E-mail: docentecolmenares@gmail.com

2 Contadora Pública, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, E-mail: aherandez@coruniamericana.edu.com

los sistemas de control interno se convierten en eje principal del desarrollo de las actividades diarias de una compañía.

**Palabras clave:** control interno, matriz de riesgo, políticas, indicadores.

## Introducción

Cada vez se hace más evidente la necesidad de una correcta implementación de un sistema de control interno, que provea seguridad razonable en la información financiera, que sea lo suficientemente confiable para que se logre cumplir a cabalidad el logro de los objetivos propuestos o permita tomar decisiones en caso de ser pertinente, que a su vez también encierre la efectividad y eficiencia en cada proceso de las operaciones sin exponer los activos de la empresa. Por último, es esencial proceder bajo el marco de las disposiciones legales de Colombia, por eso el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables en la organización comercial, se hace indispensable. No se puede negar que Colombia se ha visto altamente afectado por temas como la corrupción y los procederes ilegales que benefician o perjudican económicamente las compañías, allí es donde toma gran importancia el uso del control interno como herramienta vital dentro del plan de la organización, acompañado del conjunto de métodos y medidas adoptadas para salvaguardar los recursos, verificar la exactitud, veracidad de la información financiera y administrativa, pero a su vez estimular la observación de las políticas prescritas para lograr las metas y objetivos programados.

Se hace necesario tener un sistema de control interno (control e inspección) dentro de las empresas comerciales; para encaminar correctamente el desarrollo de las actividades cotidianas, verificar, controlar y hacer seguimiento de las mismas. De este modo se evalúa con criterio la evolución y el alcance de cada objetivo. Evidentemente es más factible para mantener en pie el negocio, disponer de un personal competente en sus conocimientos y en los aportes que puedan realizar dentro de cada rol desempeñado. Sin embargo, la integridad hará una perfecta combinación entre el conocimiento y el sentido de pertenencia por el negocio o compañía, haciéndolos dolientes de su labor para alcanzar en conjunto todo lo planteado en la planeación estratégica, la claridad en la descripción de cada rol establecido, lo cual hará más llevadero y

práctico el desempeño del mismo, describir claramente las funciones asignadas a cada cargo, permitirá la interiorización con mayor facilidad.

## **Marco teórico y/o antecedentes**

Según Murdick (1988), el diseño significa un proceso unitario de actividades encaminadas a la planificación de un experimento, por lo tanto, diseñar un experimento implica tomar una serie de decisiones en torno a los grupos experimentales, aplicaciones de los controles y utilización de pruebas estadísticas.

Así que, para el adecuado diseño de un sistema de control interno dentro de una entidad, es necesario empezar por realizar un diagnóstico situacional de dicha empresa, con el fin de conocer sus áreas, procesos, funciones y todo lo relacionado a ella, que se pueda tener necesario para la implementación del sistema de control interno.

Antes de presentar el desarrollo de la implementación de control interno en una empresa, es importante aclarar que según Coso (2017), el sistema de control interno es un proceso que involucra a la dirección y todo el equipo de trabajo de una organización, no se puede pretender que es una responsabilidad individual. Puesto que tiene como objeto principal, proporcionar un grado de seguridad razonable, en cuanto al logro de los objetivos sumados en eficacia y eficiencia de las operaciones. Pero lo más importante acorde con las normas internacionales de información (NIIF), fiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y normas aplicables, tal como lo establece las características cualitativas de la misma.

## **Metodología**

La metodología aplicada, obedece a una metodología de tipo deductiva, compuesta por la aplicación de entrevistas semiestructuradas, trabajo de campo como de documentación ya existente que se encuentra en fuentes secundarias tales como libros, estudios de caso y demás literatura expuesta en cada una de las bases de datos existentes.

Además, se contextualiza con fuentes de información mixta, lo que quiere decir que va desde una primaria hacia una fuente documental.

Es grande el compendio de las referencias bibliográficas existentes sobre el tema a desarrollar, de hecho, las distintas bases de datos no estigmatizan frente a la información que existe sobre el tema, por ello el mismo se limita, pero se explora tomando como referencia una empresa comercializadora, que contribuya al desarrollo del mismo. Teniendo en cuenta el modelo de control apropiado ha implementar.

Según Valles (2000), la revisión de la literatura supone estar al día con lo publicado sobre el tema objeto de estudio, pero sobre todo en hacer buen uso de las referencias que apoyan la generación de nuevo conocimiento. De esta forma se pretende aportar a través del presente capítulo, el diseño, pero sobretudo, la importancia de contar con un sistema de control interno para una empresa del sector comercial en Colombia.

## **Desarrollo**

El concepto básico de control interno contenido en el modelo COSO, lo integran los siguientes componentes:

- Ambiente de control.
- Evaluación del riesgo.
- Actividades de control.
- Información y comunicación.
- Supervisión y seguimiento

A continuación, se detalla cada uno de los componentes, para tener un concepto claro sobre el Modelo COSO (2017),



**Figura 1.** Componentes del Modelo COSO

**Fuente:** Auditool, 2017.

**Ambiente de control**, según COSO (2013), el ambiente de control es la base de un sistema de control interno, de esta manera influye la forma en cómo se reflejan los objetivos, se estructuran las actividades y se aprecian los riesgos, se describen las situaciones encontradas una vez se realice el análisis del ambiente de control dentro del ente económico, teniendo en cuenta la manera en cómo incide en la estructura de las actividades del negocio, la asignación de autoridad y responsabilidad, la organización y desarrollo de las personas, la comunicación de los valores y las creencias, entre otros.

Además es relevante tener presente, los factores como la integridad y valores éticos donde se identifican las políticas, deberes y derechos que delimitan la conducta de los empleados, existencia de un código de ética que contemple la filosofía de la organización, lo cual ayudara a los trabajadores a identificar los principios éticos y morales para tomar como directrices en el desempeño de las labores diarias, además de una noción previa de la misión, visión, actividad que desarrolla la compañía para ayudar a minimizar cualquier error que pueda suceder por desconocimiento. De esta forma todo el personal trabajara alineado para conseguir los objetivos propuestos del ente económico; consecuente, se debe identificar deficiencias del ambiente de control como la ausencia de políticas, manuales de procedimientos de todas las áreas para facilitar la toma de correctivos en el momento de presentarse una falla, la inadecuada segregación de funciones puede implicar la facilidad para cometer y ocultar

errores voluntarios e involuntarios, la asignación de funciones a cargos que no se actualizan seguido, el alto compromiso por parte de la gerencia, la protección y cuidado de la información empresarial debe ser un tema delicado, por ende es apropiado tener políticas para la creación o retiro de usuarios , los accesos al sistema de información deben ser con clave para cada usuario y a su vez tener la autorización para los debidos niveles de acceso al sistema según las labores que desempeñe, de lo contrario podría crear una situación de inseguridad para la organización.

**Evaluación del Riesgo**, todas las organizaciones están expuestas a algún tipo de riesgo que en ocasiones es imposible prevenir debido a la carencia u omisión de controles, por ello la adecuada gestión y evaluación de la efectividad de los mismos, facilita el logro de sus objetivos estratégicos. Lo que requiere realizar un análisis de los procedimientos basados en los tres principales componentes del modelo COSO, para buscar un aporte positivo al ente económico que le permita facilitar el cumplimiento de sus objetivos y mitigar el riesgo inherente de los procesos, todos los riesgos pueden convertirse en debilidad para la empresa, por eso es de suma importancia contar con un adecuado y eficiente sistema de control interno que permita minimizar el impacto de los riesgos que se puedan presentar en la organización.

Según Zapata (2016), es importante que la compañía entienda la tolerancia al riesgo y la habilidad para funcionar y operar dentro de cualquier nivel, al que se esté enfrentando como por ejemplo personal nuevo, cambios en el ambiente de operaciones, sistemas de información nuevos o reconstruidos, crecimiento rápido, tecnología nueva, líneas de producto o actividades nuevas.

**Actividades de control**, después de identificados y evaluados los riesgos, se procede a establecerse las actividades de control con el objetivo de minimizar la probabilidad de ocurrencia y el efecto negativo que tendrán para los objetivos de la organización si ocurrieran. Algunas acciones establecidas de control que pueden implementarse son políticas y procedimientos que pertenecen a la separación de responsabilidades, el procesamiento de la información, los controles físicos y las revisiones de desempeño, que aseguran, se están llevando a cabo las directrices administrativas. Todo ello con el propósito de garantizar que las metas de la empresa se logren y que la información generada sea relevante; las mismas deben ser realizadas en todas las áreas de la compañía y en varias etapas del proceso de la organización.

Cada actividad de control debe ser monitoreada con instrumentos de supervisión eficaces tales como observación, cuestionario, revisión aleatoria, entre otras, realizados de forma permanente por los líderes y auditores internos si es el caso. Todo esto con el fin de detectar oportunamente cuanto es efectiva la actividad de control o, por el contrario, ser sustituida por otra. De esta manera se puede observar con mayor claridad la naturaleza del control interno con sus diferentes enfoques de prevención y autocontrol, donde la organización será capaz de identificar sus puntos vulnerables y erradicarlos con oportunidad.

Es recomendable que se encuentren reglamentadas las actividades de control, para cuando llegue el momento de la evaluación de los controles, ellos arrojen un resultado alto. Además, se deben incluir actividades de detección, preventivas y correctivas.

Las políticas y procedimientos que son contempladas dentro del modelo son:

- Política de compras.
- Procedimientos de seguimiento al control interno.
- Política de inventarios.
- Políticas de nómina.
- Políticas financieras y administrativas.

**Información y la comunicación**, son recursos necesarios para que los administradores puedan dirigir las operaciones y garantizar que sean puestos en práctica las normativas legales, reglamentarias y de información. Este elemento se enfoca a los métodos empleados para identificar, reunir, clasificar, registrar e informar acerca de las operaciones de la entidad para generar documentos que contengan información tanto operativa, financiera y administrativa, todas ellas relacionadas con el cumplimiento. Lo que hace posible operar y controlar el negocio, teniendo presente los sucesos, actividades y condiciones externas para la toma de decisiones e información externa de negocios.

Además, la información efectiva en un sentido amplio, que fluya de arriba hacia abajo, a lo amplio de la organización, para que todo el personal de la

compañía reciba un mensaje asertivo y claro por parte de la alta administración.

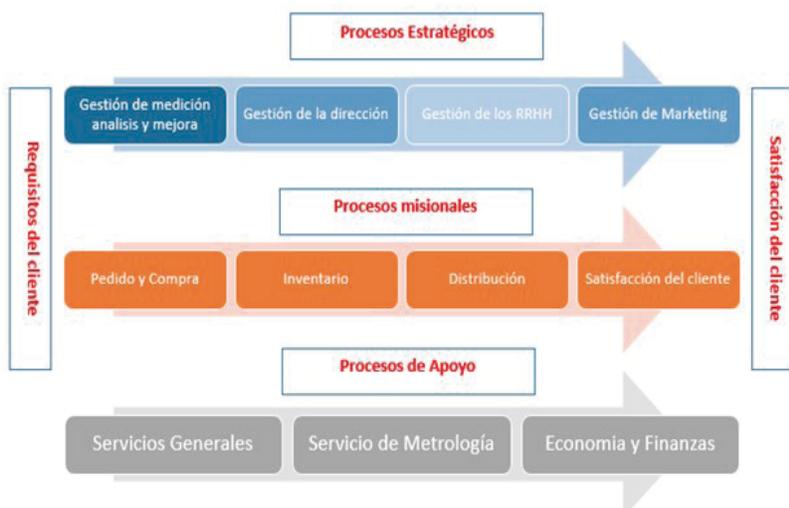
**Supervisión y seguimiento**, haciendo referencia a la evaluación continua o periódica de calidad del desempeño del sistema de control interno, con el objetivo de determinar que controles están operando de acuerdo con lo planeado y que se modifican según los cambios.

Los sistemas de control interno cambian con el tiempo, evolucionan a raíz de los procedimientos que pueden tornarse menos efectivos, debido a factores como el ingreso de nuevo personal, el cambio del entrenamiento y supervisión, la reducción de tiempo y recursos al área.

El sistema de control interno puede supervisarse mediante acciones continuas de los administradores o por evaluaciones apartadas, las acciones de monitoreo continuas incluyen actos regulares de administración y supervisión, comparaciones, conciliaciones, seguimiento de indicadores, metas, objetivos, planes y otras acciones rutinarias. Desempeñándose en tiempo real, reaccionando dinámicamente a las condiciones cambiantes del entorno interno y externo integrados a la gestión de la organización, proporcionando una retroalimentación sobre la efectividad de los otros componentes del sistema. Las actividades se deben realizar, determinado el tiempo necesario acorde con el alcance y frecuencia de la evaluación, la metodología y el nivel de documentación.

## Y, ¿Cómo lograrlo?

Siempre que se va a iniciar algún proceso, sea nuevo o rediseñado en una compañía, debe hacerse de la mano con la alta dirección, pues son ellos quienes definen las estrategias, asignan recursos y proyectan los resultados finales acorde con los beneficios que se obtengan de la empresa. Además, estos proporcionan las directrices para que cada uno de los líderes de proceso, busque la mejora continua sobre los aspectos de control de las actividades que se encuentran a cargo de cada uno. Esto quiere decir, que se requiere de un conocimiento claro del mapa de procesos de la organización. Para este caso puntual, tal como se puede apreciar en la siguiente figura.



**Figura 2.** Mapa de procesos  
**Fuente:** Comercializadora, 2018.

Antes de comenzar con una implementación del sistema de control interno, es importante informar al personal de la organización la intención de lo que se quiere hacer, transmitiendo la importancia del control y los beneficios para la organización. Una forma de realizarlo sería por medio de una capacitación a nivel de área o departamento, donde se dé a conocer los lineamientos que se llevarán a cabo para la implementación. Por otra parte, es importante contar con la cooperación de todas las áreas, para llegar a tener una buena estructura de control interno, para que el mismo sea apropiado y a su vez, se hace necesario la divulgación del sistema dentro de la organización.

Se debe dar inicio al levantamiento de información por medio de una auditoría para revisar la eficacia y eficiencia de los procesos de control actuales, generando un programa de auditoría, donde se diseña un cronograma con cada uno de los procesos para revisar los aspectos de control de los mismos, buscando aspectos de mejora o creación de nuevos procedimientos para la estructuración del sistema. Es importante que los auditores garanticen una independencia mental, frente al área que van a abordar, para que no pierda el enfoque y objetivo de lo que se quiere lograr. De esta actividad se tendrá como resultado, un informe de auditoría con los diferentes hallazgos a nivel de control.

Después de entender el entorno general del control y los procedimientos financieros, el grupo de trabajo continua con el plan de acción , basado en el status organizacional de la empresa, diseñando mecanismos para las operaciones de control tales como: las operaciones de recursos humanos y administración de personal, activos fijos, propiedades, administración de contabilidad y presupuesto, operaciones de gerenciamiento del capital, administración del sistema informático, supervisión de sellos , administración de documentos y otros asuntos varios.

Delinear claramente los procedimientos en cada área, es importante para entender cada paso del trabajo y las responsabilidades. Se puede decir que la clara documentación de cada procedimiento de control, facilita la comparación con organigramas o reglamentos de procedimiento. Después de finalizar los procedimientos, se elabora un lineamiento para divulgar los mismos y sus diversos mecanismos, que se convertirán en la base para los controles financieros y administrativos. Es importante señalar los riesgos de procedimiento y los puntos de control, donde cada departamento debe declarar el enfoque de sus operaciones, además se deben evaluar los riesgos y las correspondientes medidas preventivas y/o correctivas. Si no se instituyen dichos controles, los riesgos se convertirán en obstáculo del camino al logro de las metas u objetivos.

Según Rivas (2011), el espíritu general del marco de control interno debe ser mantenido en el diseño y la producción del organigrama de procedimientos de control, por consiguiente, cada supervisor en los diversos departamentos revisa sus respectivos organigramas operacionales y de procedimiento para su respectiva revisión y aprobación.

El esfuerzo del grupo de trabajo en el diseño del sistema de control interno es la clave para el éxito o el fracaso del mismo. Los objetivos, el diseño, producción e implementación de los formularios e informes presentados a la alta administración, son aspectos que el grupo de trabajo debe discutir y revisar, haciendo enmiendas si se requiere algún cambio en la estructura de la organización o en el entorno externo.

En este sentido es importante precisar que el equipo de trabajo es una unidad que se encuentra a nivel gerencial, no solo para garantizar la autoridad con la que cuenta sobre las diferentes áreas de la organización, sino para per-

mitir el adecuado desarrollo de las actividades de auditoría bajo los principios de objetividad e independencia. Para ello es indispensable contar con el alto compromiso de la alta dirección, quien no solo dispondrá de los recursos físicos y económicos necesarios para el desarrollo del programa de auditoría, sino también, está en capacidad de direccionar los resultados de los informes de auditorías a los diferentes líderes de los procesos con el fin de implementar las acciones de mejora necesarias.

Para la implementación del sistema de control interno es necesario contar con una asignación de recursos en todo sentido. Los mismos pueden variar debido al equipo con el que cuenta la organización, que son los que hacen necesario poder desarrollar la implementación del mismo. Otro factor importante es la contratación de servicios profesionales y personal necesario, con alto compromiso, pero sobretodo con idoneidad a la función a realizar.

## Conclusiones

En el ámbito internacional, existe una gran variedad de conceptos y definiciones sobre el control interno, por lo cual se han creado diferentes organismos para establecer un modelo básico de referencia, unificando de esta manera juicios sobre los requisitos que debe de contener un adecuado sistema, facilitando la identificación de criterios para la evaluación, buscando las mejores prácticas, que ayuden al establecimiento de un sistema de control interno, partiendo desde la responsabilidad de la dirección general, hasta la adopción e implementación.

Algunos de los puntos clave para la implementación del Sistema de Control Interno bajo el Modelo COSO son:

- Concebir el control como un proceso.
- La ejecución del control es responsabilidad de la administración.
- Proveer un grado de seguridad razonable, puesto que se realiza muestras para la verificación.
- Facilitar el alcance de los objetivos organizacionales.

- Generar comunicación permanente al talento humano.

El diseño del sistema de control interno es un todo, no es una acción puntual. Por ello es importante y se recomienda, que su desarrollo obedezca a un plan debidamente elaborado, en el cual se tengan en cuenta las características propias de la organización (conocimiento amplio del ente) y un grado de avance relativo.

Fomentar un programa de capacitación permanente del personal, con la intención de informar el cumplimiento al talento humano de cada una de sus responsabilidades e incrementar su productividad y eficiencia, por lo cual requiere una adecuada elaboración de los cargos y perfiles que desempeña cada uno, permitiendo de esta manera medir el grado de competencia del personal en relación con sus actividades.

Las decisiones administrativas para las organizaciones son vitales, por lo tanto, el diseño de políticas administrativas orientadas a la acción de cada operación asegura la optimización de recursos disponibles, inclusive un buen cuidado de los activos de la empresa. Principio básico del control interno en una organización.

## Referencias bibliográficas

- Arias, F. (1999). *El proyecto de investigación*. Fideas G. Arias Odón.
- Carvajal, A. R., & Escobar, M. E. (2013). Herramienta integrada de control interno y administrador de riesgos, enmarcada en un buen Gobierno Corporativo para pequeñas y medianas empresas en Colombia. *Apuntes Contables*, (16).
- Eslava, J. (2013). *La gestión del control de la empresa*. ESIC Editorial.
- Hernandez, R., Fernández, C., y Baptista, P.(2010). *Metodología de la Investigación: definiciones de los enfoques, cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias*.(Quinta edición). México: McGraw-hill / Interamericana Editores, s.a. de c.v.

- ISO, S. (2015). 9001: 2015. *Sistemas de Gestión de la Calidad-Requisitos*. Bogotá: ISO.
- Mayo, E. (2004). *The human problems of an industrial civilization*. Routledge.
- Murdick, R. G., & Munson, J. C. (2000). *Sistemas de información administrativa*. México: Prentice Hall.
- Rivas, G. (2011). Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 4(8).
- Royo, M. B. (2013). *Manual práctico de Control Interno: teoría y aplicación práctica*. Profit Editorial.
- Valles, M. S. (2000). *Técnicas cualitativas de investigación social*. México: Síntesis Editorial
- Zapata Torres, J. E. (2016). *Los mecanismos de control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de las empresas constructoras del distrito de Chorrillos, en el año 2015*. México.

## Capítulo 5

# El enfoque de la gestión de la calidad basado en la gestión del conocimiento y de la innovación

Rosa Mayelin Guerra Bretaña<sup>1</sup>, Diana María Montoya<sup>2</sup> Quintero,  
Jorge Ricardo Ramírez García<sup>3</sup>

### Resumen

El tema de las relaciones entre la calidad, el conocimiento y la innovación es ampliamente discutido en los ámbitos empresariales y académicos. La mayor parte de los estudios teóricos, aplicados y empíricos encuentran relaciones positivas entre estas categorías, sin embargo, no existe un consenso entre los resultados obtenidos en diferentes estudios, ni se evalúan los mismos elementos en cada uno de ellos. El objetivo principal de este trabajo es resumir los principales hallazgos encontrados en la literatura más reciente sobre las relaciones entre la calidad, el conocimiento y la innovación, fundamentalmente desde la óptica de su gestión. Se tomaron como paradigmas las concepciones de “calidad de la organización” y “gestión del éxito sostenido” desarrolladas en la norma ISO 9004:2018. Como resultado del análisis realizado, se han identificado las estrechas relaciones existentes entre la gestión del conocimiento, la gestión de la innovación y la gestión de la calidad de las organizaciones y como estas categorías influyen unas en otras de manera recíproca y sinérgica, para el logro del éxito sostenido de las organizaciones, a partir de la satisfacción de las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas.

**Palabras clave:** aprendizaje organizacional, éxito sostenido, gestión de la calidad, gestión del conocimiento, gestión de la innovación.

---

1 Licenciada en Física, Doctora en Ciencias Químicas. Universidad de La Habana. E-mail: mayelin@biomat.uh.cu. <https://orcid.org/0000-0002-0561-6678>

2 Lic. Doc de Computadores, Magister en Ingeniería de Sistemas, Doctora en Ingeniería de Sistemas e Informática. Corporación Universitaria Americana. E-mail: dmmontoya@americana.edu.co

3 Licenciado en Economía, Doctor en Ciencias Económicas, Universidad de La Habana, E-mail: jr Ramirez@ceec.uh.cu.

## Introducción

En la actualidad, el hecho de que las normas internacionales de la familia ISO 9000 para los sistemas de gestión de la calidad hayan incorporado el conocimiento organizacional entre los requisitos relacionados con los recursos, así como la mención de la innovación como una de las formas fundamentales de mejora, ha hecho que tomen un nuevo impulso los estudios de la relación entre la gestión de la calidad (GC), del conocimiento (GCo) y de la innovación (GI), tanto en sus aspectos teóricos, como prácticos. Sin embargo, este interés no es nuevo, sino que existe una extensa literatura que aborda estas relaciones, tanto desde el punto de vista teórico, como sobre la base de investigaciones empíricas y estudios de casos.

Por la existencia de múltiples enfoques sobre el tema, se requiere un análisis integral para la sistematización de los diferentes hallazgos e interpretaciones, que aporte mayor claridad teórica y utilidad práctica para las organizaciones. El objetivo de este trabajo es realizar un análisis holístico de las relaciones entre las categorías gestión de la calidad de una organización, gestión del conocimiento, gestión de la innovación y otras categorías relacionadas, a partir del análisis de literatura de la última década sobre estos temas.

En una primera parte del desarrollo de este trabajo se definen las categorías en estudio, luego se analizan las relaciones entre ellas desde el punto de vista de los autores citados, finalmente se expresan las consideraciones de los autores de este trabajo, así como las implicaciones del estudio realizado para la investigación y la práctica empresarial y se dan las conclusiones del mismo.

## Desarrollo

### Conceptualización de las categorías estudiadas

#### *Gestión del conocimiento*

La GCo organizacional ha sido estudiada desde diferentes puntos de vista: por los procesos que la componen, con un enfoque tecnológico, a partir de las concepciones relacionadas con la gestión de los recursos humanos, como parte de los activos intangibles de una organización, finalmente, con una mezcla de

estos diferentes para establecer un concepto más integral de lo que constituye en sí la GCo organizacional (Avendaño & Flores, 2016).

En este trabajo se adoptan las concepciones desarrolladas por Ponjuán (2006) cuando plantea que la GCo es el proceso sistemático e integrador de coordinación de las actividades de adquisición, creación, almacenaje, y comunicación del conocimiento tácito y explícito por individuos y grupos con objeto de ser más efectivos y productivos en su trabajo y cumplir los objetivos y metas de la organización; se basa en el reconocimiento y la utilización del valor más importante de las organizaciones: los recursos humanos, su conocimiento y su disposición a colocarlos a su servicio, garantizándose una gestión efectiva del capital intelectual; se soporta en un sistema tecnológico que permite la recopilación, organización, refinamiento, análisis y disseminación del conocimiento en una organización a partir del tratamiento adecuado de los datos y la información.

Los objetivos de la GCo son aprovechar los conocimientos existentes, crear nuevo conocimiento, establecer mecanismos de gestión que aceleren los procesos de aprendizaje organizacional, la difusión y aplicación del conocimiento para generar ventajas competitivas para la organización (North & Rivas, 2008).

No obstante reconocer el importante papel de las tecnologías de la información y la comunicación en la GCo, es importante destacar que esta no se restringe al uso de las tecnologías, sino que también se requiere gestionar adecuadamente las relaciones sociales y las interacciones en la organización.

Para gestionar el conocimiento las organizaciones deben establecer mecanismos (Anand & Singh, 2011; Franch León & Guerra Bretaña, 2016) que garanticen su:

- Localización y selección a partir de fuentes internas y externas.
- Control y conservación del conocimiento adquirido.
- Creación de nuevo conocimiento a partir de su combinación, transferencia y asimilación.
- Utilización, posterior control y conservación del nuevo conocimiento

Una categoría muy relacionada con la GCo es el aprendizaje organizacional (AO), como medio para asegurar la incorporación de los conocimientos indispensables para la agregación de valor, la construcción de ventajas competitivas (Nonaka, 1994) y para mejorar la capacidades de solución de problemas de la organización (Kocoglu, Imamoglu, & Ince, 2011). El conocimiento organizacional se genera en la interacción entre los individuos y en los procesos de conversión de los datos en información y esta, a su vez, en conocimiento, mediado por el aprendizaje organizacional. A través del aprendizaje la organización toma conciencia de sí misma y de su relación con el entorno, se adapta, gestiona los riesgos y aprovecha las oportunidades.

Sin embargo, para alcanzar una cultura de aprendizaje es necesario que las personas en la organización adquieran las competencias necesarias para analizar datos e información, como base para hacer juicios de valor y tomar decisiones. Por otra parte, debe existir un ambiente propicio donde el conocimiento pueda ser compartido, creado y utilizado (Nonaka, von Krogh, & Voelpel, 2006), de manera que se logre el aprendizaje a partir de integrar las capacidades de los individuos con las de la organización. En un contexto adecuado, la socialización del conocimiento ocurre a partir de las interacciones personales y colectivas, se produce la combinación del conocimiento de muchos individuos mediante las tecnologías y se desarrollan procesos efectivos de internalización del conocimiento (Ponjuán Dante & Hernández Castellano, 2017).

### ***Gestión de la innovación***

El presente trabajo se centra en el proceso de GI más que en sus resultados, si bien se parte de reconocer que la característica principal de la innovación es la transformación del conocimiento en un resultado de utilidad socio-económica (Garzón & Ibarra, 2013), mediado por el aprendizaje y el desarrollo de una cultura organizacional innovadora (Trias de Bes & Kotler, 2011).

La tercera edición del Manual de Oslo (OECD, 2005), en su numeral 146 expresa que:

Una innovación es la introducción de un nuevo o significativamente mejorado, producto (bien o servicio), de un proceso, de un nuevo

método de comercialización o de un nuevo método organizativo, en las prácticas internas de la empresa, la organización del lugar de trabajo o las relaciones exteriores (OECD, 2005, pág. 9).

Esta definición rompe con los enfoques muy difundidos de considerar solamente las innovaciones tecnológicas en productos, procesos y servicios, dando reconocimiento a las innovaciones en mercadotecnia y a las innovaciones organizacionales (también denominadas administrativas), que ya habían sido reconocidas en el Manual de Bogotá del 2001, el cual dedicó un acápite a la gestión de la calidad y la gestión ambiental como factores clave para la competitividad (Jaramillo, Lugones, & Salazar, 2001).

Reconociendo los problemas de la sociedad en Latinoamérica, se ha desarrollado el concepto de innovación social, como aquella que intenta contribuir al desarrollo, a partir de la propuesta de nuevas soluciones a los problemas de la sociedad con la participación de sus actores (Núñez Jover, 2015).

Las innovaciones también pueden ser clasificadas por su alcance transformador (Garzón & Ibarra, 2013) y pueden ser: menores, incrementales o radicales (también conocidas como innovaciones disruptivas). Además, las innovaciones no solo se generan dentro de las organizaciones, sino que pueden ocurrir innovaciones “inter-organizacionales” o “abiertas”, cuando se involucran en el proceso innovador otros actores, como son: los proveedores, los clientes, aliados de negocios, sector académico, agencias gubernamentales y otras partes interesadas a través del trabajo en redes de conocimiento (Chesbrough, 2012; Dubickis & Gaile-Sarkane, 2017; Spender, Corvello, Grimald, & Rippa, 2017), así como el impulso a los Sistemas Nacionales de Innovación (Lundvall, 1992). En este escenario, la innovación abierta ha pasado de ser una actividad exclusiva de las empresas de alta tecnología a constituirse en una práctica ampliamente implementada en disímiles sectores (Chesbrough, 2012; Gassmann, Enkel, & Chesbrough, 2010).

Entre los modelos de GI en las organizaciones, reconocidos a nivel internacional, se encuentra el sistema para la gestión de la investigación, el desarrollo y la innovación (I+D+i), establecido por la Asociación Española de Normalización y Certificación y actualizado en el 2014 en la norma UNE 166002:2014 (AENOR, 2014). En Colombia, se han adoptado estos documentos, por lo que

se cuenta con la familia de normas NTC 5800 y las guías GTC 186 y GTC 187 para la gestión de la I+D+i (Naranjo, 2014).

En base a las experiencias españolas y europeas, el Comité Técnico 279 de la Organización Internacional de Normalización está trabajando en la serie de normas ISO 50500 para la gestión de la innovación (De Casanove, Morel, & Negny, 2017; Ozan, 2017).

En este trabajo se adopta el enfoque de la familia de normas UNE 166000 al considerar que la GI es la parte del sistema general de gestión de la organización encargada de desarrollar, implantar, llevar a efecto, revisar y mantener al día la política de investigación, desarrollo e innovación (I+D+i) de la organización, establecer los objetivos de I+D+i y los procesos necesarios para darles cumplimiento, la identificación de la estructura organizativa necesaria y la planificación de actividades, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos y los recursos tanto humanos como materiales y financieros requeridos, su adecuada ejecución, evaluación y mejora (AENOR, 2014).

### ***Gestión de la calidad***

La norma ISO 9000 (ISO, 2015a) define la gestión de la calidad como las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización respecto a la calidad, las cuales incluyen el establecimiento de la política y los objetivos de la calidad, así como los procesos para lograr su cumplimiento. Por su parte, la ISO 9004:2018 (ISO, 2018, pág. 1) plantea que “la calidad de una organización es el grado en que sus características inherentes satisfacen las necesidades y expectativas de sus clientes y otras partes interesadas, para lograr el éxito sostenido”.

Una organización logra una alta calidad cuando alcanza el éxito sostenido como resultado de su capacidad para lograr sus objetivos a largo plazo y de manera que se atiendan los requisitos de todas las partes interesadas de un modo equilibrado. La gestión del éxito sostenido está basada en la aplicación de los principios de GC contenidos en la ISO 9000 (ISO, 2015a), especialmente los principios relacionados con el “enfoque al cliente” y la “gestión de las relaciones”, encaminados a satisfacer las diferentes necesidades y expectativas de las partes interesadas (ISO, 2018, p. 2).

La calidad de la organización claro está, tiene una relación directa con la calidad de sus productos y servicios e incluye el propósito enunciado en la norma certificable ISO 9001 (ISO, 2015b), encaminada a dar confianza en la capacidad de una organización para proporcionar productos y servicios conformes y para aumentar la satisfacción de sus clientes. Sin embargo, el concepto de calidad de la organización es más amplio, ya que, para lograr el éxito sostenido, la organización debe centrarse en mejorar su desempeño de forma global, para lograr la satisfacción a largo plazo de todas sus partes interesadas, anticipándose a sus crecientes necesidades y expectativas. La calidad de una organización se evalúa por su desempeño, concepto multidimensional que recoge los resultados medibles relacionados con hallazgos cuantitativos (financieros y no financieros) o cualitativos.

A partir del marco conceptual establecido, se pueden analizar las relaciones entre las categorías en estudio.

### **Relaciones entre la gestión de la calidad, del conocimiento y de la innovación en las organizaciones**

La Tabla 1 muestra un resumen de los 25 trabajos analizados a partir de considerar el tipo de estudio que se realiza (teórico, aplicado o empírico), los métodos empleados y las categorías consideradas. Los métodos calificados como teóricos son aquellos basados en la revisión de la literatura, que puede incluir el planteamiento de un modelo teórico.

Los métodos aplicados son los que reflejan un estudio de caso (o varios) sobre el tema, mientras que se consideraron empíricos aquellos que establecen relaciones cuantitativas fundamentadas en el análisis de datos estadísticos de un considerable número de organizaciones. Las categorías analizadas son GC, GCo y GI. Se incluyeron, además, el desempeño y el aprendizaje organizacional, por su relación con las categorías mencionadas.

Es necesario señalar que se encontraron dificultades a la hora de asignar los estudios a una de las categorías estudiadas, ya que los autores emplean disímiles términos para referirse a ellas, aun en un mismo estudio. De esta forma, se mezclan los conceptos de GCo, capacidad de absorción y aprendizaje, innovación y su gestión, así como calidad, excelencia empresarial, mejora

y desempeño organizacional. Siendo así, se realizó la clasificación ajustándose a los conceptos definidos en el acápite anterior e involucrando en ellos a las categorías más cercanas. Los diferentes modelos existentes para lograr la calidad (sistemas de gestión de la calidad ISO 9000, gestión total de la calidad, modelos de excelencia empresarial) se unieron en una sola categoría.

**Tabla 1.** Trabajos analizados y categorías que estudian. **GC:** Gestión de la Calidad; **DM:** Desempeño o Mejora; **GCo:** Gestión del Conocimiento; **AO:** Aprendizaje organizacional; **GI:** Gestión de la Innovación

Referencia	Tipo de estudio	Métodos	Variables relacionadas				
			GC	DM	GCo	AO	GI
Mardani, et al. (2018)	Empírico	Encuesta. Análisis multivariado		X	X		X
Gloet y Samson (2017)	Teórico-Aplicado	Análisis de la literatura. Estudios de casos	X		X		X
Ramírez y Guerra (2017)	Teórico- Aplicado	Análisis de documentos. Encuesta	X				X
Askari y Sohrabi (2017).	Teórico	Análisis de la literatura.	X				X
Hidaytalla (2017)	Empírico	Encuesta Análisis multivariado	X		X		X
Franch y Guerra (2016)	Teórico-Aplicado	Análisis de la literatura. Estudio de caso.	X		X	X	X
García Fernández (2016)	Teórico-Aplicado	Análisis de la literatura. Estudios de casos	X		X		X
Obeidat, et al. (2016)	Teórico	Análisis de la literatura	X		X		
Sang Long, et al. (2016)	Teórico	Análisis de la literatura.	X		X		
Valencia, et al. (2016)	Teórico	Análisis de la literatura		X	X		X
Schniederjans y Schniederjans (2015)	Empírico	Encuesta. Análisis estadístico multivariado	X				X
Sidorkin, et al. (2015)	Empírico	Encuesta. Análisis de gastos en I+D y productos desarrollados	X				X
Ruiz-Moreno, et al. (2015)	Empírico	Encuesta. Análisis estadístico multivariado	X	X			X
Aminbeidokhti, et al. (2014)	Empírico	Encuesta. Análisis estadístico multivariado	X			X	X
Durakovic (2014)	Teórico	Análisis de la literatura	X				X
Mangiarotti y Riillo (2014)	Empírico	Datos econométricos Análisis de probabilidades	X				X
Molenda (2014)	Teórico	Análisis de la literatura	X	X	X		X
Riillo (2014)	Aplicado	Entrevistas. Estudios de casos	X				X
Kongpichayanond (2013)	Empírico	Encuesta. Análisis estadístico multivariado	X		X		X
Fernandes et al. (2012)	Empírico	Encuesta. Análisis estadístico multivariado	X				X

Referencia	Tipo de estudio	Métodos	Variables relacionadas				
			GC	DM	GCo	AO	GI
Honarpour et al. (2012)	Empírico	Análisis de la variabilidad conjunta	X		X		X
Kaziliūnas (2012)	Teórico	Análisis de la literatura	X		X	X	
Kim et al. (2012)	Empírico	Encuesta. Análisis estadístico multivariado	X				X
Zehir et al. (2012)	Empírico	Encuesta. Análisis estadístico multivariado	X	X			X
Kocoglu et al. (2011)	Empírico	Encuesta. Análisis estadístico multivariado	X	X		X	X

Tanto la GCo como la GI son reconocidas como factores que posibilitan que las empresas creen valor y mantengan ventajas competitivas en los entornos cada vez más complejos y cambiantes (Valencia, Alba, & Herrera, 2016). Una empresa capaz de insertar en el mercado sus productos y servicios con mayor rapidez que sus competidores puede dominar segmentos del mercado que aún no están disponibles para los competidores. Sin embargo, respecto al aporte de la GC en los resultados de las organizaciones no existe concordancia entre los autores, debido a que emplean diferentes enfoques sobre este término.

Obeidat et al. (2016) reconocen que la GCo en una organización puede facilitar la incorporación de prácticas adecuadas de GC, sin embargo, estos autores encontraron que no existe consenso en la literatura sobre la naturaleza de esta relación, ya que unos consideran que las prácticas de GC funcionan como mediadoras entre la GCo y la GI, mientras que otros reconocen que la transferencia del conocimiento media entre la GC y el desempeño. En este sentido, Hidaytalla (2017) ha establecido a partir de un estudio empírico que el efecto indirecto de la GCo sobre el desempeño innovador mediado por las prácticas de GC es mucho más fuerte que el efecto directo. García Fernández (2016), también estableció el papel mediador de la GCo en esta relación. Otro estudio empírico identificó que la GC, además de ejercer una influencia directa sobre la innovación, actúa también como mediadora entre la GCo y la innovación (Kongpichayanond, 2013).

Mardani et al. (2018) realizaron un estudio empírico, en el cual analizaron la relación entre la GCo, la innovación y el desempeño, encontrando una relación positiva entre la GCo y el desempeño, así como entre la GCo y la innovación, que a su vez impacta en el desempeño de las organizaciones. En

general, los resultados de la innovación dependen de que la GCo y la GI estén alineadas entre sí.

También se ha evidenciado el efecto de la GCo en la GC y la mejora (Kaziliūnas, 2012; Molenda, 2014; Sang Long, Owee Kowang, Chin Fei, & Poo Mang, 2016), partiendo de la afirmación de que el éxito a largo plazo se basa en ventajas competitivas sostenibles. La relación GC-GCo funciona también en el sentido contrario ya que los procesos que facilitan el manejo de los datos y la información, así como aquellos que fortalecen las capacidades de aprendizaje e innovación del personal pueden realizarse con mejor en el marco de un sistema de gestión de la calidad (Franch León & Guerra Bretaña, 2016). De hecho, las competencias y habilidades del personal se utilizan con mayor eficacia y el conocimiento puede transferirse mejor dentro de una organización a través de las prácticas establecidas en los sistemas de gestión de la calidad, aun sin sistemas formalizados para la GCo y la GI.

Honarpour et al. (2012), a partir de un análisis de varianza empleando datos de estudios anteriores, concluyeron que la GC y la GCo están relacionadas de manera sinérgica y que esta interacción tiene efectos positivos en sus resultados y especialmente en la innovación.

Kocoglu et al. (2011) enfocan la GCo como aprendizaje organizacional y encuentran evidencias empíricas de su influencia en la GC, la innovación y el desempeño organizacional. Además, demuestran que la GC influye en la innovación y el desempeño, y que estas dos variables también se relacionan entre sí.

Las mayor parte de las investigaciones consultadas (Al-Refaie, Ghnaimat, & Ko, 2011; Askari & Sohrabi, 2017; García Fernández, 2016; Hidaytalla, 2017; Honarpour, Jusoh, & Md Nor, 2012; Kim, Kumar, & Kumar, 2012; Mangiarotti & Riillo, 2014; Ruiz-Moreno, Tamayo-Torres, & García-Morales, 2015; Sidorokin, 2015) han confirmado la relación positiva entre la GC y la innovación en las empresas. En general, la GC y la GI tienen el objetivo común de satisfacer a los clientes, el cual puede lograrse fortaleciendo las actividades de GC para arraigar los procesos de GI en la organización.

Si bien varios estudios se centran en la influencia de la GC en la innovación, Fernandes et al. (2012) encontraron que, a su vez, los diferentes tipos de

innovaciones tienen impactos en las dimensiones de la GC (liderazgo, enfoque al cliente, participación del personal, enfoque de procesos, mejora, relaciones con los proveedores, diseño de productos, resultados del seguimiento y medición). Sin embargo, un análisis realizado por Gloet y Samson (2017) en seis empresas australianas mostró que el Modelo Australiano de Excelencia Empresarial es de utilidad para conformar las actividades de GCo para respaldar la innovación; pero que por sus raíces en la calidad y la mejora continua, ponen un mayor énfasis en las formas de innovación incrementales en lugar de más radicales.

Por su parte, Aminbeidokhti et al. (2014) demostraron empíricamente que en las instituciones de educación superior de la ciudad de Sabzevar las prácticas de GC influyen en el aprendizaje organizacional y este a su vez en la innovación, pero que no existe una relación directa entre la GC y la innovación administrativa ni en la técnica. Otros autores, como Chesbrough (2011), de Oliveira y Coelho (2011) y Otara (2012), también consideran que los métodos de la GC son herramientas apropiadas para la mejora del desempeño más que para la creación de ventajas competitivas, por lo que la calidad constituye una competencia básica de cualquier organización para poder entrar en el mercado y solo la innovación es capaz de garantizar estas ventajas.

Un análisis bibliográfico realizado por Durakovic et al. (2014) muestra que diferentes prácticas relacionadas con la GC influyen en diferentes tipos de innovación, ya sea en productos, procesos o en las prácticas administrativas (innovaciones organizacionales), aunque no se observó la existencia de consenso entre todos los autores analizados.

Sin dejar de reconocer que la GI permite a las empresas adaptarse rápidamente al entorno cambiante y posibilita desarrollar y ofrecer nuevos productos, acceder a nuevos mercados y responder a la incertidumbre del entorno, es necesario considerar que las innovaciones no pueden tener éxito sin cumplir con los estándares y requisitos de la industria y los clientes, y que la GC también es apropiada para facilitar el cumplimiento de los requisitos del entorno competitivo (Ramírez García & Guerra Breña, 2017; Zehir, Ertosun, Zehir, & Müceldilli, 2012). Por ello, la GC puede considerarse es un prerrequisito para la innovación (Riillo, 2014) y a la vez un activador de las prácticas innovadoras (Ruiz-Moreno, Tamayo-Torres, & García-Morales, 2015), por lo que

estos dos elementos deben estar presentes en las organizaciones, para lograr ventajas competitivas y adaptarse al entorno.

La incorporación de los procesos de innovación como parte de los sistemas de gestión de la calidad facilita una mayor receptividad a las nuevas ideas en pos de la mejora, la adaptación al entorno y la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas, incrementa las competencias del personal y promueve la creación de conocimiento, así como adecuadas prácticas de gestión de la innovación (Ruiz-Moreno, Tamayo-Torres, & García-Morales, 2015). En este sentido, un estudio empírico realizado por Schniederjans y Schniederjans (2015) evidenció que las prácticas “sociales” de GC (cooperación inter-funcional, formación, gestión de las relaciones en la cadena de suministros) influyen de forma positiva en la innovación, no así las prácticas más técnicas, si bien los dos tipos de prácticas tienen una relación positiva entre sí.

El enfoque al cliente, la gestión de las relaciones y la mejora son principios de calidad fundamentales para impulsar la innovación en las organizaciones. Esto se ve reforzado en la actual norma ISO 9001 (ISO, 2015b), la cual establece la necesidad de analizar el contexto, identificar las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas y gestionar los riesgos relacionados con estos aspectos y con el cumplimiento de los objetivos de la organización desde el nivel estratégico hasta el operativo. El riesgo no es más que el efecto de la incertidumbre sobre los objetivos, la cual puede ocasionar impactos negativos o generar oportunidades que podrían ser aprovechadas por las organizaciones.

De igual forma, el principio relacionado con el compromiso de las personas se fundamenta en que “las personas competentes, empoderadas y comprometidas ... son esenciales para aumentar la capacidad de la organización para generar y proporcionar valor” (ISO, 2015a, pág. 5). Este principio es básico para fomentar la innovación ya que el trabajo en equipo y la participación en los procesos, incluyendo los de GCo y GI, crean las mayores oportunidades para el desarrollo de la organización y su éxito sostenido, a partir del propio desarrollo del capital humano y la creación de una cultura organizacional innovadora.

## Consideraciones finales

Las relaciones entre la GC, la GCo y la GI, y su carácter recíproco, avaladas en los estudios teóricos, no se ponen de manifiesto de igual forma en los estudios empíricos, debido a que sus resultados dependen del sector, del tamaño de la muestra, del nivel de desarrollo empresarial y la región geográfica estudiados, de las categorías analizadas y los factores influyentes incorporados en el estudio, así como de la conceptualización teórica realizada de cada uno de ellos, la cual depende, entre otros aspectos del modelo de GC analizado. Por otra parte, las encuestas aplicadas tienen el sesgo de reflejar, principalmente, la visión directiva y no la de los especialistas y otros trabajadores de las empresas analizadas.

La concepción de los autores de este trabajo es que los enfoques estrechos de la GC ya han sido superados a partir de la filosofía de la gestión del éxito sostenido basado en un enfoque de calidad, que preconizan las actuales normas de GC, especialmente la ISO 9004 (ISO, 2018), en las que se involucra el conocimiento, el aprendizaje, la mejora y la innovación como vías para lograr la calidad de la organización. En este sentido, la norma ISO 9004 plantea:

Las organizaciones experimentarán cambios constantes en sus aspectos externos e internos y en las necesidades y expectativas de sus partes interesadas. La mejora, el aprendizaje y la innovación apoyan la capacidad de la organización de responder a estos cambios de manera que le permita cumplir su misión y su visión, así como apoyar su logro del éxito sostenido. (ISO, 2018, p. 21)

En investigaciones futuras, se deberá profundizar en las percepciones que tienen los miembros de las organizaciones sobre la relación entre las categorías estudiadas, partiendo de la incorporación en las prácticas organizacionales de los enfoques actuales de la GC.

La aplicación de la GCo y de la GI en las organizaciones en el marco de los sistemas de GC constituye la base para que puedan ser aprovechadas las bondades y sinergias de estos procesos, sin que el mayor desarrollo que tenga alguno de estos elementos vaya en detrimento de los resultados que deben ser logrados de manera holística en la organización.

## Conclusiones

En este trabajo se han identificado las estrechas relaciones existentes entre la GCo, la gestión de la innovación y la GC de las organizaciones y como estas categorías influyen unas en otras de manera recíproca y sinérgica, para el logro del éxito sostenido de las organizaciones, lo cual debe constituir su objetivo supremo, a partir de la satisfacción de las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas, reflejadas en sus objetivos estratégicos.

## Referencias bibliográficas

- AENOR. (2014). UNE 166002:2014 Gestión de la I+D+i: Requisitos del sistema de gestión de la I+D+i. Madrid: Asociación Española de Normalización y Certificación .
- Al-Refaie, A., Ghnaimat, O., & Ko, J. -H. (2011). The effects of quality management practices on customer satisfaction and innovation: A perspective from Jordan. *International Journal of Productivity and Quality Management*, 8(4), 398–415.
- Aminbeidokhti, A., Jamshidi, L., & Hoseini, A. M. (2014). *The effect of the total quality management on organizational innovation in higher education mediated by organizational learning*. Obtenido de Studies in Higher Education: <http://dx.doi.org/10.1080/03075079.2014.966667>
- Anand, A., & Singh, M. D. (2011). Understanding Knowledge Management: A Literature Review. *International Journal of Engineering Science and Technology*, 3(2), 926-939.
- Askari, S. S., & Sohrabi, S. (2017). Investigating the relationship between quality management and organizational innovation. *Revista QUID (Special Issue)*., 1844-1853.
- Avendaño, V., & Flores, M. (2016). Modelos teóricos de gestión del conocimiento: descriptores, conceptualizaciones y enfoques. *Entreciencias: Diálogos en la Sociedad del Conocimiento*, 4(10), 201-227.

- Chesbrough, H. (2011). The case for open services innovation: the commodity trap. *California Management Review*, 53(5), 5–20.
- Chesbrough, H. (2012). Open Innovation. Where we've been and where we're going. *Research-Technology Management. Special Issue: Open Innovation Revisited*, 20-27.
- De Casanove, A., Morel, L., & Negny, S. (2017). *ISO 50500 series innovation management: overview and potential usages in organizations*. Obtenido de <https://hal.univ-lorraine.fr/hal-01624970>
- de Oliveira Matias, J. C., & Coelho, D. A. (2011). Integrated total quality management: beyond zero defects theory and towards innovation. *Total Quality Management and Business Excellence*, 22(8), 891–910.
- Dubickis, M., & Gaile-Sarkane, E. (2017). Transfer of know-how based on learning outcomes for development of open innovation. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 3, 4.
- Duraković, B., Bašić, H., & Muhić, H. (2014). The interrelationships between quality management practices and their effects on innovation performance. *18th International Research/Expert Conference "Trends in the Development of Machinery and Associated Technology" TMT 2014, 10-12 September, 2014*, (págs. 181-184). Budapest.
- Fernandes, A., Silva, M. J., Lourenço, & Luís. (2012). Innovation and Quality: impacts of innovation outputs on TQM principles adopted. *International Conference on Industrial Engineering and Operations Management, July 9-11, 2012*, (págs. ID109.1-ID109.10). Guimarães, Portugal.
- Franch León, K., & Guerra Breña, R. M. (2016). Las normas ISO 9000: una mirada desde la gestión del conocimiento, la información, innovación y el aprendizaje organizacional. *Cofín Habana*, 11(2), 29-54.
- García Fernández, M. (2016). Influencia de la gestión de la calidad en los resultados de innovación a través de la gestión del conocimiento. Un estudio de casos. *Innovar*, 26(61), 45-64.

- Garzón, M. A., & Ibarra, A. (2013). Innovación empresarial, difusión, definiciones y tipología. Una revisión de literatura. *Revista Dimensión Empresarial*, 11(1), 45-60.
- Gassmann, O., Enkel, E., & Chesbrough, H. (2010). The future of open innovation. *R&D Management*, 40(3), 213-222.
- Gloet, M., & Samson, D. (2017). Linking Knowledge Management, Business Excellence and Innovation Performance. *Proceedings of the 50th Hawaii International Conference on System Sciences* (págs. 4536-4545). Waikoloa Village: AIS Electronic Library.
- Hidaytalla, R. A. (2017). *Knowledge management as a facilitator for enhancing Innovation performance in Islamic Banking through total quality management. A Thesis Submitted for the Fullfilement Degree of Phd.* Sudan: Sudan University of Science & Technology College of Graduate Studies.
- Honarpour, A., Jusoh, A., & Md Nor, K. (2012). Knowledge Management, Total Quality Management and Innovation: A New Look. *Journal of Technology Management & Innovation*, 7(3), 22-31.
- ISO. (2015a). *ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario.* Ginebra: Organización Internacional de Normalización.
- ISO. (2015b). *ISO 9001: 2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.* Ginebra: Organización Internacional de Normalización.
- ISO. (2018). *ISO 9004:2018 Gestión de la calidad – Calidad de una organización – Orientación para lograr el éxito sostenido.* Ginebra: Organización Internacional de Normalización.
- Jaramillo, H., Lugones, G., & Salazar, M. (2001). *Manual de Bogotá. Normalización de Indicadores de Innovación Tecnológica en América Latina y el Caribe.* Bogotá: Red Iberoamericana de Indicadores de Ciencia y Tecnología (RICYT).
- Kaziliūnas, A. (2012). The Knowledge Management Process for Implementing Quality Improvement Programs. *Informacijos Mokslai*, 62, 97-108.

- Kim, D. Y., Kumar, V., & Kumar, U. (2012). Relationship between quality management practices and innovation. *Journal of Operations Management*, 30, 295–315.
- Kocoglu, I., Imamoglu, S. Z., & Ince, H. (2011). The relationship between organizational learning and firm performance: the mediating roles of innovation and TQM. *Journal of Global Strategic Management*, 5(1), 72–88.
- Kongpichayanond, P. (2013). Perceived relationships among knowledge management, total quality management, and organization innovation performance: a thai study. *Monograph in partial fulfillment of the requirements for the Degree of Doctor of Philosophy*. Minnesota: Faculty of the Graduate School of the University of Minnesota.
- Lundvall, B. -Å. (1992). *National Innovation Systems: Towards a Theory of Innovation and Interactive Learning*. London: Pinter Publishers.
- Mangiarotti, G., & Riillo, C. A. (2014). Standards and innovation in manufacturing and services: the case of ISO 9000. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 31(4), 435-454.
- Mardani, A., Nikoosokhan, S., Moradi, M., & Doustar, M. (2018). The Relationship Between Knowledge Management and Innovation Performance. *Journal of High Technology Management Research*, 29, 12–26.
- Molenda, M. (2014). Knowledge as a determinant in developing a quality management system. *Scientific Journals (Maritime University of Szczecin)*, 39(111), 116–121.
- Naranjo, A. J. (2014). *Gestión de la Innovación Contexto Normativo en el ámbito de la Innovación Normas Técnicas (NTC 5800, 5801, 5802)*. Obtenido de [http://innovacion.archivogeneral.gov.co/wp-content/uploads/2014/08/Adolfo\\_Naranjo.pdf](http://innovacion.archivogeneral.gov.co/wp-content/uploads/2014/08/Adolfo_Naranjo.pdf)
- Nonaka, I. (1994). A dynamic theory of organizational knowledge creation. *Organization Science*, 5(1), 14-37.

- Nonaka, I., von Krogh, G., & Voelpel, S. (2006). Organizational Knowledge Creation Theory: evolutionary paths and future advances. *Organizational Studies*, 27, 1179-1208.
- North, K., & Rivas, R. (2008). *Gestión del conocimiento. Una guía práctica hacia la empresa inteligente*. Buenos Aires, Argentina: Libros en Red.
- Núñez Jover, J. (2015). University, social innovation and inclusive development in Cuba: theory or practice. *13th Globelics International Conference*, Sept 23 - 25. Havana.
- Obeidat, B. Y., Hashem, L., Alansari, I., Tarhini, A., & Al-Salti, Z. (2016). The Effect of Knowledge Management Uses on Total Quality Management Practices: A Theoretical Perspective. *Journal of Management and Strategy*, 7(4), 18-29.
- OECD. (2005). *The Measurement of Scientific and Technological Activities: Guidelines for Collecting and Interpreting Innovation Data: Oslo Manual* (3rd ed.). Paris: Organization for Economic Cooperation and Development.
- Otara, A. (2012). Innovation: A Strategy for Survival of Educational Organizations. *American International Journal of Contemporary Research*, 2(9), 171-178.
- Ozan, H. (2017). *Standardizing innovation management with ISO*. Obtenido de <http://hakanozan.net/2017/standardizing-innovation-management-with-iso/>
- Ponjuán Dante, G. (2006). *Introducción a la Gestión del Conocimiento*. La Habana: Félix Varela.
- Ponjuán Dante, G., & Hernández Castellano, W. (2017). Contextos para la Gestión del Conocimiento en organizaciones cubanas: un acercamiento al “Ba” en Cuba. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 28(2), 1-17.
- Ramírez García, J. R., & Guerra Breña, R. M. (2017). Empresa: ¿Innovación y calidad o innovación vs calidad? En R. Torres Pérez, & D. León Eche-

varría, *Miradas a la Economía Cubana. Un acercamiento a la “actualización” seis años después* (págs. 113-124). La Habana: Ruth Casa Editorial.

Riillo, C. A. (2014). Quality management standard and innovation: a multiple-case study in Luxembourg. *International Journal of Quality and Innovation*, 2(3/4), 228–244.

Ruiz-Moreno, A., Tamayo-Torres, J., & García-Morales, V. (2015). The Role of QMS in the Relationship between Innovation Climate and Performance. *Production Planning & Control*, 841-857.

Sang Long, C., Owee Kowang, T., Chin Fei, G., & Poo Mang, H. (2016). Importance of Knowledge Management on Total Quality Management: A Review. *World Applied Sciences Journal*, 34(12), 1829-1833.

Schniederjans, D., & Schniederjans, M. (2015). Quality management and innovation: new insights on a structural contingency framework. *International Journal of Quality Innovation*, 1(2), 1-20.

Sidorkin, O. (2015). The Impact of Management Quality on Innovation Performance of Firms in Emerging Countries. *Working Paper Series*, 555, 1-44.

Spender, J. C., Corvello, V., Grimald, M., & Rippa, P. (2017). Startups and open innovation: a review of the literature. *European Journal of Innovation Management*, 20(1), 4-30.

Trias de Bes, F., & Kotler, P. (2011). *Innovar para ganar: El modelo A-F*. Barcelona: Ediciones Urano, S.A.

Valencia, M. B., Alba, M., & Herrera, K. (2016). La gestión del conocimiento y su relación con la innovación y la mejora continua en modelos de gestión. *Cofin Habana*, 10(1), 101-112.

Zehir, C., Ertosun, Ö. G., Zehir, S., & Muceldilli, B. (2012). Total Quality Management Practices' Effects on Quality Performance and Innovative Performance. *Social and Behavioral Sciences*, 41, 273–280.

## Capítulo 6

# Emprendimiento femenino ¿oportunidad o necesidad?<sup>1</sup>

Gabriela Ribes Giner<sup>2</sup>

### Resumen

El emprendimiento es un gran motor para cualquier país, por eso las instituciones lo apoyan desde el ámbito estatal, regional y local, esto hace que se impulse la economía, potenciando la innovación y la competitividad empresarial. La dedicación de los emprendedores tiene como resultado efectos positivos gracias a la creación de puestos de trabajo y riqueza. Como resultado de sus desafíos por progresar y crecer, impulsan la innovación y la creatividad. Sin embargo, este tipo de iniciativas empresariales no siempre alcanzan el éxito, sobre todo aquellos emprendedores cuyo motivo fundamental a la hora de emprender es por necesidad.

Los emprendedores juegan un significativo papel en la economía y la Comunidad Valenciana y en especial Valencia están siendo un referente en España en temas de emprendimiento, el presente trabajo quiere profundizar en cuáles han sido los principales motivos para los emprendedores de la Comunidad Valenciana que les lanzaron a emprender y cuales han sido las razones y las barreras que a las que se enfrentaron al emprender desde un punto de vista de género. Para ello, se han analizado 192 personas emprendedoras de la Comunitat Valenciana, a través de una encuesta elaborada tomando como base las encuestas del informe del Global Entrepreneurship Monitor (GEM 2014), del estudio-investigación sobre competencias emprendedoras entre las mujeres (2012) y del trabajo de Foster y Norman (2016).

**Palabras clave:** emprendimiento, mujer, oportunidad, creación de empresas.

1 Este trabajo ha sido financiado por los proyectos de I+D para grupos emergentes de la Generalitat Valenciana con referencia (GVA) GV/2016/078. Se realizó durante los años 2016 y 2017.

2 Doctora en Ingeniería Industrial. Universitat Politècnica de València. E-mail: gabrigi@omp.upv.es

## Introducción

El término emprendimiento ha ganado notoriedad en los últimos años, generando además un gran interés. Las pequeñas y medianas empresas (PYMES), por su parte, tienen un papel fundamental en el tejido empresarial español (Carrizo, 2015; Gómez et al., 2000). Durante mucho tiempo estas empresas han tenido un carácter tradicional y de supervivencia, no obstante, los nuevos emprendedores españoles han entendido que la innovación y la competitividad tienen un papel principal en su negocio ya que, sin ellas, el crecimiento de la empresa, así como el de la economía nacional es complicado (Zapata et al., 2014).

En particular, el emprendimiento femenino ha jugado un papel fundamental en diversas regiones de España; siendo la Comunidad Valenciana uno de los territorios en los que mayor arraigo ha tenido en los últimos años. Los estragos causados por la última crisis económica, así como la actual coyuntura económica y laboral, han propiciado que aún adquiera un mayor.

protagonismo. En este contexto, el emprendimiento se ha planteado como una fuente de empleabilidad, tanto para el autoempleo como para la creación de puestos de trabajo (Langevang & Gough, 2012), aunque la mayor parte de las iniciativas emprendedoras fracasan al poco tiempo, principalmente por el elevado nivel de riesgo asumido gracias a una perspectiva optimista del negocio (Berglund, 2015).

En las últimas décadas, la presencia de la mujer en el mundo empresarial ha aumentado considerablemente (Álvarez, Noguera y Urbano, 2012; Brush, Bruin y Welter, 2009). Este hito supone diversos avances tanto económicos como sociales, que se traducen en un gran cambio de la sociedad (Ferreiro, 2013). Así, para entender el rol de la mujer dentro del contexto del emprendimiento, es muy importante considerar la situación de la mujer dentro de la sociedad española (Alonso y Blasco, 2007; Ardoy, 2006; Pérez-Díaz, Chuliá, y Valiente, 2000). De este modo, será mucho más fácil entender los motivos de los rasgos del emprendimiento femenino posteriormente desarrollados.

De la literatura analizada se desprende que existen dos motivos principales para emprender: el aprovechamiento de una oportunidad y de la necesidad ante la falta de alternativas de trabajo. Se puede esperar que las nuevas empre-

sas fundadas por oportunidad tengan efectos positivos a largo plazo mucho mayores que las empresas iniciadas por empresarios de necesidad, en términos de empleo, innovación y crecimiento. Además, la proporción de oportunidades para la iniciativa empresarial parece ser mayor en los países con mayor ingreso per cápita (Wennekers et al., 2005). Los emprendedores motivados por la oportunidad a fin de obtener una ventaja competitiva suelen preparar su entrada al mercado con antelación y normalmente lo hacen en áreas en las que ya poseen cierta experiencia, lo que lleva a disminuir sus tasas de fracaso y a un mayor crecimiento de la empresa (Aparicio et al. 2015; Beynon et al., 2016; Ribes et al., 2018). Sin embargo, los emprendedores que emprenden por necesidad están más preocupados por evitar el fracaso, que podría significar hambre, y que su principal motivación es ganar suficiente dinero para poder subsistir ellos y su familia. Además, cuando se centra en la supervivencia, se pueden ignorar las oportunidades que tienen un período de amortización más largo, por tanto, estos emprendedores podrían inhibir la iniciativa emprendedora oportunista en lugar de fomentarla (Carsrud y Brannback, 2011).

En relación a las motivaciones si tenemos en cuenta el género, Still y Timms (2000) afirman que las mujeres se ven obligadas a convertirse en empresarias debido al desempleo, la pérdida de su empleo o la falta de oportunidades. En esta línea, Goby y Eroglu (2011) señalan que las mujeres comienzan su propio negocio debido a su insatisfacción laboral actual, para mejorar los ingresos y la falta de otro empleo. Robin et al. (2017) concluyen que las mujeres crean su empresa en mayor medida por necesidad, respecto a los hombres.

A pesar de que actualmente la mujer constituye un grupo social de referencia, todavía es latente la falta de paridad de género en el mercado laboral (Díaz y Cerro, 2013; Elborgh-Woytek et al. 2013). Éstas diferencias también son perceptibles en la cifra de cargos directivos, así como en el ámbito de la creación de empresas (Barberá y Ramos, 2000; Castaño et al, 2010).

Hay una serie de razones que podrían considerarse propias de las personas emprendedoras a la hora de iniciar su negocio como son: el deseo de independencia, una mayor propensión al riesgo, la alta necesidad de logro y de competencia, y una mayor preferencia por la innovación (Stewart et al., 1999). Por tanto, a pesar de haber algunos estudios centrados en países desarrollados, existe la necesidad de explorar este contexto en mayor profundidad. En este trabajo se pretende investigar cuáles son las razones por las cuales se

emprende en la Comunidad Valenciana, además de profundizar en cuales son los motivos, si emprende más por necesidad o por oportunidad. Siempre estudiándose bajo la perspectiva de género. Este trabajo es parte del proyecto “Actividad emprendedora de las mujeres. Finanzas sostenibles y empleabilidad” financiado por los proyectos de I+D para grupos emergentes con referencia (GVA) GV/2016/078.

## Desarrollo

### Metodología

Para realizar el estudio empírico sobre emprendedores en la Comunitat Valenciana, se ha elaborado una encuesta a partir de preguntas del cuestionario GEM (2014), del estudio-investigación sobre competencias emprendedoras entre las mujeres (2012) y del trabajo de Foster y Norman (2015).

La encuesta se pasó a un total de 192 emprendedores y emprendedoras de la Comunitat Valenciana a través de diferentes organismos públicos como el IVACE (a través de los CEEI,s de Alicante, Valencia y Castellón), las Universidades Públicas Valencianas, Cámara de Comercio, Asociaciones de emprendedores y empresarios de la Comunitat Valenciana, aceleradoras, etc. La recogida de datos tuvo lugar de marzo a julio de 2017.

#### Tabla 1.

Ficha técnica del estudio.

Tamaño muestral: 192 encuestas
Unidad de análisis: emprendedores y emprendedoras (aquellos autónomos que tienen negocio propio)
Población: emprendedores y emprendedoras de la Comunidad Valenciana
Fechas de realización de la encuesta: de marzo a julio de 2017
Cuestionario online autoadministrado.
Muestreo no probabilístico combinado: por conveniencia y bola de nieve
Fuentes de recogida de datos: a través de instituciones y organismos como el CEEIs, IVACE, las Universidades Públicas Valencianas, Cámara de Comercio, Asociaciones de emprendedores y empresarios de la Comunitat Valenciana, aceleradoras, etc.
ERROR MUESTRAL del 7% con un nivel de confianza del 95%, para una pregunta dicotómica en el peor caso posible ( $p=q=50\%$ )

**Fuente:** elaboración propia.

Las técnicas estadísticas que se utilizan en este trabajo comprenden el análisis descriptivo multivariante. Además, se aplican pruebas chi-cuadrado para estudiar las diferencias significativas que existen de las distintas variables entre mujeres y hombres, utilizándose para ello el paquete estadístico SPSS. Probar la independencia o determinar la asociación entre variables categóricas. Los estadísticos de chi-cuadrado pueden ayudar a determinar si una característica es independiente del género del emprendedor o si existe alguna asociación entre característica y género del emprendedor. Si el valor p asociado con el estadístico de chi-cuadrada es menor que el nivel de significancia (0.1) seleccionado, la prueba rechaza la hipótesis nula de que las dos variables son independientes.

Se han empleado estas técnicas por considerarse las más apropiadas para dar respuesta a los objetivos planteados.

### Resultados: Motivos y razones que les impulsaron a emprender

En este estudio, se analizaron los motivos y las razones por los cuales un emprendedor se lanza a emprender, aunque la literatura considera dos motivaciones fundamentales para emprender: el aprovechamiento de una oportunidad y la necesidad ante la falta de alternativas de trabajo, en nuestro trabajo a su vez hemos separado la falta de empleo como motivo para emprender para estudiarlo con mayor detenimiento.

Según el informe GEM 2016, Cerca de la mitad de las iniciativas emprendedoras (47,7%) recogidas por la TEA obedecen a motivaciones de oportunidad. El reconocimiento de la necesidad como razón principal se registra en algo más de la tercera parte.

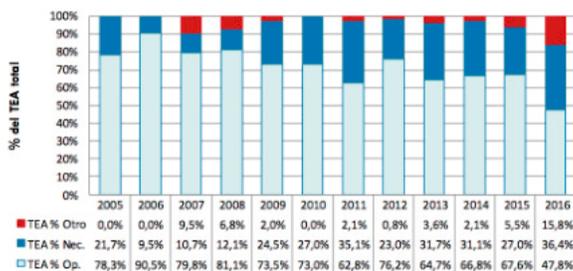
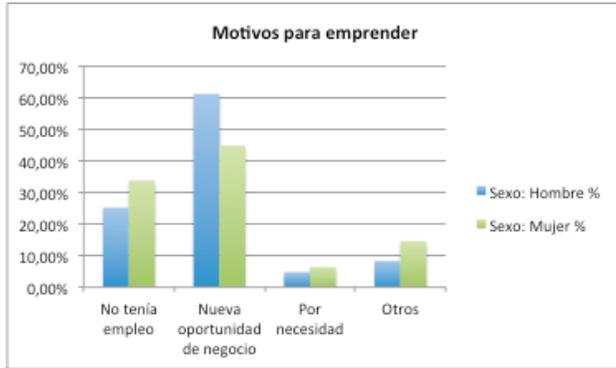


Figura 1. Evolución de la TEA en función de su motivación

Fuente: GEM (2016)

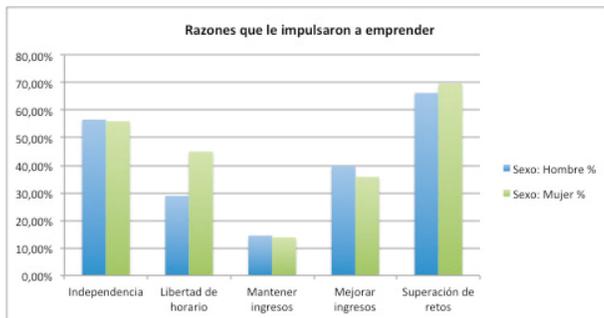
Analizando los datos obtenidos se ultima que los motivos por los que decidieron emprender en ambos casos son por oportunidad, siendo mayor en los hombres, mientras que las mujeres emprenden más por no tener empleo (figura 2).



**Figura 2.** Motivos para emprender  
**Fuente:** elaboración propia a partir de los datos del estudio

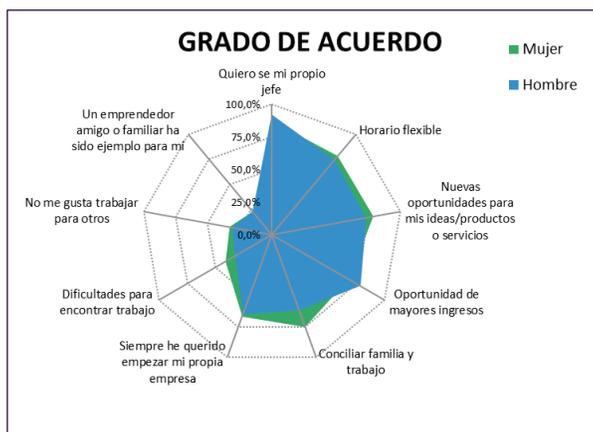
Pruebas de chi-cuadrado de Pearson		Sexo:
De los siguientes motivos cuál cree usted que la llevaron a iniciar un nuevo negocio:	Chi-cuadrado	5,371
	gl	3
	Sig.	,147

Atendiendo al p-valor de Chi2, aunque no alcanza el umbral de aceptación 0.1, pero por su proximidad a él se puede hablar de cierta tendencia a que los hombres emprendan más por oportunidad que las mujeres.



**Figura 3.** Razones que le impulsaron a emprender  
**Fuente:** elaboración propia a partir de los datos del estudio

Respecto las razones por las cuales les impulsan a emprender tanto hombres como mujeres emprenden por superar retos y por independencia. El tercero de los motivos para los hombres es mejorar ingresos mientras que para las mujeres es la libertad de horarios.

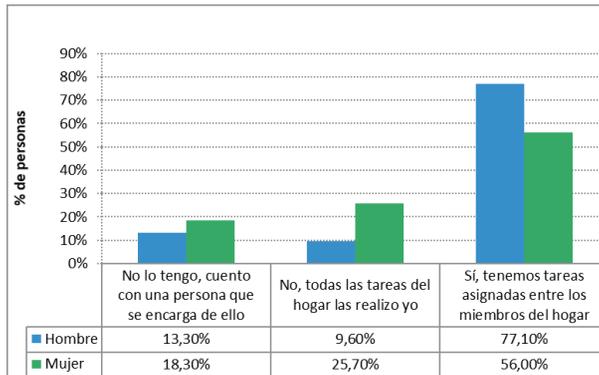


**Figura 4.** Importancia a la hora de emprender  
**Fuente:** elaboración propia a partir de los datos del estudio

Lo más importante, a la hora de emprender, tanto para hombres como para mujeres es que pueden ser sus propios jefes, además de tener nuevas oportunidades para sus ideas; las mujeres prefieren como tercer factor la flexibilidad horaria mientras que los hombres prefieren tener mayores ingresos. Siendo significativos la conciliación en el caso de las mujeres, frente la oportunidad de generar mayores ingresos significativamente mayor en el caso de los hombres.

Pruebas de chi-cuadrado de Pearson		
DE ACUERDO VS. EN DESACUERDO		Sexo:
Conciliar familia y trabajo	Chi-cuadrado	4,206
	gl	1
	Sig.	,040*
Oportunidad de mayores ingresos	Chi-cuadrado	2,562
	gl	1
	Sig.	,109*

Para detallar mejor el factor de la conciliación, se substraer del estudio descriptivo que tanto el hombre como la mujer emprendedora tienen repartidas las labores del hogar, aunque las mujeres opinan que realizan en un 25% las tareas ellas solas frente al 9% de los hombres (figura 5).



**Figura 5.** Equidad en la conciliación  
**Fuente:** elaboración propia a partir de los datos del estudio

El P-valor de Chi2 0.005 indica que existen diferencias significativas en las ayudas para conciliar según hombres y mujeres de manera que en las familias de los hombres de la muestra se reparten más las tareas que en las familias de las mujeres donde el porcentaje de mujeres que dicen hacerlo todo ellas triplica al de hombres que dicen hacerlo todo ellos.

		Sexo:
Siguiendo con la conciliación familiar de la vida laboral y familiar, personalmente, usted considera que tiene un sistema equitativo en el reparto de las tareas del hogar :	Chi-cuadrado	10,467
	gl	2
	Sig.	,005*
*. El estadístico de chi-cuadrado es significativo en el nivel ,1.		

## Conclusiones

A pesar de la creciente faceta emprendedora de las mujeres, dificultada por diversos motivos no solo económicos sino también de tipo social, no existen actualmente un número suficiente de trabajos que se centren en sus particula-

ridades y proporcionen herramientas para superar la patente falta de paridad actual. Con el fin de aportar un mayor conocimiento sobre estos aspectos, nuestro estudio se ha centrado en las personas emprendedoras de la Comunitat Valenciana, utilizando una encuesta elaborada tomando como base el informe GEM (2014), el estudio-investigación sobre competencias emprendedoras entre las mujeres (2012) y el trabajo de Foster y Norman (2016).

El objetivo del trabajo era determinar cuál era el motivo por el cual se emprendía en la Comunidad Valenciana, en la investigación hemos separado la falta de empleo como motivo para emprender, para estudiarlo con mayor detenimiento. Se ha encontrado que el motivo fundamental por el que se decide emprender tanto en hombres como mujeres es por oportunidad, aun así, es mayor el porcentaje de los hombres que lo hacen por oportunidad comparado con el de las mujeres, donde relativamente es superior el motivo de no tener empleo.

Cuando se estudian las razones que impulsan a emprender tanto a hombres como mujeres, se destaca que emprenden por superar retos y por una mayor independencia. El tercero de los motivos difiere según el género, en el caso de los hombres es mejorar ingresos, mientras que para las mujeres es la libertad de horarios.

Por último, cabe destacar el resultado obtenido que indica que el motivo más importante, a la hora de emprender, tanto para hombres como para mujeres, es que pueden ser sus propios jefes, además de tener nuevas oportunidades para sus ideas. Sin embargo, las mujeres prefieren como tercer factor la flexibilidad horaria (derivado probablemente de la deficiente equidad en la conciliación familiar), mientras que los hombres prefieren tener mayores ingresos.

Para finalizar, la investigación enfatiza que uno de los problemas al que se enfrentan las emprendedoras es la deficiente equidad de la conciliación, donde se han detectado diferencias significativas, de forma que en las familias de los hombres que emprenden hay un mayor reparto de tareas del hogar, mientras en las familias de las mujeres emprendedoras, el porcentaje de mujeres que realiza todas las tareas triplica al de hombres que dicen hacerlo todo ellos. Esto puede suponer que dispongan de menos tiempo para dedicarse a su actividad empresarial.

## Referencias bibliográficas

- Alonso, M.; Blasco, E. F. (2007). *El papel de la mujer en la sociedad española*. Halshs-00133674. [https://halshs.archivesouvertes.fr/file/index/docid/133674/filename/El\\_papel\\_de\\_la\\_mujer\\_en\\_la\\_sociedad\\_espanola.pdf](https://halshs.archivesouvertes.fr/file/index/docid/133674/filename/El_papel_de_la_mujer_en_la_sociedad_espanola.pdf)
- Alvarez, C.; Noguera, M.; Urbano, D. (2012). “Environmental Conditions and Female Entrepreneurship: A Quantitative Analysis in Spain (Condiciones del Entorno y Emprendimiento Femenino: Un Estudio Cuantitativo en España)”, *Economía Industrial*, 383, 43-52.
- Aparicio, S., Urbano, D., & Audretsch, D. (2015). Institutional factors, opportunity entrepreneurship and economic growth: Panel data evidence. *Technological Forecasting and Social Change*, 102, 45–61.
- Arday, L. N. (2006). Modelos ideales de familia en la sociedad española. *Revista internacional de sociología*, 64(43), 119-138.
- Barberá, E.; Ramos, A. (2000): *Mujeres directivas: promoción profesional en España y el Reino Unido (Vol. 2)*. Institut Universitari d’Estudis de la Dona, Universitat de València.
- Berglund, H. (2015): “Between cognition and discourse: phenomenology and the study of entrepreneurship”, *International Journal of Entrepreneurial Behavior & Research*, 21(3), 472-488.
- Carrizo, J. A. M. (2015). Una reflexión sobre el tamaño empresarial en España. *Información Comercial Española. ICE: Revista de economía*, (885), 117-132.
- Carsrud, A. & Brannback, M. (2011). Entrepreneurial motivations: what do we still need to know? *Journal of Small Business Management*, 49(1), 9-26.
- Castaño, C.; Laffarga, J., Iglesias, C.; de Fuentes, P.; Martín, J., Llorente, R.; Martínez, J. L. (2009). *Mujeres y poder empresarial en España*. Madrid: Instituto de la Mujer.

- Díaz, E. L.; del Cerro, J. S. (2013). La mujer en el mercado laboral español. *Economía española y protección social*, 5, 145-167.
- Elborgh-Woytek, M. K.; Newiak, M. M.; Kochhar, M. K.; Fabrizio, M. S.; Kpodar, M. K.; Wingender, M. P.; Schwartz, M. G. (2013). *Women, work, and the economy: macroeconomic gains from gender equity*. International Monetary Fund.
- CEFISAL. (2012). El estudio-investigación sobre competencias emprendedoras entre las mujeres.
- Ferreiro, F. J. (2013). Mujer y emprendimiento. Una especial referencia a los viveros de empresas en Galicia. RIPS. *Revista de Investigaciones Políticas y Sociológicas*, 12(3), 81-101.
- Foster, L.; Norman P. (2016). The Annual Survey of Entrepreneurs: An Introduction. U.S. Census Bureau, Center for Economic Studies, CES 15-40.
- GEM España (2014). *Informe GEM España 2014*. Santander: Editorial de la Universidad de Cantabria,
- GEM España (2016). *Global Entrepreneurship Monitor*. Santander: Centro Internacional Santander Emprendimiento.
- Goby, V. P.; Eroglu, M. S. (2011, July). Female entrepreneurship in the United Arab Emirates: Legislative encouragements and cultural constraints. In *Women's Studies International Forum* (34 (4), 329-334). Pergamon.
- Gómez, J. I. G.; del Carmen Hernández García, M.; Ferrer, T. R. (2000). Contribución del tamaño y el sector en la explicación de la rentabilidad empresarial. *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, 29(106), 903-930.
- Langevang, T.; Gough, K. V. (2012). Diverging pathways: young female employment and entrepreneurship in sub-Saharan Africa. *The Geographical Journal*, 178(3), 242-252.

- Pérez-Díaz, V., Chuliá, E., Valiente, C. (2000). *La familia española en el año 2000*. Madrid: Fundación Argenteria.
- Ribes-Giner, G., Moya-Clemente, I., Cervelló-Royo, R., & Perello-Marin, M. R. (2018). Domestic economic and social conditions empowering female entrepreneurship. *Journal of Business Research*, 89, 182-189.
- Robin, C. F., Martínez, D. Y., Astorga, P. S., Valencia, J. C., & Medel, R. M. (2017). Comportamiento del consumidor de cerveza artesanal. *Global de negocios*, 5(1), 17-23.
- Stewart Jr, W. H., Watson, W. E., Carland, J. C., & Carland, J. W. (1999). A proclivity for entrepreneurship: A comparison of entrepreneurs, small business owners, and corporate managers. *Journal of Business venturing*, 14(2), 189-214.
- Still, L. V.; Timms, W. (2000). Women's business: the flexible alternative work-style for women. *Women in Management Review*, 1(5/6), 272-283.
- Wennekers, A . R . M ., Van Stel, A ., Thurik, A . R ., & Reynolds, P. D . (2005). Nascent Entrepreneurship and the Level of Economic Development. *Small Business Economics*, 24(3), 293-309.
- Zapata, M. O.; Nieves, M. A. P.; Alzate, B. A. (2014). Gestión de la Innovación en Pequeñas y Medianas Empresas. Generando ventajas competitivas y posicionamiento en el Mercado. *Gestión de las Personas y Tecnología*, (19), 34-39.

## Capítulo 7

# Enfoques del pensamiento administrativo: reflexiones teóricas y aplicación en organizaciones del siglo XXI

Rosana Meleán Romero<sup>1</sup>

### Resumen

El presente trabajo, analiza los enfoques del pensamiento administrativo estableciendo reflexiones sobre su aplicación y predominio en organizaciones venezolanas insertas en diferentes sectores de actividad económica en principio del siglo XXI. La investigación es de orden cualitativa, apoyada en una corriente filosófica interpretativa -fenomenológica. Se recopilan experiencias derivadas de investigaciones emprendidas desde diversos programas de investigación, y otras captadas por estudiantes de cuarto nivel en las realidades organizacionales donde desempeñan actividades laborales. En las organizaciones del siglo XXI analizadas, existen rasgos característicos de las teorías del pensamiento administrativo; en algunos casos, estas se catalogan como organizaciones clásicas, burocráticas, y en otros, se orientan más hacia la concepción humanista, sistémica o contingencial, aspectos estos que se combinan con enfoques y estrategias nacientes. En todo caso, prevalecen modelos híbridos, con predominio de características particulares de teorías específicas; complementado por acciones o estrategias ajustadas a las exigencias del entorno actual. Es necesario para realizar dichos análisis, el dominio teórico de elementos básicos ofrecidos por la ciencia de la administración, básicamente sus teorías esenciales; asumir una visión holística, marcada actualmente, por la consideración plena de la teoría contingencial, donde la relatividad e incertidumbre direcciona en la mayoría de las organizaciones, acciones a seguir en un contexto volátil y de grandes restricciones.

<sup>1</sup> Doctora en Ciencias Sociales, mención Gerencia. Magíster en Gerencia de empresas, Mención Gerencia Industrial. Licenciada en Administración. Profesora Titular e Investigadora del Centro de Estudios de la Empresa (CEE) de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales (FCES) de la Universidad del Zulia (LUZ), Maracaibo, Venezuela. Directora de la Revista Venezolana de Gerencia. Acreditada por el Programa de Estímulo a la Innovación e Investigación del Observatorio Nacional de Ciencia y Tecnología (ONCTI), Nivel B. E-mail: melean\_rosana@fces.luz.edu.ve

**Palabras clave:** enfoques administrativos, teoría administrativa, organizaciones venezolanas.

## Introducción

En la realidad latente de principios de siglo XXI, es necesario combinar teorías y enfoques, conocimientos y experiencias, como base de la ciencia administrativa y como medio para afrontar los retos y desafíos que impone la realidad organizacional actual, caracterizada en sus inicios (principios de siglo XX), por una concepción restringida, rígidas metodologías de trabajo, centradas en el “cómo trabajar”, estandarización, y normas y reglamentos de estricto cumplimiento, aspectos estos que permitieron reconocer la importancia de la disciplina y la racionalidad en el trabajo; todo en un contexto donde el hombre era considerado un apéndice de la máquina.

Ante esta realidad, fue necesario humanizar la organización, por lo que se comienza a asumir una perspectiva más humana, cuyo centro fue el reconocimiento del hombre como un ser social, con sentimientos y emociones, capaz de insertarse en grupos de trabajo, a la vez que pudiese mantener estándares de rendimientos aceptables. Se inicia así el estudio de las relaciones humanas en el trabajo, siendo la motivación humana, la conducta y el comportamiento del individuo en grupos de trabajo, y en la organización en general aspectos fundamentales, y centro de los cambios organizacionales suscitados en el campo administrativo, a partir de la segunda década del siglo XX.

Todo lo anterior, enmarcado en un ambiente organizacional interno, con alto nivel de hermetismo y con una visión de sistema cerrado. Sin embargo, las exigencias de los entornos evolucionaban; convirtiéndose el cambio en una constante que exigía adaptación y ampliación de las visiones restringidas, manejadas hasta el momento. Ante esta situación, se hizo imprescindible asumir una concepción sistémica en las organizaciones, reconocer el contexto externo (ambiente) y asumir una constante interacción con él, pues todos sus insumos provienen del entorno, y estos, una vez transformados vuelven nuevamente a él. Surgen nuevos actores como proveedores, clientes, competidores e incluso el gobierno como agentes fundamentales para el desarrollo de una actividad organizacional plena.

Grandes fueron los avances a partir de este enfoque sistémico, que logró la integración e interconexión de elementos internos de la organización y de éstos con el entorno externo. Sin embargo, se tornaron insuficientes, lo que requirió un análisis en mayor detalle del ambiente y de las variables en él contenidas. En este sentido, se comenzaron a asumir comportamientos no previsibles y no planificados, que conllevaron a la adopción de contingencias. Con este enfoque, se cuestionaron visiones tradicionales como respuestas válidas a las situaciones que se iban gestando.

Aunado a lo anterior, se suman nuevos modelos, metodologías de trabajo, herramientas y estrategias que logran combinarse con elementos básicos de las teorías que sustentan la ciencia de la administración y logran enriquecer la práctica administrativa. Así, enfoques innovadores y ajustados a la realidad circundante a principios de siglo XXI, son adoptados por las organizaciones en aras de fomentar prácticas administrativas y operativas con alto sentido de responsabilidad social, buscando propiciar desempeños que preserven las realidades actuales y sean sostenibles y sustentables en el largo plazo.

No solo es importante, ser eficiente, productivo y generar rentabilidad; es también necesario propiciar y mantener comportamientos éticos; pues como lo plantea Calvo (2015), son muchas las reticencias al abordar la gestión de la ética en el ámbito económico por su supuesta vinculación con la disminución de un máximo beneficio organizacional; sin embargo, para el autor, la ética se constituye en un factor clave del correcto desarrollo de la economía y de la satisfacción de un máximo beneficio empresarial. Buscar el equilibrio entre estos aspectos, es el reto que deben asumir quienes se desempeñan como líderes en las organizaciones actuales.

Combinar prácticas convencionales, con otras innovadoras, teniendo presente no solo la rentabilidad de la organización, sino también un comportamiento ético que ayude a las organizaciones de la sociedad a crecer desde la perspectiva moral. En un contexto económico global como el actual, la legitimidad y credibilidad de los procesos, acciones y decisiones exige respeto a los valores y principios universales que defienden las sociedades con un nivel postconvencional de desarrollo moral, y la reflexión moral ayuda a ello mediante la concreción del marco prescriptivo que permite a las instituciones y organizaciones económicas estar a la altura de tales exigencias y expectativas (Calvo, 2015).

Los elementos anteriores sirven de preámbulo, para la investigación emprendida, en la que se abordan los diferentes enfoques del pensamiento administrativo, realizado precisiones sobre las teorías que los sustentan, y su prevalencia en organizaciones venezolanas de principios del siglo XXI, en las cuales prevalecen estos modelos; con características puras en algunos casos, y con una combinación de ellas en otros.

Desde el punto de vista metodológico, se parte de una revisión documental, como base para plantear un análisis teórico entre autores, recurriendo en cuanto sea posible a las fuentes originales de autores clásicos, artículos científicos y documentos que abordan el objeto estudiado y que permiten precisar realidades organizacionales.

Para la contrastación de la teoría con la realidad organizacional, se han seleccionado organizaciones venezolanas insertas en diversos sectores de actividad económica. En su selección, no privan criterios científicos; simplemente se seleccionan, por una parte, por la disposición manifiesta de brindar información para el desarrollo de los trabajos emprendidos desde unidades curriculares específicas. En otros casos la relación con estas organizaciones deriva de contactos realizados por estudiantes de cuarto nivel (especialización, maestría y doctorado) durante el desarrollo de sus trabajos de grado. En las organizaciones seleccionadas, se puntualizan aspectos característicos de las teorías estudiadas, con la finalidad de identificar el enfoque teórico dominante.

### **Enfoques del pensamiento administrativo: escuelas y teorías básicas.**

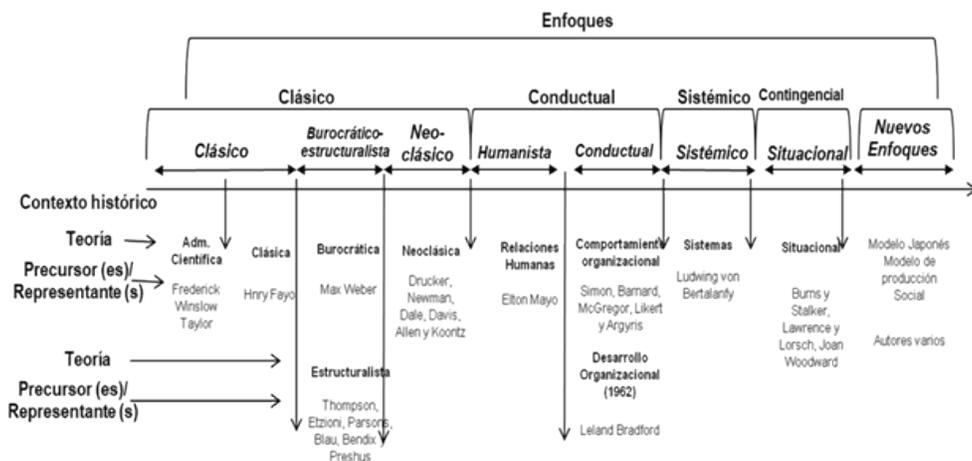
En la historia de la administración, hay dos hechos particularmente importantes (Robbins y Coulter, 2010): 1) cuando se publica en 1776, el libro *“la riqueza de las naciones”*, de la autoría de *Adam Smith*, donde se plantean las ventajas económicas de las organizaciones y de la sociedad a partir de la división del trabajo (o especialización laboral), demostrando con cifras el incremento de la productividad organizacional una vez adoptados estos principios; y 2) la *revolución industrial*; esta inicia a finales del *siglo XVIII*, buscando sustituir la fuerza humana por la máquina. En este sentido, era más económico manufacturar productos en fábricas que en los hogares.

Así, organizaciones industriales (fábricas), que apostaban a la eficiencia plena, comenzaron a demandar personas que se encargaran de prever la demanda, garantizar el aprovisionamiento de insumos, asignar tareas, dirigir actividades diarias, entre otros aspectos. Estas personas fueron llamadas *gerentes* (Robbins y Coulter, 2010), o siendo más precisos podrían connotarse con el nombre de *administradores*. Sin embargo, este gerente necesitaba apoyarse en teorías formales para dirigir tales organizaciones (Robbins y Coulter, 2010), siendo a principio de siglo XX, cuando se comienzan a dar los primeros pasos para desarrollar la teoría administrativa.

Diversos son los enfoques que alimentan este pensamiento administrativo; los cuales al ubicarlos en una línea evolutiva agrupadas por características comunes (figura N° 1), se asumen como guía para su posterior desagregación y establecimiento de analogías con organizaciones, insertas en diferentes sectores de actividad económica.

Figura 1. Enfoques del pensamiento administrativo

Fuente: Elaboración propia



### Enfoque clásico

Desde el *enfoque clásico*, surge a principio del siglo XX (año 1903), la *Teoría de la Administración Científica* desarrollada Frederick Winslow Taylor, quien se catalogó como un clásico de la administración. Sus ideas y pro-

cupaciones surgen de la revolución industrial; época en la que las empresas se expandían y el capital estaba disponible, pero la mano de obra era escasa; estos aspectos conllevaron a gerentes, a buscar formas de emplear la mano de obra existente de manera más eficiente (Griffin, 2011). Sin embargo, F. Taylor pensaba que el problema no era solo la mano de obra, existían prácticas administrativas deficientes, conducentes a la obtención de bajos niveles de productividad y rendimiento.

Fundamentó su filosofía en cuatro principios básicos (Stoner y col., 1996:36; Bateman y Snell, 2009:43): 1) desarrollo de una verdadera ciencia de la administración, 2) selección científica de los trabajadores, 3) educación y desarrollo del trabajador en forma científica, y 4) cooperación estrecha y armoniosa entre obreros y patrones. Sobre estos preceptos, se dedicó a reducir improductividades e ineficiencia en el campo laboral, muy características para la época. F. Taylor, se apoyó también en los principios de Emerson sobre la especialización del obrero, los principios básicos de Ford y las técnicas de programación del trabajo diseñadas por Henry Gantt. Así, apoyado en la técnica de la observación, se dedicó a realizar estudios de tiempos y movimientos, buscando eliminar o reducir el desperdicio a su mínima expresión y sistematizar labores de producción.

Todos los aportes dados por F. Taylor a la administración, se concentraron en sus obra: 1) *Shop Managment* - Administración de talleres (1903) y, 2) *Principios de administración científica* (1911); el primero dedicado a las técnicas de racionalización del trabajo del operario mediante el estudio de tiempos y movimientos, y el segundo, concluyó que la racionalización del trabajo debe ser apoyada por una estructura general de la empresa que diera coherencia a la aplicación de sus principios, por lo que comenzó a estudiar la administración en general, la cual denominó administración científica, pero no dejó de lado la preocupación por las tareas del obrero (Chiavenato, 2014, 2006).

Enmarcado en este enfoque, en el año 1916; el teórico reconocido e importante en la escuela del pensamiento administrativo, de procedencia turca (Estambul-Turquía) e ingeniero de profesión, *Henry Fayol*, preocupado por la eficiencia de las organizaciones, emprende sus investigaciones hasta concebir la **Teoría clásica** en la que amplió su mirada para concebir la organización como un todo.

Se centró en el estudio de la estructura y su funcionamiento, en aras de sistematizar la práctica de la administración para proporcionar guía y dirección a otros gerentes (Griffin, 2011:38) e incrementar la eficiencia en toda la organización (departamentos, secciones, divisiones, entre otros). Desarrolló como obra importante en su carrera, el libro: *General and industrial management*, y estuvo acompañado por investigadores como Urwick, Barnard, Gullick (Griffin, 2011 y Daft y Marc, 2006) quienes impulsaron el pensamiento administrativo. H. Fayol estableció 14 principios, por los cuales debían regirse las organizaciones. Estos principios, se consideran fundamentales en la práctica administrativa, y se definen de la siguiente forma: (Chiavenato, 2014, 2006; Griffin, 2011; Robbins y Coulter, 2010; Bateman y Snell, 2009; Daft y Marcic, 2006; Stoner y col., 1996) Estos principios fueron concentrados por Urwick en cuatro: 1) especialización, 2) autoridad, 3) amplitud administrativa y 4) principio de definición (Chiavenato, 2014), según H. Fayol, debían regir las actividades desarrolladas en la empresa, dado que conllevarían a la eficiencia, a la vez que establecerían un orden en las labores administrativas ejecutadas.

Estas funciones con el pasar de los años se han ido perfeccionando, ampliando y desagregando, de acuerdo con las necesidades reales de las organizaciones, el contexto en el que se desenvuelven y la naturaleza de la actividad que realizan. En este sentido, algunas de ellas, permanecen en las organizaciones (del siglo XXI), mientras que otras se han venido adaptando en función de exigencias actuales.

Es de destacar que H. Fayol, fue pionero en establecer el concepto de administración (Chiavenato, 2014) e identificar las funciones administrativas específicas de planificación, organización, mando, coordinación y control (Chiavenato, 2014; Griffin, 2011; Robbins y Coulter, 2010); dejando claro que la práctica administrativa era totalmente diferente a las funciones de contabilidad, finanzas, producción y distribución; y que se distribuyen proporcionalmente en todos los niveles de la jerarquía (estructura organizativa-organigrama de la empresa).

Catalogados como los nuevos clásicos, en el año 1940, *Peter Drucker*, conforma la escuela neoclásica, escuela operacional o escuela del proceso administrativo, de la mano de autores como Peter Drucker, William Newman, Ernest Dale, Ralph Davis, George Terry, Morris Hurley, Louis Allen y Harold Koontz, se redefine la teoría clásica de la administración, logrando un movi-

miento relativamente heterogéneo y ecléctico, que pretendió actualizar y redimensionar el tamaño y modelo de las organizaciones para la época.

Concibe la administración como un proceso de aplicación de principios y de funciones para la consecución de objetivos, ratifican las funciones del administrador propuestas por H. Fayol, que en conjunto conforman el proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control. Mantiene cuatro de los catorce establecidos por H. Fayol: 1) División del trabajo, 2) Especialización, 3) Jerarquía y 4) Distribución de la autoridad y responsabilidad (Chiavenato, 2014; 2006), manejando estos aspectos desde una perspectiva más actualizada que en sus verdaderos inicios.

Este movimiento hace énfasis en los objetivos y resultados de la organización, asumiendo que estas existen para alcanzar objetivos y producir resultados; siendo necesario la evaluación constante del desempeño en las mismas. Para lograr esto, se apoyaron en la Administración por Objetivos (APO), técnica que se centraba en el “por qué” o “para qué” administrar, en vez de centrarse en el “como” (administración científica: métodos de trabajo). También pasó del **énfasis en hacer correctamente el trabajo**, al **énfasis en hacer el trabajo más apropiado para conseguir los objetivos** de la organización.

Asimismo, los neoclásicos discutieron mucho sobre el problema de la centralización y descentralización las organizaciones, y en la organización formal, y su estructura, asumiendo la división del trabajo como base fundamental de la organización. Los neoclásicos complementan estas dos posiciones con la departamentalización, logrando combinar o agrupar en departamentos específicos las actividades que realiza la organización.

A pesar de las fuertes críticas, el enfoque clásico (teoría de la administración científica y teoría clásica) sentó las bases para el desarrollo del pensamiento administrativo moderno. Basados en la inflexibilidad de los métodos establecidos y la concepción del hombre como una máquina, se comienza a pensar en organizaciones con un enfoque más humanista, centrado en el hombre como ser social.

Enmarcados en este enfoque, surge en el año 1940 el **Enfoque estructuralista** de la administración de la mano de su principal representante **Max Weber**, quien con el despuntar del capitalismo, estructura la **Teoría burocrática**,

buscando un orden interno en las organizaciones, así como un trato justo e imparcial para con los trabajadores (Chiavenato, 2014), siendo un medio para lograr una organización ideal, donde la consistencia, el racionalismo y la eficiencia serían las características fundamentales en las que se basaría.

Para M. Weber, toda organización dirigida a lograr metas, y con un conjunto de individuos, requería de un estrecho control de sus actividades, de una jerarquía definida en términos estrictos y debía estar regida por reglamentos y líneas de autoridad bien definidas; siendo la burocracia, la organización ideal por excelencia, con actividades y objetivos establecidos mediante un razonamiento profundo y con una división del trabajo detallada explícitamente (Stoner y col., 1996). Con esto se reduciría la variación de resultados cuando los directivos de una misma organización tuvieran habilidades distintas y diferentes experiencias y metas (Bateman y Snell, 2009).

Para M. Weber, la burocracia, sería una forma de organización que orientaría a la racionalidad y a la máxima eficiencia, sin embargo, esta concepción cambia cuando se revisa la definición otorgada por la Real Academia Española (2018); a pesar de mantenerse el orden racional establecido por M. Weber en su definición, se resalta la existencia de normas, la presencia de servidores públicos y de funcionarios públicos, así como también papeleo, rigidez y formalidades, que denotan una Administración ineficiente, esto último opuesto al objetivo de M. Weber con esta teoría orientada a la máxima eficiencia.

Sobre el particular, para Ander-Egg (1998, p. 181), citado por Pereira y col. (2006), el término burocracia tiene diferentes connotaciones: 1) como influencia excesiva de los funcionarios y empleados de la administración pública, 2) como una capa social separada de la masa que se dice al servicio del pueblo o de los afiliados, pero que se aprovecha de la situación de dominio, 3) como tipo de funcionamiento de un determinado organismo (marcado por excesiva reglamentación y rutinización de actividades) y, 4) como modo de organización social. Aspectos estos coincidentes con los establecidos desde una perspectiva genérica con la Real Academia española (2015).

Esto denota, ciertas distorsiones que se han gestado con el pasar de los años. Cuando surge la burocracia, era vista como un sistema de formalidades, normas y reglamentos que conllevarían a un orden interno en la organización, sin embargo, el apego excesivo por parte de los integrantes de las organiza-

ciones a aspectos propios de este modelo (características), condujo a lo que ha sido llamado “disfunciones de la burocracia”. Es decir, se logra un efecto contrario que más que maximizar eficiencia, la reduce en las organizaciones.

Estas consecuencias no previstas o no deseadas, que generan ineficiencias e imperfecciones o anomalías funcionales, fueron claramente advertidas por Robert Merton, quien aseguraba que no existían organizaciones totalmente racionales, no teniendo, el formalismo, la profundidad atribuida por M. Weber (Chiavenato, 2014). Según Merton citado por Chiavenato (2014), el tipo ideal de burocracia sufre transformaciones, cuando es operada por hombres, siendo cada disfunción una consecuencia no prevista por el modelo weberiano.

Este modelo, tiene semejanzas con la administración científica de F. Taylor, en lo que respecta a la racionalidad, previsibilidad, impersonalidad, competencia técnica y autoritarismo (Robbins y Coulter, 2010), sin embargo, enfatizó en la estructura (red formal de relaciones entre puestos especializados dentro de una organización), reglas y regulaciones estandarizadas del comportamiento y la autoridad (Bateman y Snell, 2009).

La burocracia, puede ser eficiente y productiva, sin embargo, no es el modelo adecuado para todas las organizaciones; pues estas requieren de flexibilidad y toma de decisiones rápidas (Bateman y Snell, 2009). Como teoría recibió fuertes críticas; algunas centradas en su carácter mecánico y la visión limitada de concebir la organización (Chiavenato, 2014; 2006), otras orientadas a la poca importancia otorgada al contexto social y a las necesidades de los trabajadores, ignorando sus ideas y su nivel de formación (Daft y Marcic, 2006), errónea ejecución de los principios burocráticos; así como el exceso de autoridad que pudiera revestir una persona, y lo peor, la conversión del medio en fin, es decir el procedimiento puede volverse el objetivo principal del sistema (Bateman y Snell, 2009).

## **Enfoque humanista - conductual**

Inserta en el *Enfoque Humanista*, surge en el año 1924 la *Teoría de las Relaciones Humanas (RRHH)*, cuyo principal representante fue el psicólogo y sociólogo australiano, profesor y consultor de la Universidad de Harvard,

George Elton Mayo, quien irrumpe la concepción clásica de la administración; y enriquece el pensamiento administrativo, al pasar de un modelo mecánico y estructuralista a un enfoque con un lado más humano. Un nuevo lenguaje acompañado de una nueva forma de ver al hombre en las organizaciones se gesta en esta época, en la que surge la teoría de las Relaciones Humanas (RRHH). A partir de este entonces, el hombre es visto como un ser social, con sentimientos y con pensamientos capaces de aportar ideas en el entorno organizacional.

Elton Mayo, parte del hecho que el hombre es una criatura social y compleja, con sentimientos, deseos y temores (Chiavenato, 2014; 2006); que se motiva por necesidades particulares y logra sus satisfacciones primarias con la ayuda de los grupos en los que interactúa. El comportamiento individual, fuertemente vigilado y controlado en el enfoque clásico-estructuralista, se suaviza, partiendo del hecho de que se pueden propiciar conductas grupales, siempre y cuando se asuma un estilo adecuado de supervisión y liderazgo, apoyado en normas de grupo como mecanismos reguladores del comportamiento formal e informal.

Dada la relevancia de sus investigaciones desarrolladas en industrias como la Western Electric (Griffin, 2011), sus estudios se extendieron hasta el año 1932, logrando demostrar la importancia de las relaciones humanas en el trabajo; así como también, el carácter social de las organizaciones, la importancia de las necesidades humanas, los aspectos emocionales, la motivación humana, las recompensas y sanciones sociales, los grupos informales, los procesos de liderazgo entre otros aspectos que sin duda revolucionaron, con una concepción humanista el pensamiento administrativo.

Surgen elementos centrales de análisis entre los que destacan la interacción social, el comportamiento social de los trabajadores, recompensas y sanciones sociales, reconocimiento de grupos informales, relaciones humanas, pasando la empresa a ser vista como una organización social compuesta de diversos grupos sociales informales.

Con estos planteamientos, se generan grandes avances en el pensamiento administrativo, el hombre pasa de ser un ser económico, movido por incentivos netamente económicos, para ser un ser social, que piensa, siente y padece, y que debe ser reconocido no como una máquina más en la organización,

sino como un activo valioso de la misma; su capital social más importante. Se evidencia una rotunda oposición a los preceptos clásicos y estructuralistas, a la vez que se cuestiona el énfasis otorgado a las relaciones humanas. También es criticada la limitada atención en las personas, descuidando otros aspectos importantes en las organizaciones.

En el marco de la teoría de las Relaciones humanas, surgen interacciones poco previsibles, pues su **comportamiento** puede variar de acuerdo a sus necesidades individuales o los factores que los rodean. Así, para entender su comportamiento, se debe indagar en su campo individual con el fin de identificar elementos o factores que permitan explicar su comportamiento en determinadas circunstancias. Surge así el estudio del **comportamiento organizacional**, cuyo objetivo central es el estudio del ser interno de la persona; buscando la comprensión y entendimiento del comportamiento individual, en grupo y por ende organizacional.

Esta teoría del comportamiento organizacional, también denominada behaviorismo, señala la más fuerte influencia de las ciencias del comportamiento en la teoría administrativa y en la búsqueda de soluciones democráticas y flexibles a los problemas organizacionales (Chiavenato, 2014; 2006). Fue desarrollada por *Hebert Alexander Simons* en la década de los años 1950, reconociendo el papel fundamental que desempeña el ser humano en las organizaciones, y la necesidad que tiene de interactuar en equipos de trabajo, no solo formales sino informales; se evidencia que como ser social debe integrarse a los procesos organizacionales de una manera activa; por ello, es necesario su interacción en equipos de trabajo; aspecto este ignorado por los enfoques clásicos y estructuralista.

En esta teoría, resaltan estudios de interés como la **Pirámide de necesidades de Maslow**, la **teoría de los dos factores** de Frederick Herzberg, la **teoría X y teoría Y** de Douglas McGregor y los consecuentes **Estilos y sistemas de administración** (estricto, rígido y autocrático, o abierto, dinámico y extremadamente democrático). Los mismos fueron clasificados por Likert en cuatro perfiles organizacionales, que se caracterizan en función de cuatro variables: 1) proceso decisorio, 2) sistema de comunicación, 3) relaciones interpersonales y, 4) sistema de premios y castigo.

Las aportaciones al pensamiento administrativo por parte de esta teoría fueron grandes, reconoce la importancia del ser humano y de su trabajo en la organización, a la vez que plantea la importancia de comprender sus necesidades, deseos y motivaciones como elementos básicos para entender su comportamiento.

En este orden de ideas, inserto en el enfoque humanista – conductual, surge un enfoque, catalogado por Chiavenato (2014) de moderno, democrático y variado del desarrollo planeado en las organizaciones, el cual se denominó: **Desarrollo Organizacional (DO)**. Este movimiento desarrollado por *Leland Bradford* en 1962, parte de supuestos como la variación rápida y constante del ambiente, necesidad de adaptación continua, interacción entre la organización y el ambiente, interacción entre el individuo y la organización, cambio organizacional planeado, necesidad de participación y compromiso, incremento de la eficacia organizacional y del bienestar de la organización para lograr una correcta comprensión y aplicación de los conocimientos acerca de la naturaleza humana, variedad de modelos y estrategias de DO, el DO como respuesta a los cambios, las organizaciones son sistemas abiertos.

Se apoya en cuatro variables fundamentales: 1) ambiente, 2) organización, 3) grupo y, 4) individuo, las cuales deben coordinarse de manera adecuada para lograr diagnosticar situaciones e intervenir aspectos estructurales y conductuales. Solo de esta forma, será posible propiciar cambios que conlleven al logro de objetivos organizacionales e individuales de manera simultánea (Chiavenato, 2014).

Organizar un conjunto de ideas sobre el hombre, la organización y el ambiente, con el propósito de facilitar el crecimiento y desarrollo de las organizaciones, siendo una derivación práctica y operativa de la teoría del CO, con un enfoque sistémico (considera el ambiente).

Así, centrados en el cambio organizacional planeado, y aspirando por un cambio y una renovación organizacional, este movimiento se traza el cambio de las personas, su naturaleza y la calidad de sus relaciones laborales; solo de esta forma será posible lograr cambios en las organizaciones. Un cambio organizacional planeado, cuyo esfuerzo a largo plazo sea apoyado por la alta gerencia.

Estos cambios deben orientarse a toda la organización; por lo que implican: cambios en (Chiavenato, 2014): 1) estructura organizacional: centrado en el rediseño de la organización, en la estructura del trabajo, apostando por una nueva reconfiguración; 2) tecnología: trae consigo nuevos equipos, procesos y un rediseño en el flujo del trabajo; 3) productos y servicios: nuevos productos y servicios, nuevos clientes, e incluso podrían aceptarse mejoras en los productos existentes, y; 4) cultura organizacional: implica asumir nuevas actitudes, percepciones, expectativas, paradigmas, habilidades que orienten a mejores resultados.

### **Enfoque sistémico-contingencial**

Dentro de la perspectiva sistémica de la administración, se inserta la teoría de la tecnología y administración, la teoría matemática de la administración y la teoría de sistemas. La primera orientada hacia la creación de la infraestructura de la empresa y la cibernética, fue desarrollada por Norbert Wiener en el año 1943. La teoría de la matemática buscaba lograr la racionalización de las decisiones de la organización, estuvo a cargo de Simon, mientras que la teoría de sistemas, desarrollada alrededor de los años '50, pretendía la ampliación de las fronteras de la empresa, y a la vez, propiciar sistemas integrales en la organización, estuvo a cargo de Ludwing von Bertalanffy.

En el año 1950, el biólogo alemán Ludwing von Bertalanffy, en aras de superar una visión segmentada y separada como se venía concibiendo la administración desde principios de siglo XX (propia de los enfoques clásico y estructuralista), se dedicó al estudio de la administración como un sistema de relaciones inter funcionales, donde era necesaria la interacción de todas las partes constituyentes.

Así, apoyado en la teoría celular propia de las ciencias de la biología, desarrolla la Teoría General de Sistemas (TGS), partiendo de los siguientes supuestos: a) los sistemas existen dentro de otros sistemas: molécula-células, células-tejidos, tejidos – órganos; b) los sistemas son abiertos, todos (excepto el mayor y el menor) recibe y descarga algo en otros sistemas y, c) las funciones de un sistema dependen de su estructura, los tejidos musculares se contraen porque están constituidos por una estructura celular que permite contracciones para funcionar (Chiavenato, 2014; 2006).

En este sentido, se asume la organización como un sistema complejo, con objetivos claramente definidos, que maneja áreas, funciones y actividades, que deben interconectarse entre sí para lograr los resultados deseados. En palabras de Stoner y col. (1996), estos sistemas únicos, tienen un propósito y están compuesto por partes que se interrelacionan, aspectos compartidos por Robbins y Coulter (2010) y Griffin (2011).

Por su parte, Kast y Rosenzweig (1987), estudiosos de las organizaciones, en aras de traspolar al campo de las organizaciones, los avances logrados desde la perspectiva sistémica concibieron la organización como un sistema sociotécnico abierto, que interactuaba con el entorno externo a ella. Es decir, las organizaciones vistas como un sistema influenciado por variables del macro entorno o supra sistemas, en los cuales prevalecían factores o variables políticas, tecnológicas, culturales, educativas, económicas e incluso sociológicas.

Para Kast y Rosenzweig (1987; 1996) estos elementos o factores presentes en el supra sistema afectaban la organización a nivel interno, constituido también por lo que denominaron sub sistemas. Estos son: 1) sub sistema psicosocial: relacionado con el enfoque humanista, incluye el comportamiento individual y la motivación, las relaciones informales, de rol y status, dinámica de grupos y redes de influencia, percepciones, entre otros aspectos; 2) sub sistema técnico: referido a los conocimientos necesarios para cumplir con las actividades, y realizar el trabajo. Incluye técnicas, equipos, procesos, entre otros elementos); 3) sub sistema estructural: referido a la estructura de la organización, la distribución de los recursos, la forma en que se dividen las tareas y la coordinación de las actividades, 4) sub sistema objetivos y valores (región del ser), incluye aspectos relativos a la cultura, filosofía, mentalidad y el sistema de valores de la organización, y; 5) sub sistema de gestión, como aquel que integra el resto de los anteriores y se enfoca al cliente (necesidades, expectativas e inconformidades), incluye también funciones básicas del proceso administrativo.

Estos sub sistemas prevalecen en el sistema organizacional y superan la visión clásica-estructuralista de la administración; la cual descuidó estos aspectos, y se abocó netamente al estudio de una organización segmentada, teniendo una visión parcializada de los problemas y situaciones organizacionales. No se pretende ver estos aspectos como contradictorios o mutuamente excluyentes (Griffin, 2011), cada teoría, en su momento, desarrolló supuestos básicos y diferentes que surtieron efectos positivos en las organizaciones. El

entendimiento de la organización como un sistema de relaciones, puede ayudar a integrar los primeros enfoques y ampliar la comprensión de ellos en el campo administrativo general (Griffin, 2011).

La teoría de sistemas no pretende oponerse a los planteamientos existentes y ampliamente aceptados de la ciencia de la administración, por el contrario, pretende construir una visión integral de la organización, asumiéndola como un sistema abierto, dependiente de insumos del exterior (materia prima, recursos humanos y capital), que son transformados en productos que (de forma ideal) satisfacen las decisiones del mercado, en términos de bienes y servicios. El ambiente reacciona a la oferta a través de un círculo de retroalimentación que ofrece nuevamente insumos para el siguiente ciclo del sistema (Bateman y Snell, 2009).

Finalmente, se puede decir que la teoría de sistemas vino a revolucionar la ciencia de la administración con un enfoque de globalidad e integralidad, superando visiones parceladas de otras escuelas del pensamiento. Como todas las demás teorías estudiadas, también fue sujeto de críticas. Como plantea Chiavenato (2014), amplió enormemente la visión de los problemas organizacionales, frente al antiguo enfoque del sistema cerrado. Su carácter integrador y abstracto, así como la posibilidad de comprender los efectos sinérgicos de la organización son verdaderamente sorprendentes.

Cada uno de estos enfoques antes discutidos, con fuertes determinaciones y aseveraciones se constituyen hoy en día en la parte cognitiva de la administración moderna, a la cual se han incorporado nuevos enfoques, entre ellos el **contingencial**, también llamado **situacional**.

Desarrollado por *Chandler, Burns y Stalker, Lawrence y Lorsch, Joan Woodward en los años 1950*, es una teoría que supera la visión de las teorías universales, al plantear que estas no pueden aplicarse de manera igual a todas las organizaciones, porque cada una de ellas tiene características específicas y se constituyen en agentes únicos. Por ello, sugiere que el comportamiento administrativo adecuado en una situación determinada depende de los elementos particulares de esa situación (Griffin, 2011; Robbins y Coulter, 2010).

Es decir, las prácticas administrativas aplicadas en una situación en particular pueden no ser eficaces en otras situaciones; no se puede generalizar

el conocimiento, ni los modelos, ni las prácticas, porque en todo caso estas “dependerán” de las exigencias del ambiente externo, la tecnología utilizada para elaborar productos o servicios, y las capacidades de la gente que trabaja para la organización.

En tal sentido, en el año 1960, la teoría de la contingencia o situacional, busca la garantía de flexibilidad y agilidad en las organizaciones, buscando demostrar relaciones funcionales entre las condiciones ambientales (variables independientes) y las técnicas administrativas empleadas (variables dependientes) para el logro de los objetivos organizacionales.

Estudia relaciones entre el ambiente y las organizaciones, específicamente en sus estructuras, estrategias y tecnología, y en función de ello, parte hacia nuevos modelos organizacionales más flexibles y orgánicos. Implican nuevas estructuras (organización en red), nuevas formas de concebir al hombre (hombre complejo) y nuevas formas de motivar y liderar. Teniendo cuestionamientos vinculados con el carácter ecléctico e interactivo, relativista y situacional. Planteando los críticos, que más que una teoría parece una forma “relativa” de enfrentar el mundo.

## **Nuevos enfoques**

Producto de los acelerados cambios suscitados en el contexto general y de tarea en el que se encuentran insertas las organizaciones, se han gestado nuevas metodologías de trabajo; nuevas formas de hacer las cosas (método), nuevas estrategias, nuevas prácticas y técnicas, incluso nuevos paradigmas han ocupado la atención de administradores, empresarios, asesores, investigadores, estudiantes entre otros actores vinculados de manera directa e indirecta con la ciencia de la administración.

Estos modelos, también llamados enfoques, no logran concebirse como una teoría que respalde de manera universal y firme el pensamiento administrativo, pero que son repetitivos en infinidad de organizaciones; que en muchos casos dejan de llamarse tradicionales, para pasar a catalogarse como organizaciones modernas. Estas combinan preceptos clásicos, con otros innovadores y ajustados a las exigencias actuales, propias del mundo globalizado.

En este contexto, pierden validez, estructuras rígidas y verticales; y dan paso a entornos colaborativos bajo una **gestión aplanada, dispuesta en redes organizacionales**, con infinidad de actores internos y externos que cooperan entre sí, para en una relación ganar-ganar crecer y construir ventajas competitivas.

Hoy día, no solo es importante trabajar para lograr la eficiencia y productividad de los sistemas organizacionales; pues esto debe hacerse bajo preceptos éticos y con alta responsabilidad social, es decir, cada una de nuestras prácticas de gestión, así como los esfuerzos emprendidos, deben ser, no solo sostenibles, sino también sustentables.

Se profundiza la **era de la información, la era digital y la gestión del conocimiento**, y se asumen como aspectos vitales en las organizaciones, donde la intranet, la internet, el comercio electrónico, propician entornos virtuales que sin duda han logrado desplazar herramientas tradicionales, haciendo más dinámicas a las organizaciones.

Considerando una perspectiva emergente y alternativa se vislumbran nuevos paradigmas en la gestión tradicional de las organizaciones. El surgimiento de modelos emergentes, con una connotación de amplitud, se incorporan y desarrollan en Latinoamérica. Nuevas estructuras, nuevas formas de concebir a las organizaciones (objetivos y fines) acompañado de un cambio de paradigmas, que deben ser asumido por quienes se encuentran liderando organizaciones en la era actual.

En este sentido, las organizaciones del siglo XXI, no solo deben pensar en la eficiencia, productividad y rentabilidad económica asociada a su gestión, sino también velar por que cada una de sus estrategias y las prácticas asumidas mantengan un desempeño apegado a principios ético-morales. Desempeñar prácticas de **responsabilidad social** que superen el enfoque netamente económico y técnico de la organización y se apoyen en cuestiones de orden moral; es decir, asumir y materializar la obligación que las organizaciones tienen con la sociedad, quien exige cada vez más la maximización de efectos positivos por parte de las organizaciones (Fernández, 2005; Robbins y Coulter, 2010; Bateman y Snell, 2009).

La responsabilidad social de un negocio, debe ir más allá de sus obligaciones legales y económicas, debe hacer las cosas de manera correcta y actuar de modo que beneficie a la sociedad. Una organización socialmente responsable, hace lo correcto porque piensa que tiene la responsabilidad ética para hacerlo (Robbins y Coulter, 2010, p. 93).

Lo ideal es que esto sea de manera voluntaria, sin embargo, en muchos casos, es necesario el empleo de la coerción (amenaza o fuerza) por parte de las autoridades públicas (autoridad legislativa), poniendo con esto cuestionamientos importantes al desempeño ético de las organizaciones (Fernández, 2005). En el caso de Venezuela la responsabilidad social empresarial, se ha exigido por Ley, lo que le otorga un carácter de obligatoriedad en su cumplimiento, dejando esto mucho que pensar sobre las actuaciones de nuestras organizaciones venezolanas. En este sentido, si se siguen los planteamientos de Robbins y Coulter (2010), en este caso no se es responsable con la sociedad, porque realmente la empresa es ética, sino porque su incumplimiento puede acarrear sanciones legales.

Aunado a la **responsabilidad social**, vienen desarrollándose un **pensamiento ecológico** en las organizaciones, también llamado **pensamiento verde**; esto significa crear conciencia y asumir que cada decisión que se toma en la organización impactará positiva o negativamente en el ambiente que la rodea. En este sentido, se debe trabajar por propiciar prácticas **sostenibles y sustentables**, que preserven el medio ambiente que nos rodea. En este sentido, falta aún mucho camino por recorrer en países latinoamericanos, especialmente en Venezuela, donde son pocas las organizaciones que han asumido prácticas de gestión conservadoras y benéficas con el medio ambiente.

Por otro lado, muchas de las organizaciones de principio de siglo XXI, han asumido la **gestión del conocimiento**, otorgando con ello gran importancia al capital intelectual del cual disponen, pues es ese capital, el que conllevará al logro de los objetivos organizacionales. El desarrollo y reconocimiento del Talento humano se constituyen en la base para un desempeño eficaz y eficiente dentro de la organización. Se desplaza el capital financiero por el capital intelectual, y se asume el conocimiento como el activo más valioso e importante en la organización. Activo que se vale de un conjunto de conocimientos y metodologías que aportan al éxito de la organización y a lograr una sana cultura organizacional.

Otras herramientas que forman parte de estos nuevos enfoques y que es fundamental en el desarrollo de las operaciones de cualquier organización es la **Tecnología de la Información y Comunicación (TIC)**. De acuerdo con Macau (2004), a partir de 1960 la informática se introduce en las organizaciones con el objetivo de automatizar tareas administrativas repetitivas (contabilidad, facturación y nómina, principalmente). Estas no se producen de manera aislada en una organización, integran todas actividades e incluso la dinámica del entorno económico y social

Para Macau (2004), el uso masivo de las TIC en el funcionamiento diario de las organizaciones se ha generalizado. La capacidad de definición y gestión de una estrategia TIC acorde con los objetivos y la estructura organizativa de una institución se ha transformado en una obligación inexcusable para su personal directivo; y a pesar de que la tecnología es compleja y requiere personal especializado en número creciente, se han convertido en commodities: no proporcionan ventajas competitivas estratégicas esenciales a las organizaciones, sino que son imprescindibles para funcionar. Según el autor, deben gestionarse con extremo rigor,

Hoy día, grandes han sido los avances tecnológicos de último siglo, en el que han surgido redes integradas por microcomputadoras, mayor apoyo en **redes de comunicación o redes sociales**, Intranet, Internet, comunicaciones móviles, flexibles, rápidas, directas, así como el teletrabajo, trabajo en equipo (workgroup), teleconferencias, entre otras virtualizan el mundo organizacional, reduciendo su tamaño físico, el papeleo y mobiliario.

Estas herramientas no se superponen a la organización moderna, son parte integrante de la misma. Las TIC no se superponen a las redes, son parte integrante de dichas redes. Las estrategias, los criterios operativos y las fórmulas organizativas deben pensarse conjunta e integradamente con la estrategia de uso de las TIC. Las incoherencias han sido, son y serán fatales (Macau, 2004).

Se está en presencia de la **digitalización de la información**, cloud computing o computación en la nube, desintermediación, convergencia, innovación, produconsumo, inmediatez, globalización, por nombrar algunos aspectos que se encuentran en discordancia con realidades clásicas. Aplanamiento de las estructuras hacen que se disponga de cadenas de mando más cortas, menos unidad de mando, amplitud de control más amplia, mayor participación-Em-

powerment, Staff como consultor y no como ejecutor, énfasis en los equipos de trabajo (coaching), organización como un sistema de unidades de negocios interdependientes, infoestructuras, ablandamiento de los controles externos hacia las personas, atención en el negocio básico y central, consolidación de la economía del conocimiento.

## Teorías administrativas en la praxis organizacional

La permanencia de estas teorías resulta evidente en organizaciones del siglo XXI

Si se referencia al *enfoque clásico* de la administración, este prevalece con fuerza en organizaciones de comida rápida, como los arcos dorados (McDonald's), en su proceso de elaboración de hamburguesas; otras pertenecientes al sector avícola; instituciones financieras, en la sección de cajeros, otorgamiento de créditos, solicitud de divisas, entre otros; organizaciones del área de salud, específicamente en labores desarrolladas por cirujanos al momento de realizar intervenciones específicas, presentan en la actualidad estructuras rígidas e inflexibles, tareas, repetitivas, movimientos específicos, tiempos impuestos, entre otras características que se plantean análisis detallado de tareas básicas, y revisiones de tiempos y movimientos.

Se manejan con preceptos de eficiencia claramente marcados, altos niveles de estandarización y poca innovación a nivel de sus productos, logrando precisar tiempos, movimientos y actividades puntuales a emplear para el desempeño exitoso de este tipo de trabajo, que, por demás, posee características particulares.

Los aspectos característicos de la *teoría clásica*, sin duda resaltan en organizaciones del siglo XXI. En estas aún rigen los principios generales establecidos por H. Fayol, diseñan estructuras, separan las funciones administrativas del resto de las funciones y agragan otras en sintonía con su razón de ser. Se observa, como las funciones administrativas, pueden ejecutarse en cualquier nivel de la estructura organizativa de una empresa, solo que, en sus niveles estratégicos, esta tendrá mayor alcance que en sus niveles inferiores. En tal sentido, los planteamientos de H. Fayol, pueden ser identificables en organizaciones de gran tamaño; en las de menor tamaño, su formalidad es menor,

como se evidenció en las organizaciones por ejemplo de diversos sectores: ganadero, avícola, comida rápida.

La teoría de la administración científica es evidente la presencia de funciones técnicas (producción de aves y de hamburguesas), comerciales (actividades de aprovisionamiento de insumos, venta de productos finales e intermedios), financieras (interrelaciones con organizaciones que pueden proveer recursos para potenciar las inversiones de la empresa).

De igual forma, manejan funciones de seguridad (sistema de vigilancia y control adoptado para el resguardo, tanto a lo interno, como para clientes. Se evidencia personas ocupando cargos de vigilantes para proteger instalaciones y clientes principalmente), contables (al disponer de registros formales de cada una de sus transacciones comerciales, disponiendo con ello de una contabilidad formal de las operaciones e información precisa para apoyar la toma de decisiones gerenciales). Sin duda todas estas funciones, están arropadas por funciones administrativas, existiendo planes, estructuras, coordinación y control durante todas las actividades desarrolladas por dichas organizaciones.

Al referir al *enfoque burocrático*, organizaciones del sector financiero, como los bancos, organizaciones dedicadas a la prestación de servicios públicos, como el Seguro social, Instituciones educativas de índole público, por nombrar algunas, denotan una praxis burocrática, a lo largo de su existencia, deformando de manera tal que los ideales weberianos básicos han desaparecido o están mediatizados y progresivamente substituidos, por la burocratización (Pereira y col., 2013).

En estos casos, dominan connotaciones negativas de la burocracia haciendo referencia a sus males, excesos y peso insoportable, así como a la rigidez, ineficacia y deshumanizado trato (Malavé y Piñango, 2004; citados por Pereira y col., 2013).

En el caso, de las instituciones educativas, plantea Pereira, Pereira y Díaz (2006), que estas experimentan un crecimiento bajo el modelo burocrático típico de la modernidad, sustentado en la búsqueda de la máxima racionalidad para el logro de los objetivos de manera eficiente y eficaz.

En lo que respecta al *enfoque Humanista-conductual*, dadas sus particularidades, hoy más que nunca se encuentra vivo en las organizaciones del siglo XXI, donde la valoración del ser humano se hace cada vez más necesaria. Las exigencias de los trabajadores actualmente, así como su sentido de pertenencia con las organizaciones, las impregna de confianza y reconoce que sin ellos es imposible desarrollar labores organizacionales. Se cita la experiencia de la empresa Premium Motors, C.A., empresa venezolana que forma parte de la Corporación Briguti - Premium Motors, quien ha implementado un modelo de gestión donde el talento humano se constituye en actor fundamental de este sistema organizacional.

Según declaran en sus documentos, los logros obtenidos se apoyan en su Talento Humano, constituido por hombres y mujeres, que día a día con alto sentido de profesionalismo, identificación, sentido de pertenencia y constancia hacia la organización, agregan valor al estilo de atención personalizada. La empresa ha asumido una filosofía de felicidad productiva en todas las actividades que realiza, siendo en este caso el personal el capital más importante de esta organización.

De acuerdo con Ferrer y Ball (2013), se pueden emitir las siguientes aseveraciones, que evidencian la prevalencia de una gestión altamente humanista:

- La empresa en una organización humana, es decir, es un espacio artificial de convivencia.
- La persona es el centro consciente y responsable de la transformación de los mundos humanos que el quehacer empresarial genera
- Existe preocupación por las personas y la orientación de la empresa en la consecución del bienestar común
- El personal de la empresa distingue y explicita como fundamentos de su filosofía: la felicidad.
- Se asume la felicidad como el sustrato que nutre el alto desempeño. La felicidad del personal es, a priori, el fundamento de la gerencia Premium Motors, C.A.
- Las prácticas se fundamentan en el respeto, la confianza mutua y la colaboración, así como los programas de apoyo al personal, a los clientes y a la comunidad.

- Excelente clima laboral
- El personal se apasiona por lo que hace
- La comunicación es fluida, existe confianza entre gerentes y supervisores
- Se confía en la gente y en su disposición para aprender
- Se reconoce al personal; esto lo estimula y le hace entender que la empresa lo aprecia y valora
- Se promueve la colaboración en sus equipos de trabajo
- Se ofrece un conjunto de programas sociales para el bienestar fisiológico, económico, académico, recreacional de los empleados, estos se constituyen en la columna vertebral que sostiene el bienestar del personal de la empresa
- Se valora el respeto y la colaboración, el control y la obediencia, quienes será una empresa donde quienes la realizan y conservan podrán vivir y convivir en el bienestar o en el malestar
- Existe un trato respetuoso para con los empleados, interés al escucharlos, cordialidad y humor al conversar, la capacidad para co-inspirar disciplina desde su propia responsabilidad personal y vocación de servicio

Varios de estos aspectos, prevalecen en organizaciones venezolanas del siglo XXI, permitiendo lograr avances significativos en su gestión organizacional. Entender el comportamiento de las personas en el trabajo, así como de moldear su conducta, establece una filosofía de gestión, centrada en la felicidad laboral. Parte del hecho, de que la felicidad de sus empleados es un elemento fundamental para lograr su satisfacción y la de sus clientes, por lo que asume este modelo de gestión como principio rector de su actividad organizacional.

En la empresa referenciada, sus acciones se centran en la felicidad desde la mirada de la Biología – Cultural- sobre dos fenómenos fundamentales de las sociedades actuales: 1) la felicidad y, 2) la empresa, razones estas por las cuales implementan la felicidad como estrategia organizacional (Ferrer y Ball, 2013). La felicidad Premium, puede ser tomada como un ejemplo exitoso de

la implementación de este modelo, que, sin ahondar en sus imprecisiones, ha sido el pilar fundamental del éxito de esta organización.

Sin duda, desde el enfoque *sistémico-contingencial* diferentes interconexiones existen entre las diferentes áreas que integran las organizaciones, las actividades desarrolladas por los sistemas organizativos, requieren de condiciones particulares, que permitan la obtención de sus productos o servicios finales, permitiendo afirmar que, en la actualidad, no se concibe una organización con visiones restringidas o que funcione como un sistema cerrado (sin interconexión con el entorno que la rodea). La existencia de sub sistemas administrativos (en los que se desarrollan las funciones del proceso administrativo), áreas estas que brindan apoyo al proceso de producción básico (transformación), necesario para la obtención de los productos y servicios de las empresas.

Sobre el particular, Zaratiegui (1999:81) considera que “los procesos son la base operativa de gran parte de las organizaciones, y gradualmente se van convirtiendo en la base estructural de un número creciente de empresas”. Asimismo, plantea asumir la empresa como un sistema integral de procesos, en el que éstos sean la base para los cambios estratégicos en la organización.

Finalmente, como un enfoque integrador y moderno, sus características están presentes en organizaciones de principio de siglo XXI, pudiendo ser más evidentes en organizaciones de gran tamaño, estratégicas, complejas y competitivas. En este caso, se referencia la Corporación Eléctrica Venezolana (CORPOELEC), precisando las variables clave manejadas por este enfoque administrativo.

Como enfoque es intuitivamente lógico debido a que las organizaciones y cada uno de sus sub sistemas, apoyan su forma de dirigir en las situaciones que se presentan. Identifican las variables externas que inciden en su gestión y sobre ella definen métodos de trabajo, enfoques y herramientas que las conlleven al éxito potencial sostenido y ante estas situaciones, no existen reglas simples, universales, no modelos que respondan a las realidades complejas de este siglo XXI en el cual estamos inmersos.

En lo que respecta a los nuevos enfoques, algunas organizaciones venezolanas, resaltan por demostrar un desempeño positivo en todas sus operaciones

Compañía Anónima Nacional de Teléfonos de Venezuela (CANTV), Santa Teresa, Grupo Polar, Corpoelec, Vitalis entre otras, complementando en el caso de Venezuela por organizaciones como Corpoelec y Farmatodo.

Tales organizaciones demuestran la adopción de nuevas tendencias y prácticas de gestión orientadas, no solo a la eficiencia, sino también a la conservación del medio ambiente, implementando modelos integrales apoyados en nuevos paradigmas. Es decir, se estiman las implicaciones de cada acción realizada, apostando a prácticas conservacionistas responsables tanto con el ambiente que rodea la organización, como con la sociedad en la que se desenvuelve. Estas prácticas se basan en comportamientos ético-morales para la sostenibilidad de la organización, la sustentabilidad en todas sus acciones y el bienestar social tanto de estas como de futuras generaciones.

## Conclusiones

Cada teoría administrativa surgió como una respuesta a los problemas empresariales más importantes de su época. Todas tuvieron éxito, al presentar soluciones específicas para tales problemas, y al constituirse en la base fundamental del pensamiento administrativo moderno.

En la actualidad, se puede afirmar que en organizaciones del siglo XXI, especialmente en organizaciones venezolanas y de la región zuliana, prevalecen aun modelos y enfoques particulares, algunos en su esencia pura, mientras que en muchos otros casos, estos se presentan con combinaciones entre ellos, es decir modelos híbridos o eclécticos, que combinan características en función de las necesidades tanto internas, como del contexto en el cual se encuentran inmersas las organizaciones.

Esto ratifica la permanencia de las teorías surgidas desde principio de siglo XX, en la época actual, con variaciones y consideración de factores básicamente externos, y otros internos que perfeccionan los modelos preexistentes. Son muchos los desafíos y retos por superar. En este caso solo el conocimiento constante y el desarrollo de innovaciones organizativas, tecnológicas y sociales podrá hacer que la administración siga evolucionando a pasos acelerados.

## Referencias bibliográficas

- Bateman, Thomas y Snell, Scott (2009). *Administración. Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo*. McGraw-Hill Educación. México. Pág. 690
- Calvo, Patrici (2015). Economía ética hermenéutico-crítica y su gestión en las organizaciones. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 20(7)1, 534 – 553. Universidad del Zulia, Maracaibo-Venezuela. Disponible en: <http://www.produccioncientifica.luz.edu.ve/index.php/rvg/article/view/20201/20122>
- Chiavenato, Idalberto. (2014). *Introducción a la teoría general de la Administración*. Octava Edición. McGraw-Hill Education. México. Pág. 561
- Chiavenato, Idalberto (2006). *Introducción a la teoría general de la Administración*. Séptima Edición. McGraw-Hill Education. México. Pág. 561
- Corpoelec (2015) Portal Web. Disponible en: <http://www.corpoelec.gob.ve>  
Fecha de consulta: 16 de septiembre de 2015.
- Daft, Richard y Marcic, Dorothy (2006). *Introducción a la Administración*. Cuarta edición. International Thompson Editores. México.
- Farmatodo (2015) Portal Web. Disponible en: [www.farmatodo.com.ve](http://www.farmatodo.com.ve). Fecha de consulta: 12/07/15
- Fernández Gago, Roberto (2005). *Administración de la Responsabilidad Social Corporativa*. Colección de negocios. Departamento de Dirección y Economía de la Empresa. Universidad de León. Thompson Editores Spain. Madrid, España.
- Ferrer, Brígida y Ball, Ricardo (2013). La felicidad en la empresa Premium Motors. Una mirada al fenómeno de la felicidad. *Memorias del VI Congreso Internacional de Gerencia en América Latina “Tendencias gerenciales desde una visión crítica”* Gerencia privada: Estrategias empresariales- Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Universidad del Zulia.

Disponible en: [http://www.fces.luz.edu.ve/intergerencia/images/stories/congreso\\_intergerencia\\_vi.pdf](http://www.fces.luz.edu.ve/intergerencia/images/stories/congreso_intergerencia_vi.pdf)

Griffin, Ricky (2011). *Administración*. Décima edición. Cengage Learning. México. Pp. 811.

Kast, Fremont E. y Rosenzweig, James E. (1996). *Administración en las organizaciones: un enfoque de sistemas y de contingencia*. McGraw Hill, México.

Macau, Rafael (2004). TIC: ¿para qué? (Funciones de las tecnologías de la información y la comunicación en las organizaciones). *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento (RUSC)*, 1(1). Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1030600> Fecha de consulta: 18/02/16.

McDonald's (2015). Portal web. Disponible en: <http://www.mcdonalds.com.ve/> Fecha de consulta: 12/07/15.

Pereira Burgos, Morela; Díaz Barrios, Jazmín; Díaz Nava, María Gabriela. (2013). Injerencia del modelo burocrático-populista en la reforma universitaria. Caso Universidad del Zulia. *Revista Venezolana de Gerencia*, 18(61), 138-155 Universidad del Zulia Maracaibo, Venezuela.

Pereira Burgos, Morela; Pereira de Homes, Lilia; Díaz Nava, María Gabriela (2006). Influencia del modelo burocrático clientelar en el proceso de captación del personal académico. *Gaceta Laboral*, 12(1), enero-abril, 2006, Universidad del Zulia Maracaibo, Venezuela. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33612102>

Premium Motors, C.A. (2015). Página Web. Disponible en: <http://premiummotors.com.ve/web/> Fecha de consulta: 16 de septiembre de 2015.

Real Academia Española (2015). *Diccionario*. Disponible en: <http://www.rae.es/recursos/diccionarios>. Fecha de consulta: 18 de febrero de 2016.

Robbins, Stephen y Coulter, Mary (2010). *Administración*. Décima Edición. Editorial Prentice-Hall. México. Pp. 564.

- Stoner, James; Freeman, Edward y Gilbert, Daniel (1996). *Administración*. Sexta Edición. Editorial Prentice Hall. México. Pp. 688
- Taylor, Frederick Winslow (1963). Principios de la administración científica: Administración industrial y general / Henri Fayol; prólogo de Hermann Hitz Lender. Herrero Hermanos. Pp 278
- Universidad del Zulia (2015). Filosofía de gestión. Portal web de la Universidad del Zulia. Disponible en: [http://www.dgplani.luz.edu.e/index.php?option=com\\_content&task=view&id=158&Itemid=136](http://www.dgplani.luz.edu.e/index.php?option=com_content&task=view&id=158&Itemid=136) Fecha de consulta: 17/11/15.
- Weber, Max (1964). *Economía y Sociedad*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Zaratiegui, José Ramón. (1999). La gestión por procesos: su papel e importancia en la empresa. E.O.I. *Revista Economía Industrial*, 6(330), 81-88 Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/oaiart?codigo=140164>

## Capítulo 8

# Epistemología de la contabilidad

Diego Alejandro Correa Correa<sup>1</sup>, William Esteban Grisales Cardona<sup>2</sup>, Walter Mauricio Montaña Arias<sup>3</sup>

### Resumen

Este texto, tiene como fin darle un sentido histórico y científico a lo que es la contabilidad. De aquí que se pueda definir de varias maneras. La epistemología es la rama de la filosofía que se encarga de examinar los fundamentos en los que se apoya la creación de conocimiento. Se puede entonces afirmar que la contabilidad es una ciencia social que garantiza el funcionamiento de una empresa, genera conocimientos conexos entre la economía y las finanzas, cuantifica el patrimonio público o privado. Todo esto lo va generando la epistemología. Con esto la Contabilidad es una ciencia social, pero sin la dimensión dinámica de otras ciencias. Algunos profesionales de la Contabilidad no generan hipótesis que les permitan producir nuevos conocimientos científicos, que cuestionen aquellos que carecen de lógica y que, de esta manera, permitan elevar su nivel científico a la altura o más arriba del que han alcanzado otras ciencias que también intervienen en el desarrollo económico y empresarial.

De aquí en adelante la epistemología ayudará a tener un concepto más amplio de lo que es la contabilidad, y la investigación complementa la idea inicial, pues esta habla de las falencias de la profesión, el medio por el cual algunos de los contadores solo aprenden a aplicar las normas y les da la idea de cómo mejorar el programa de contaduría pública basándose en la investigación. La contabilidad en la historia se ha mostrado como una profesión operativa y mecanizada que no ha sido analizada en profundidad, por la falta

---

1 Licenciado en Filosofía, Magister en Filosofía y estudiante de Doctorado en filosofía (UPB). Docente de investigación y humanidades de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables Corporación Universitaria Americana. E-mail: dcorrea@americana.edu.co

2 Abogado, Magister en Derecho Procesal de la universidad de Medellín, candidato a Doctorado en Filosofía (UPB).

3 Economista industria, Magister en desarrollo sostenible y medio ambiente. Candidato a doctor administración gerencia, (Benito Juárez, México).

de compromiso en el desarrollo de la investigación contable. De tal modo que la epistemología contable invita al profesional a realizar un análisis crítico que tenga presente la historia y actualidad de los hechos contables, relacionando la teoría y la práctica de la labor.

La epistemología contable, nos orienta a crear un pensamiento proyectado al análisis de los hechos contables con conciencia íntegra y crítica para sobresalir ante los problemas, ya que el objetivo de la epistemología es analizar la realidad social y económica de la sociedad.

**Palabras clave:** Contaduría pública, ciencia, epistemología, economía, investigación.

## Introducción

La idea principal que se ha generado en este artículo tiene como tesis la *epistemología en contabilidad*, dándole fortaleza a un campo de la nueva ciencia, que se tiene en los estudios, lo general y lo pedagógico desde la parte humana. De aquí que la epistemología tiene como base la idea de generar nuevas propuestas y de ampliar la solución a estas nuevas cuestiones, o revisar las situaciones que ya pasaron. Esto hace que la ciencia sea un constante examinar.

La epistemología en contabilidad no es contraria al conocimiento, que se pregunta: ¿para qué me sirve la epistemología?, se replantea la idea de cambio y la idea de un nuevo estatuto cognoscitivo. Aunque es nueva como ciencia, apenas está en la formulación diaria de su objeto investigación y su objeto de estudio. Por lo tanto, la pregunta del tema central es importante. ¿Cómo se está trabajando la epistemología en las universidades? O ¿Cómo es su carácter epistemológico de la contabilidad?

Autores como Araujo, que han pensado y trabajado la idea de investigación en contabilidad, al igual que su estatuto epistemológico trabajado por Jiménez (2014) como una ciencia nueva que apenas está tratando de dar forma a sus objetos de estudio como planteamiento epistemológico. Haciendo una nueva forma de trabajo para que desde la parte académica los estudiantes avancen con grandes conceptos e ideas para ser contadores públicos, que ayuden al fortalecimiento y la dedicación de sacar contadores íntegros que sea capaces

de ser un punto de referencia en todos los campos por el sentido epistemológico.

El objetivo principal de esta investigación es darle carácter epistemológico de la contaduría pública, a través, de la investigación se ha encargado de dar diferentes conceptos diferenciados para ampliar el horizonte de todas las asignaturas de las ciencias exactas, que se mezclan para darle un análisis fundamental y estructural a la parte de la epistemología.

## Desarrollo

### ¿Cuáles son las dificultades para ejercer la Contaduría pública como ciencia?

La acción de la epistemología a cada ciencia es no solo de mezclarse con ellas desde todos los ámbitos y acciones humana; sino que puede dar una visión holística ya que mantiene la ciencia dentro de la misma humanidad sin que sus acciones, avances y productos sean catalogados como superación de las mismas acciones humana.

La epistemología tiene diferentes expresiones, entre ellas una epistemología tradicional, unívoca y universal, y otra alternativa, local y contextualizada, que reconoce las creencias particulares, intrínsecas a la producción de un saber, que no pretende ser universal ni permanente y que implica una postura crítica con respecto a la forma de entenderla. Esta última visión se inscribe en el paradigma de la postmodernidad, donde el saber no está centrado en el método, sino en el objeto de estudio. Se valida la intersubjetividad y se reconoce al sujeto como constructor de sus representaciones (Aldana, 2008).

Se puede empezar haciendo un recorrido para definir el concepto epistemología como: Episteme=Conjunto de disciplinas (Ciencia), Logia= Discurso Disciplina filosófica que estudia el conocimiento científico y la forma en que actúan los individuos para ampliar los horizontes de este, la ciencia *trata los problemas planteados por la ciencia (estudio)*. La epistemología es la rama de la filosofía que se encarga de examinar los fundamentos en los que se apoya la creación del conocimiento.

La epistemología, como rama de la filosofía, es el medio para terminar con la discrepancia relacionada con la negación científica de la Contabilidad. Dicha discrepancia debería ser resuelta por los contadores públicos. Sin embargo, como la mayoría de ellos carecen de preparación epistémica y visión panorámica sobre problemas epistemológicos (semánticos, gnoseológicos, metodológicos, ontológicos, axiológicos, éticos y estéticos); económicos (relacionados con el neoliberalismo, la economía social de mercado, etc.); políticos (sistemas y subsistemas sociales); ideológicos (ideología para el desarrollo o subdesarrollo) y otros conocimientos que permitan describir, explicar y analizar mejor dichos problemas, continúan “cargando la cruz” de la imprecisión de la Contabilidad (Torres y Lam Wonghtps, 2012).

Así pues, la epistemología es una división de la filosofía que se encarga de explorar la coherencia interna de los razonamientos que llevan a la creación de conocimiento, la utilidad de sus metodologías teniendo en cuenta sus objetivos, los contextos históricos en los que aparecieron esos conocimientos y el modo en el que influyeron en su elaboración con las limitaciones y utilidades de ciertas formas de investigación y de ciertos conceptos, entre otras cosas.

La interrogante “qué es la contabilidad” aún no ha sido resuelta definitivamente. Algunos la consideran como ciencia y otros, simplemente, como técnica. ¿A qué se debe esta imprecisión dicotómica? A que, cuando eran estudiantes de pregrado, no fueron motivados por las facultades de Contabilidad para sumergirse en las aguas frías de la investigación. En efecto, no incentivaron su inteligencia ni fecundaron su imaginación para formarse como investigadores preparados para contribuir con el desarrollo científico de la Contabilidad y capaces de dar solución a problemas de la empresa al generar y aplicar habilidades técnicas, conceptuales, de diseño y de toma de decisiones coherentes con la realidad local, regional, nacional e internacional. Estas deficiencias tampoco son cubiertas por los colegios de contadores públicos que dan mayor énfasis a los aspectos normativos que a los filosóficos o epistemológicos, reduciendo sus conocimientos a una visión tubular de alto contenido normativo (Torres y Lam Wonghtps, 2012).

Por otro lado, podemos afirmar que la contabilidad es una ciencia social que avala el funcionamiento de un consorcio, crea conocimientos ligados entre la economía y las finanzas, mide el patrimonio público o privado, determina las pérdidas y ganancias de las personas naturales y jurídicas y precisa las responsabilidades de los contribuyentes. Asimismo, sistematiza la política tributaria relacionada con la estructura formal y funcional del sistema impositivo, su distribución social, los efectos de los tributos y su utilización como instrumentos dinámicos para comprender el subsistema económico y su incidencia en el desarrollo empresarial, local y nacional. Genera la teoría sobre ingresos públicos (subvenciones, donaciones, ingresos administrativos o tasas de servicios públicos, impuestos, préstamos externos e internos) y los elementos constitutivos de la imposición (cualitativos y cuantitativos), describiendo, explicando y analizando el cómo y el porqué de los hechos contables que se suscitan dentro y fuera de la empresa.

La Contabilidad es una ciencia social, pero sin la dimensión dinámica de otras ciencias. Algunos expertos de la Contabilidad no generan suposiciones que les admitan causar desconocidos conocimientos científicos, que debatan aquellos que carecen de razón y que, de esta manera, permitan enaltecer su horizonte científico, para su desarrollo económico y empresarial. Para ello, los investigadores de la ciencia contable, con ayuda de la epistemología, entenderán que las puras funciones y relaciones cuantificables son siempre funciones en relación de los objetos de trabajo de la empresa.

El tener conocimiento de la liquidez y de otros bienes de la organización, es consecuencia de la idoneidad de los profesionales, quienes actúan a partir de sus aprehensiones inmediatas de objetos. El conocimiento contable es matemático -lógico porque los hechos contables se relacionan unos con otros, dependen unos de otros o surgen unos de otros. En suma, constituyen una ciencia con todos sus elementos estructurales: objeto de estudio, principios, leyes (equilibrio contable, costo histórico, causación, balances, inflación de capital, reserva oculta de información, variaciones patrimoniales, aceleración del movimiento circulatorio de la riqueza, etc.), métodos, hipótesis y teoría contable (Puentes, 1999). Es considerada como ciencia por:

1. Tener su materia propia u objeto específico de estudio (debe dedicarse a una materia definida). Esto no implica que dicho conocimiento no pueda interrelacionarse con otras materias es más esta interrelación puede

generar que el conocimiento aplique más como ciencia.

2. Estudiar los hechos con rigor analítico, Para ello el conocimiento debe fundamentarse en los cambios que se han generado en su constante estudio y los que se presenten a futuro.
3. Enunciar verdades de sentido general.
4. Poseer observaciones, conceptos, proposiciones, hipótesis, teorías, leyes y fuentes de información, todo de modo sistemático.
5. Enunciar lo experimental o comprobable.
6. Ser útil.
7. Se relaciona con los otros campos del conocimiento humano (Cuartas, 2005).

La contabilidad ha cumplido con todas las condiciones y es por esto por lo que se ha definido o clasificado como ciencia, aunque no se ignore que su uso más frecuente y común es como técnica, pues la técnica conlleva a la aplicación del conocimiento hasta convertirlo en práctica. La contabilidad en cuanto técnica es: procedimiento, sistema o mecanismo para acumular, procesar e informar datos; reduciéndola a su parte práctica. La reducción de la contabilidad a su parte meramente instrumental o procedimental es aceptar por un lado la posición *subdesarrollista* (la ciencia y técnica vienen de otros países), y por ello es imposible la generación de nuevos y propios conocimientos; y por el otro lado se acepta la dependencia de esta con respecto a otras disciplinas (economía, administración) (Cuartas, 2005).

Actualmente el proceso de enseñanza, y aprendizaje de la Contabilidad se realiza transmitiendo conocimientos sobre su procedimiento o sobre la norma contable, “La norma puede constituirse en un principio internacional o en el fundamento del plan de cuentas que sirve como base del aprendizaje, pero con ello el alumno no aprende contabilidad, solo aprende a contabilizar” Estamos interesados por el proceso contable que puede ser mecánico que por su fundamento., se orienta más al hacer que al saber, induciendo erróneamente a algunos contadores a sostener que la Contabilidad no es ciencia sino técnica plasmada en la técnica registral de medición del valor y de la

información contable” se utilizan correctamente las normas pero se ignoran los fundamentos lógicos que los avalan, su conexión con la epistemología contable y con otros sistemas lógicos que le dan consistencia al conocimiento de la Contabilidad (Colonibol, 2012).

La epistemología ayudará a dar o redimensionar en un concepto más amplio de lo que es la contabilidad, superado con la investigación complementa la idea inicial ya que, partiendo las falencias de la profesión, es el medio por el cual algunos de los contadores que solo aprendían a aplicar las normas adquieren la idea de cómo mejorar el programa de contaduría basándose en la investigación. Una de las definiciones tradicionales y del común es.

La contabilidad es una ciencia social, la cual se proyecta a satisfacer una problemática o necesidad social, es una exigencia universal que tienen las personas y entidades de información financiera idónea, que debe ser oportuna y eficiente para la toma de decisiones para el cumplimiento de obligaciones legales, fiscales o para ejercitar el control sobre sus bienes o derechos patrimoniales (Torres Bardales & Lam Wong, 2012).

La contabilidad es una ciencia del ramo de las ciencias sociales en cuanto que estas estudian el comportamiento del hombre y de sus organizaciones. La contabilidad hace parte de este estudio porque es aquel campo donde ya se investiga el cómo, en que forma y *por qué*, se hacen las cosas de manera contable y se plantean debates de ese tipo de conocimientos, no solamente es como dice el documento que “el contador solo aprende a contabilizar” (Torres Bardales & Lam Wong, 2012), esta definición sería reductiva y muy técnica, la contabilidad como ciencia social hace la investigación y piensa más allá, no es simplemente introducir cifras en un campo tecnológico.

Actualmente es difícil concebir la contabilidad como una ciencia social existen personas que piensan más allá de contabilizar, un ejemplo claro de esto son los tratados, libros o protocolos que dictan las normas de contabilidad las cuales son aplicadas por un contador, ellos investigan, experimentan y dan hipótesis de cómo es el deber ser de las normativas. Luego se lleva a un campo de ejecución que es donde lastimosamente muchos contadores se muestran como *técnicos*, que solo aplican lo que los científicos hicieron, por esta razón es que existe tal confusión si, ¿la contabilidad es ciencia o no es ciencia?

La contabilidad debe ser considerada como ciencia social ya que se caracteriza por obtener la verdad en sus resultados, está ligada al desarrollo social y a la práctica económica, se concentra en ser metódica y tener un progreso firme, está estructurada por un conjunto de hipótesis, conceptos y leyes diseñadas para producir beneficios; además cuentan con principios como el de la partida doble, fundamentado en el principio de causa y efecto, el cual busca analizar las irregularidades que se dan o pueden suceder en el campo contable y parte del hecho de que todo lo que ocurre en la sociedad tiene una causa y un origen.

Por esto se puede decir que lo que realmente es una ciencia es la contaduría pública ya que es la que realmente se encarga de interpretar la información financiera y contable de una compañía, medida mediante relaciones cuantitativas para ayudarlo en la toma de decisiones. Lo que falta hoy es darle una mejor difusión y motivación en cuanto profesión ya que es carrera es muy compleja y completa por estar conformada por diversos saberes (derecho, matemáticas, economía, administración y epistemología), es así que se entiende la gran importancia de los contadores en las organizaciones ya que cumplen una función clave al tener la capacidad de brindar resultados exitosos en todos los campos tanto en lo privado como en lo público (Fundación Universitaria San Martín, 2010).

En Colombia la profesión contable ha tenido poca participación en cuanto a la investigación “la indagación identifica 33 grupos de investigación contable en Colombia aproximadamente, los cuales se hacen escasos frente a los 242 programas de Contaduría Pública que se encuentran registrados en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior (SNIES, s.f), debido a que corresponden al 13,64% del total de los programas y, por lo tanto, no permite abarcar las necesidades del entorno en cuanto a investigación formal relacionada con la Contabilidad” (Patiño, Valero, García & Díaz, 2016, p. 42).

Aunque las universidades han tratado de promover la investigación mediante diplomados, semilleros, seminarios y conferencias los resultados no han sido alentadores. ¿Qué está pasando? Las instituciones deben dar una mayor estimulación hacia el ámbito profesional contable mediante: lecturas, investigación y tecnología, y así poder alcanzar la competitividad internacional que es una de las principales exigencias. No solo es enseñar a interpretar las nor-

mas sino decir el por qué y el cómo de los hechos generando así la curiosidad necesaria que impulse a una investigación continua sea en profundidad, en variedad y en interdisciplinaria. Es preocupante lo que está pasando en Colombia ya que el avance de la ciencia contable depende de la investigación, los pasos y reformas que ha habido en la historia han dependido de las investigaciones, sin embargo, no es justo afirmar que todos los profesionales no tienen el hábito de investigar, pero el número inferior de investigadores es una urgencia que debe ser solucionada lo antes posible.

Las instituciones y las empresas deben fomentar en el contador la investigación, la tecnología y la lectura, pero como ya se mencionaba anteriormente los semilleros, los diplomados y los seminarios no han dado resultado siendo este un buen intento motivacional, entonces se debería implementar nuevas estrategias: La primera de ellas es mediante foros de discusión en todas las universidades donde se discutan normas, leyes y decretos y así los que tienen intereses comunes participen e intercambien ideas. La segunda es formando grupos de investigación cada semestre donde se reúnan varias personas para comparar las normas de los países, esto fomenta la investigación, la lectura y el conocimiento de nuevos recursos tecnológicos, donde el grupo de individuos obtiene muchos conocimientos complementando la profesión, además, traerá consigo un mejor contador, más competitivo y con beneficios en la formación dentro de la investigación que resultarán en un impulso del trabajo en equipo que vela por un objetivo en común. La tercera es la creación de concursos públicos y privados de gran difusión y de alta exigencia donde venga premiada la exigencia, la creatividad y la capacidad de profundidad en un tema específico como de nuevas estrategias y recursos. La cuarta es la posibilidad de intercambio de profesores como de contadores con otras nacionalidades y con otros sistemas económicos y de contaduría.

La contabilidad en la historia se ha mostrado como una profesión operativa y mecanizada que hasta ahora no ha sido analizada en profundidad, por la falta de interés y compromiso en el desarrollo de la investigación contable. No se busca ir más allá de lo que se conoce porque el estudio de esta era determinado a la técnica y a la repetición de los estándares que a la investigación y al conocimiento de la contabilidad. Por esto se resta en el “complejo de la zona de confort”; viendo más fácil la adopción de modelos internacionales, que la propia generación de guías o modelos contables. La ausencia de indagación, observación análisis y estudio; son algunas de las causas del débil desarrollo

de la contabilidad. El auge de la globalización y el empoderamiento de las tecnologías de la información nos hace pensar, que la profesión contable debe ir más allá de las cifras; es por esto por lo que la investigación se convierte en la mejor herramienta de transformación; que puede contribuir en la extensión del conocimiento y el cambio de paradigma o mentalidad de los contadores públicos en la actualidad.

Lo que se busca, es ampliar la visión en una ruta de análisis y estrategia empresarial, en donde la rentabilidad no sea el único fin. Sino también la inclusión de aspectos sociales, ambientales y financieros, que generen cambios sustanciales en materia contable. “Ello exige emprender y desarrollar un trabajo colectivo y critico no solo por parte de la comunidad contable sino también con el concurso de quienes estén interesados en reconstruir dicha categoría a través de la investigación fundamental” (Quintero, 2012, p. 123).

Los problemas del conocimiento involucran a todos. El enfoque; en la búsqueda de respuestas que contribuyan al desarrollo de la contabilidad en la generación de beneficios sociales y económicos de manera práctica, que logren el equilibrio de los saberes con el mundo de hoy, que cada día se hace más exigente en la demanda de profesionales integrales, dotados de capacidades analíticas y de gestión al servicio de la sociedad.

El planteamiento y solución de interrogantes ante los temas contables son el inicio del cambio, encaminado a la sostenibilidad, la justicia y la equidad. De acuerdo con lo mencionado anteriormente “Hemos desperdiciado el tiempo buscando encontrar a través de las leyes y no de la investigación, el desarrollo de la contabilidad” (Quintero, 2012, p. 125) la principal atención del ejercicio de la contabilidad se basa en el cumplimiento de normas de momento, que como todos sabemos tienden a cambiar frecuentemente según los factores y variaciones de cada marco. Convirtiéndose así las leyes en inestables e ineficientes, y que no generan ningún beneficio. Estos cambios continuos hacen que el profesional, se dedique gran parte del tiempo a actualizarse en la vigencia de las leyes cambiantes evitando requerimiento y sanciones por parte del estado, que profundizar en el conocimiento y desarrollo de las prácticas contables en pro del bienestar social.

“Las reconstrucciones propuestas constituyen problemas fundamentales de la investigación contable cuyas soluciones exigen tareas colectivas y la apre-

hensión de un método crítico de la investigación que podría ser el del ensayo y el error” (Quintero, 2012, p. 130). La investigación contable como tema importante posee problemas fundamentales, los cuales; como investigadores se de buscar una posible solución que beneficie el horizonte de la contabilidad. El conocimiento adquirido de manera empírica o en una formación académica, trae consigo variables constantes; además de que la transformación o cambios en los procesos de investigación conlleva a el trabajo en conjunto, a la intensa comunicación y a la toma de decisiones grupales; permitiendo la obtención de beneficios futuros, sin afectar los criterios de la investigación; usando para ello el método específico de la prueba y el error. Como cuando éramos niños llenos de curiosidad y encanto por lo desconocido, es así como se debe enfocar ahora, lo cual se alcanza a nombrar un llamado a la creación y la transformación.

Por otra parte, este tema tiene gran importancia, ya que nos brinda la posibilidad de incentivar la formación en las universidades frente al tema de la investigación contable, tratando de encaminar a que todo ser humano que esté interesado en realizar este estudio, tenga la capacidad de comprender, cuál es la mejor manera de aumentar una posible cualificación hacia los temas contables. La esencia que está brinda, es el conocimiento de alta calidad que se puede adquirir, para así tener conciencia de los problemas emergentes que se pueden presentar en dicho tema; y más ahora con el auge de la globalización y la economía naranja, proporcionando soluciones por medio de una investigación de resultados o sucesos obtenidos.

La contabilidad, “como control y compendio ideal del proceso, es más necesaria cuanto más carácter social adquiere” Marx, 1946 (citado en Luna 1992-1993). De esta manera la contabilidad hoy en día la hemos visto como una ciencia encaminada a mostrar la realidad económica del negocio y va ligada a una cultura de control en la que los contadores están perfilados para recibir indicaciones de los administradores; en vez de actuar con el deber ser, al momento de evaluar y verificar los resultados como de desarrollar instrumentos que permitan generar recursos destinados al ambiente o a la acción social.

Es por esto por lo que el ámbito contable es un conjunto científico, respecto a lineamientos ya establecidos en ella, como los tipos de cuentas contables. Considerando que es momento de que esta rama tenga un cambio paradig-

mático por medio de análisis y conocimientos, que impacten y reflejen una información relevante y transparente, donde el contador demuestre su ética y criterio ante los hechos reales y donde pueda convertirse en un generador de progreso y de interés común y no solo el de contralor o ejecutor de normas. Teniendo siempre a consideración la capacidad transformadora que se puede lograr en todas las personas que cultiven la habilidad de indagar, escudriñar y analizar, cada acontecimiento en detalle en pro del desarrollo de nuevos saberes que mejoren día a día la calidad contable del País.

En el país de la mano de Colciencias como la entidad que se ha encargado de establecer los parámetros de calidad, evaluación y todo lo perteneciente a propiciar el crecimiento y la divulgación del conocimiento con el fin de incentivar a la comunidad tanto estudiantil como profesional a generar valor a sus disciplinas a ir un paso delante de lo que se les exige en la actualidad. Estos esfuerzos por crear un ambiente investigativo en la comunidad contable Colombiana en cada una de sus etapas de formación, constituye una ayuda invaluable para el desarrollo de la profesión, para empezar a generar nuevos conceptos desde el conocimiento y desde la comprensión de la esencia contable, para crecer como profesión necesitamos cuestionarnos, analizar que aporte se está dando al avance y mejoramiento de la sociedad, determinar con claridad cuál es el propósito de la profesión así como observar y reflexionar sobre sí misma.

La disciplina contable para cumplir cabalmente su tarea necesita crear una revolución en el paradigma contable e involucrar los cambios que vienen produciéndose en Colombia, América latina y en el mundo entero. Al mismo tiempo, para constituirse en un campo verdaderamente científico, requiere reflexionar acerca de su objeto de estudio, de su marco teórico, de sus métodos, problemas (Fundación Universitaria San Martín. 2008).

La contabilidad como disciplina debe iniciar un camino de descubrimiento y autoconocimiento, para determinar cuál es su papel en la sociedad actual y crear así una ética y una cultura contable partiendo de un análisis de sus principios y conceptos más básicos, partir desde lo esencial de su ser para construir un camino sólido hacia la generación de un conocimiento aterrizado a la realidad local y global donde se integren todos los actores externos que

mueven las economías y las situaciones sociales hasta convertirse en productor y árbitro de las mismas.

### **¿Es necesaria la contabilidad en una sociedad que aparentemente se muestra tan renuente en aceptarla como ciencia?**

Desde el punto de vista de muchos estudiosos de la filosofía y la ciencia el hecho de que la contabilidad sea exacta y pragmática imposibilita que se trate en términos de textos y fuentes de conocimiento. Según Hernán Quintero en su libro *Perspectivas De La Investigación Contable* “el saber contable es objeto de aprehensión normativa” (Quintero, 2002, p. 9), esto ha dificultado por muchos años la investigación en contabilidad. Si bien es cierto que la contabilidad está encaminada a la obtención de riqueza limitada a unos pocos y que son las normas las que definen su horizonte; también es cierto que es un instrumento para el desarrollo, avance y progreso de la sociedad, es un sistema de información y formación económico y social, sin el cual esta sociedad capitalista entraría en caos o caería en nuevas formas de dominación y barbarie.

La investigación es el motor de desarrollo de cualquier profesión y disciplina, aspecto que no es ajeno a la Contabilidad; sin embargo, las principales críticas en relación con la investigación contable se centran en que los trabajos son mayormente técnicos, hay escasos aportes a lo social, se continúa produciendo información limitada para determinados usuarios. (Patiño, Valero, García y Díaz, 2016, p.38).

Como se mencionó al inicio de este artículo y como búsqueda de una respuesta a nuestra pregunta, la investigación no es ajena a la contabilidad, tal vez es una ciencia pragmática y exacta, pero todo lo que se mueve alrededor de la contabilidad crea muchos interrogantes que dan la posibilidad a iniciar la investigación, muestra de eso es que en las universidades se está incentivando la investigación contable, los estudiosos de la contabilidad han centrado su atención en descifrar el origen epistemológico de la contabilidad, han centrado su atención en definir su estatuto en cuanto ciencia, y no como un arte o una técnica; el sólo hecho de buscar un conocimiento que descifre todos estos interrogantes hace que sea factible, justa y necesaria la investigación en contabilidad. Ahora bien, el concepto epistemología se define como “Pensamiento filosófico encargado de reflexionar sobre el origen, desarrollo, constructo

teórico, diseño metódico y consecuencias de la aplicación de la ciencia y la tecnología” (Universidad San Martín, 2008, p. 6).

Si se analiza la anterior definición en el ámbito contable se puede relacionar la epistemología con la contabilidad desde el punto de que todo tiene inicio y un final, donde se ahonde temas para su desarrollo. La contabilidad no es ajena a estas variables, desde cualquier rama de la contabilidad, llámese finanzas, tributaria, contabilidad pública, costos, etc. Antes bien se deduce de todas ellas las características definitorias de una ciencia como lo es el inicio, el desarrollo y unas consecuencias. Es cierto que el mayor obstáculo a considerar la contabilidad como ciencia es su connotación de ser exacta, pragmática y técnica como se mencionó al principio, también es cierto que como toda área del conocimiento está sustentado en bases teóricas, por su acción social e individual exige una normativa y como toda actividad humana requiere una continua reflexión y búsqueda de perfeccionamiento desde sus fundamentos hasta sus últimas aplicaciones. Todo esto elementos que hacen más parte de una ciencia que de una técnica.

El sólo hecho de basarse en teorías que a su vez son verificables y el sólo hecho de poderse relacionar con la sociedad hace que se pueda hablar de epistemología de la contabilidad, parte de las características del conocimiento científico es la relación directa con la sociedad, es el desarrollo en un ámbito social e individual, característica que cumple la contabilidad, pues es una herramienta creada por la misma sociedad para hacer la vida menos complicada en el ámbito económico. De acuerdo con algunos autores que hablan de la epistemología en contabilidad se puede concluir que la epistemología contable es la fundamentación de nuestra profesión, sin ella estaríamos vagando, sin entender la realidad económica de las organizaciones, de los países, del mundo y de nosotros mismos.

Preguntarnos si es necesaria la contabilidad en la sociedad, es como preguntarnos si es necesario trabajar para vivir, la respuesta es obvia, si existe sistemas económicos en el mundo, en los países, en las ciudades y en las familias como tal, siempre va a existir la contabilidad y sus áreas afines para proponer y ser garante del buen funcionamiento de la economía; tendríamos que devolvernos siglos atrás cuando los seres humanos eran nómadas o vivían en cavernas. Lograr que una sociedad *de mercado global*, a orientada por el consumismo y por la adquisición monetaria aprenda a vivir sin la contabili-

dad es algo descabellado e imposible; por eso aceptar que la contabilidad en cuanto ciencia, que existe una epistemología de la contabilidad e investigación contable es lo más acertado y necesario en pleno siglo XXI, la epistemología es un medio para terminar con la discrepancia de considerar o negar lo estatuto científico a la contabilidad (Universidad externado de Colombia, 2011, p. 2).

### **¿Es importante la epistemología en la investigación contable?**

Partiendo de la definición de epistemología como un pensamiento que lleva a razonar a cerca de todo lo que involucra la aplicación de ciencia, técnica y la tecnología, en el que hay que tener en cuenta su desarrollo, origen, posibles consecuencias y demás aspectos involucrado en esta relación. De tal modo que la epistemología contable invita al profesional a realizar un análisis crítico que tenga presente la historia y actualidad de los hechos contables, relacionando la teoría y la práctica de la labor. Por lo que se hace necesario un profesional que tenga la capacidad de entender la problemática en la que se envuelve la contaduría pública, el cual podrá llenar las necesidades y requerimientos del desarrollo de la labor.

Este término filosófico tiene una función primordial en este campo, se basada en llevar a concordancia la práctica, el origen y la objetividad con la realidad económica en que se desenvuelve el mundo actual, teniendo siempre presente que la contaduría pública busca de una u otra manera satisfacer ciertas necesidades específicas de la sociedad, principalmente en ámbitos industriales-comerciales y financieros que permitan el adecuado cumplimiento de las obligaciones fiscales y sociales. Para lo que se apoya en un sistema que permita llevar a la orden del día la administración.

Según García et al ., (2016) menciona que “Los ejes temáticos con mayor participación en los ensayos están relacionados con teoría contable, educación contable y contabilidad de gestión enfocada al control organizacional de la empresa” (p. 44). La profesión contable es un área que cuenta con cambios constantes, lo que hace que sea una carrera de análisis, investigación e interpretación continua en donde se pueden dar diversos puntos de vista y conceptos según quien interpreta la normatividad. Cada día surgen hechos económicos que hacen que se deba investigar el proceder frente a esta situación teniendo en cuenta que se puede contar con varias soluciones, pero es necesario optar

por la que más se acerca a esa realidad y cuál es el beneficio que podría generar esta opción que se elija. Cada día es un nuevo reto ya que en la contabilidad no todo está dicho, los acontecimientos y su interpretación al ser estudiado, puede generar nuevas preguntas y posibles respuestas acerca de un determinado evento.

La Contaduría Pública se proyecta a satisfacer una problemática o necesidad social, “la cual es la exigencia universal y constante que tienen las personas y entidades de información financiera idónea, oportuna y eficiente para la toma de decisiones, para el cumplimiento de obligaciones legales, fiscales o para ejercitar el control sobre sus bienes o derechos patrimoniales”. (Revista ASFACOP, Año 1, No. 1, agosto de 1995, página 64. Revista ASFACOP, citado por Fundación universitaria San Martín, 2008, p. 5).

De acuerdo con lo anterior la información financiera es un componente muy importante para la organización ya que permite conocer el estado de la empresa influyendo en la toma de decisiones con el fin de generar estrategias que permitan ser competitivos en el mercado actual, además de poder proyectarse a corto u largo plazo y rango. Esta información debe ser de acuerdo con la normatividad contable que la rige, siendo confiable en cuanto a la representación de la situación financiera que se pretende representar del ente económico. La contabilidad tiene la capacidad de generar desconfianza o confianza en los entes económicos, atraer posibles inversionistas, clientes, proveedores.

Vista de este modo la contaduría pública se enfoca en el movimiento financiero y administrativo de una empresa, negocio o entidad; en el que se hace necesario ir más allá y correlacionar no solo la teoría aprendida sino también la situación de la economía global y de la entidad con la que se está trabajando sin dejar de lado la integralidad y ética del profesional. Todo lo anterior debido a que una actividad o suceso involucrado con la contabilidad tiene íntima relación no solo con los temas económicos del mundo si no también los políticos, sociales y culturales, cosa que permite alcanzar y desarrollar un pensamiento científico sobre un tema específico.

Esta situación lleva a cuestionarse sobre el valor científico de la contabilidad y aunque esta tiene gran relevancia a nivel global no es tomada como ciencia debido a que no se ha cuestionado y estipulado científicamente los

saberes en los que se basa el ejercicio de esta labor; además de que estos deben ser renovados constantemente permitiendo así que se adapten a la realidad. Es decir, que debe generar nuevos conocimientos con los que se puedan analizar y solucionar problemas específicos, para lo cual debe acudir a la investigación. Paraphrasing Kant who said that for science to be: obtain truth in its results, be methodical and have firm progress for what is worth the pain of reflection on whether these concepts are found in accounting and thus understand why it is not considered a science.

Another characteristic of science is that it tries to describe and successively define in a clear and concrete way its object of investigation, something that does not happen in accounting because some believe it is about business, others assume it is about economic aspects; but reality is that all of this are conjectures individual ones that do not focus on a general definition of the object that would be that of the "economic entity in measurable" that is the information and utilities during a determined time of economic reality. Although it cannot be despised that this practice uses complex theories shaped by various definitions, legislations and concepts that with the help of calculations seek to explain and determine the results of an entity or company following a method that helps to reach a goal in which it can be shown the truth of all the procedures carried out and results found.

¿Por qué es necesaria una «epistemología contable» en la formación del Contador Público y en la «orientación teórica-práctica» de la contabilidad?; ¿para qué sirve una epistemología contable?; ¿es la contabilidad una ciencia?; ¿para qué nos sirve una contabilidad científica lo mismo que una profesión contable (contaduría pública) fundamentada en la ciencia?; ¿de qué habla la contaduría?; ¿qué problemas plantea y cómo ha intentado resolverlos?; ¿cómo es la sociedad de finales del siglo XX y qué le está exigiendo a los Contadores Públicos presentes y del porvenir?; ¿cómo está vinculada la Contaduría Pública a la sociedad del conocimiento y a la globalización del mundo? (Jiménez, 2008, p. 1).

With the previous we see that there are different interrogants to those that seek to give answers and which make us think about whether accounting, if it is not a science, is considered in a general way as the language of business, since it can intertwine socio-economic needs with the nor-

mas y leyes, bajo una globalización tecnológica que exige una estandarización de los procesos económicos, de allí que un profesional contable dentro de sus competencias requiera el conocimiento de ciencias exactas como las matemáticas y leyes encaminadas hacia el derecho, en especial, del ámbito económico.

Por consiguiente, la visión de la contabilidad en un futuro corto va hacia las exigencias de una realidad social globalizada cada día más, en la que el hombre a partir de unas condiciones cambiantes establece, bajo normas, el control y eficiencia en el manejo de los recursos. Año tras año se habla más del control de los impuestos, de las finanzas públicas, el control de las finanzas personales bajo los escasos de recursos. Por ende, el profesional en contabilidad exige cada vez más ser una persona con una amplia versatilidad en cuanto a los conocimientos que subyacen al mundo global.

Lo decisivo para la investigación básica es producir cambios sustanciales en materia contable. Por ello la reconstrucción de la categoría riqueza; el derrumbe del paradigma discursivo sobre el presunto objeto de estudio de la contabilidad; las posturas históricas acerca del saber contable que confunden la cronología con el concepto de historia (Quintero, 2002, p. 122)

Partiendo desde este punto de vista, el autor se refiere a que la contaduría siempre ha existido como una rama muy metódica carente de investigación, donde solo se aplica el conocimiento de la interpretación de: normas, leyes y decretos, convertido en algo muy común con el único fin de cumplir lo estipulado por el gobierno y la sociedad de hoy. Pero cabe entender que la problemática no es de ahora ha venido surgiendo desde que existe la contabilidad por la falta de investigar, de preguntarnos el por qué surgen las cosas, por la falta de profundizar una técnica o saber práctico en un conocimiento científico con todo lo que ello conlleva. En eso se relaciona la epistemología con la investigación porque la epistemología como lo dice su definición es ese pensamiento filosófico encargado de reflexionar sobre el origen de las cosas en este caso de la contabilidad y que va a ir encaminando al desarrollo de una investigación contable. Por eso considera que la epistemología contable sí influye en la investigación contable permitiéndonos investigar en ¿cómo surge la contabilidad?, ¿quién la ayudó a construir tanto teórica como práctica?, el diseño metódico y consecuencias de la aplicación de la ciencia y la tecnología en la profesión contable.

“Por desconocimiento de este hecho se han cometido serios errores metodológicos; entre otros, se ha desperdiciado tiempo buscando en encontrar a través de leyes, y no de la investigación, el desarrollo de la contabilidad” (Quintero, 2002, pp. 124 - 125) La poca falta de investigación ha convertido a la contabilidad en la única capaz en determinar la utilidad de las empresas (empresarios) y no como que aporte a la sociedad nuevos avances teóricos. Lo que quiere decir es que por la falta de investigación contable esta rama se ha reducido más en una técnica porque falta de más desarrollo o más estudios para determinarla o afirmarla como una ciencia. “Desde este horizonte, la “epistemología contable” está orientada a crear un pensamiento proyectado a la reflexión y análisis de los acontecimientos o hechos contables, a la luz de su contexto histórico y a tono crítico con la realidad actual (Jiménez, 2008, p. 2).

Se puede concluir que esta epistemología nos lleva a la visualización de pensamientos establecidos que van guiados de la mano de una interpretación donde podemos generar una meditación de los hechos contables, lo cual nos lleva a explorar de una manera simultánea el cuestionamiento y solución de estos. Cabe deducir que este proceso está siendo establecido en la actualidad debido a que este desarrollo ha avanzado de una manera precisa dando gracias al estudio de los sistemas donde cada componente es analizado y comprobado por la evolución de muchos medios.

“La Contaduría Pública se proyecta a satisfacer una problemática o necesidad social, “la cual es la exigencia universal y constante que tienen las personas y entidades de información financiera idónea, oportuna y eficiente para la toma de decisiones, para el cumplimiento de obligaciones legales, fiscales o para ejercitar el control sobre sus bienes o derechos patrimoniales ( (Fundación Universitaria San Martín, 2008, p. 5).

De esto se deduce que la contaduría pública, en la actualidad, se ha convertido en algo muy útil debido a que nos ayuda a llevar de manera ordenada nuestra parte financiera, la cual nos lleva a conocer las problemáticas que se nos presentan y con qué recursos contamos para responder hacia estos. Por este motivo la contabilidad es tan importante en la actualidad ya que sin este control nos arriesgaríamos a agotar todos los recursos con los que contamos porque no tendríamos un orden o un registro de los gastos producidos por nosotros o en entidades financieras. Actualmente se dirá que la contabilidad

es el *lenguaje de los negocios* debido a que su objetivo principal es brindar de manera clara la información financiera a las entidades, organizaciones y personas naturales sobre sus gastos operacionales y su situación financiera.

A lo largo de la historia se han venido recopilando diferentes conceptos y teorías sobre el origen de la contabilidad y su razón de ser, dados estos conceptos se han generado variados grupos de investigación que van desde lo formal hasta lo formativo, dando paso a esa necesidad de investigar en la contabilidad. “El concepto de epistemología, sirve para designar una teoría general del conocimiento o bien para estudios más pormenorizados sobre la génesis y la estructura de las ciencias” (Luna Luque, 1992-1993 p. 11).

Cuando se habla de epistemología de cuenta y contabilidad se debe mencionar autores tales como Paciolo, Moisés García, Jorge Tua, Platón, Aristóteles quienes dieron sus aportes en cuanto conceptos de partida doble, dinero, mercado, que van dando lugar a los registros en orden cronológico de acuerdo con los sucesos que tienen que ver con estos conceptos. En la teoría expuesta por Hervia de Solonas lo define como cuenta: (Luna Luque, 1992-1993, citado en el Tomo 11, capítulo IX pág 397),

Cuentas son las que dan los Administradores a los señores de las administraciones suyas, que tuviera a su cargo, las cuales tienen obligación de dar, por derecho humano, según unas leyes de Partidas, y Recopilación”.

Expresa entonces esa obligación de rendir un informe con datos reales registrados de las acciones que tengan que ver con la parte económica en cuanto a la administración de sus bienes y manejo de sus recursos. Por su parte siguiendo la idea de José María Requena define la contabilidad como una necesidad de registro ya que se necesita tener certeza de cuánto se tiene, cuánto se debe, los gastos generados por el funcionamiento de ciertas actividades y la forma en que se ha invertido para llegar a resultados.

Cuando se habla de investigación contable en Colombia se pueden mencionar 3 aspectos, uno es la investigación formal, la investigación formativa y las publicaciones que se hacen de estos documentos de investigación. Todos estos conceptos han dado inicio a la investigación formal y formativa, la primera hace referencia a los modelos y requisitos de las instituciones, a grupos y línea de investigación y la segunda a la investigación que se enfoca en infor-

mación en páginas web, ponencias de universidades, simposios entre otros, que son avalados por Minciencias.

## **Epistemología e Investigación contable**

¿Para qué nos sirve una contabilidad científica lo mismo que una profesión contable (contaduría pública) fundamentada en la ciencia? Uno de los grandes problemas que afronta la comunidad investigativa colombiana está relacionado con la pluralidad temática y la ausencia de debate entre colegas internamente. “En este sentido, por cada investigador aparecen una o varias líneas de investigación que a renglón seguido desaparecen o se reinventan cuando el mismo interés de ese investigador se ve permeado por la necesidad de abordar nuevas temáticas” (Castaño, 2017. 5).

De acuerdo con lo expresado por el autor, en el texto anterior, hace falta mucha más unión en el gremio de la investigación contable ya que si se entra a ver más a fondo no hay trabajos de investigación de profesionales de dos entidades diferentes. Debido a esta desunión hay muy poco material investigativo, por esto nace la incógnita de la contabilidad (ciencia, técnica o tecnología).

Hace falta una homogenización de la investigación contable y una comunicación más cercana de los contadores prácticos y los investigadores. La integración de lo práctico y lo teórico indica que la primera no solo se debe preocupar por la preparación de los informes sino también por el impacto que estos causaran. “El mundo contemporáneo y la economía globalizada exigen que las facultades de Contabilidad de los distintos países del mundo preparen a los estudiantes en conocimientos básicos y aplicados, en programas computarizados y en los sistemas de tecnología e información” (Torres Bardales & Lam Wong, 2012).

Como se indica en el anterior texto es necesario que los investigadores y estudiantes de la contabilidad tengan bases y conocimientos básicos estimulándolos para plantear ideas innovadoras a una entidad en específico, a la sociedad, o a un país; incentivando a los nuevos profesionales a que se tenga un lenguaje contable con aspectos cualitativos y cuantitativos donde se establezca que el valor es un criterio individual y que la Epistemología contable es la fundamentación de la contabilidad, donde se crea conocimiento, comuni-

cándolo para dar respuesta a lo desconocido, planteando preguntas correctas con las que se busca explicar una idea innovadora frente a un tema específico y que el objeto de esta idea sea suministrar información a distintos entes para la toma de decisiones teniendo claro el objetivo y que este pueda garantizar un fundamento efectivo a el ente que lo está contratando.

De esta manera se entiende que la epistemología contable nos orienta a crear un pensamiento proyectado al análisis de los hechos contables con conciencia integra y critica para sobresalir ante los problemas, ya que el objetivo de la epistemología es analizar la realidad social y económica de la sociedad. Finalmente podemos decir que si queremos sobrevivir en la nueva civilización informática se debe investigar para producir conocimiento útil, formulando hipótesis básicas y ofreciendo desarrollos más rigurosos, utilizando instrumentos científicos.

## Conclusiones

Que el avance de esta ciencia y profesión depende de nosotros como futuros profesionales y de las nuevas generaciones, de la importancia que se da a la investigación de temas relacionados con la profesión contable, de estas investigaciones surgirán nuevas reformas y cambios en el país. Es un gran deber el que se posa en nuestras manos, pues depende de nuestro compromiso el crecimiento de esta profesión, además, la responsabilidad con la sociedad es de gran magnitud ya que vamos a desempeñarnos en empresas donde el objetivo es crecimiento y desarrollo en temas de gestión y decisiones que repercutirán no solo en nuestro futuro sino el de todas las personas que la integren, como contadores podremos desempeñarnos en diferentes roles dentro de una organización pero todos ellos de suma importancia.

Hasta ahora o hasta hoy en día la contabilidad ha sido una técnica que permite llevar un control de los aspectos económicos de una empresa. Es el deber de todos aquellos que ejerzan la labor contable buscar y compartir la forma de generar los conocimientos necesarios para que esta sea considerada una ciencia mediante la modificación de la teorías y métodos aplicados hasta el día de hoy. Estos deben acudir al pensamiento epistemológico como control metodológico y de criterio científico y la investigación como control experi-

mental y práctico los cuales les permitirá ser más críticos, analíticos e íntegros en su profesión.

Los estudiantes y graduados en contaduría pública debemos contribuir a la investigación, para dar la dignidad y levadura esta rama del conocimiento en cuanto ciencia que aporte al crecimiento y que nos lleve más allá del débito y del crédito. Que nos lleve más allá de las normas que delimitan y parametrizan el quehacer de los contadores. “La “epistemología contable” está orientada a crear un pensamiento proyectado a la reflexión, el análisis de los acontecimientos o hechos contables, a la luz de su contexto histórico y a tono crítico con la realidad actual” (Universidad San Martín, 2008, p. 6).

La contabilidad es una ciencia social, cuyos fundamentos epistemológicos tienen gran importancia en la función competitiva del contador público. Ya que, a partir de ellos, el profesional adquiere una visión panorámica comprende y aplica mejor su visión de la ciencia contable en el desempeño profesional.

La investigación contable se hace escasa frente a las necesidades sociales y en general a que no haya una postura objetiva desde la misma indagación propiamente dicha, está claro que la exploración es la única puerta para mejorar el desarrollo de la profesión contable, dándole un fuerte impulso a la ciencia y a la tecnología, permitiendo al profesional salir adelante con mayor capacidad competitiva; partiendo de que la investigación ofrece mejores herramientas, sustentando teorías y procedimientos de manera eficaz, dando un valor agregado al profesional.

## Referencias bibliográficas

- Aldana, G. (2008). Enseñanza de la investigación y epistemología de los docentes, *11*, 61–68.
- Bardales, T. (2007). *Orientaciones básicas de metodología de la investigación científica*. Lima: Ediciones Libros y Publicaciones.
- Colonibol, T. B. (7 de Febrero de 2012). *Universidad Externado de Colombia*. Recuperado el 6 de Septiembre de 2018, de Universidad Externado de

Colombia: <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/sotavento/article/view/3339/3950>

Cuartas, A. (17 de 05 de 2005). *Gestiopolis*. Recuperado el 06 de 09 de 2018, de Gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/concepto-contabilidad-como-ciencia-tecnica/>

Díaz, M. García, J. Patiño, R. Valero, G. (2016). La investigación contable en Colombia. Medellín

García, F., Alejandra, R., Jacinto, P., Milena, G., Zapata, V., Fernando, J., ... Jiménez, D. (2016). La investigación contable en Colombia. *Teuken Bidikay*, (9), 37-54.

Fundación Universitaria San Martín. (2010). Epistemología Contable. *Educación a Través de Escenarios Múltiples*, 1-32.

Jiménez Escamilla, H, (2008), Epistemología Contable, Fundación Universitaria San Martín, Bogotá, Colombia. Recuperado de [https://tutorjamesvallejo.weebly.com/uploads/4/6/7/2/46728375/episconta\\_f06.pdf](https://tutorjamesvallejo.weebly.com/uploads/4/6/7/2/46728375/episconta_f06.pdf)

Luna, F. (1992-1993). Epistemología de la cuenta y la contabilidad: Epistemología de la cuenta y de la contabilidad, Universidad de Cantabria. España.

Patiño, R. Valero, G. García, J y Díaz, M. (2016). La investigación contable en Colombia: una aproximación a su comprensión. Universidad Santo Tomás. Vol (7), 37-54.

Puentes, M. (1999). *La contabilidad como ciencia*. Santa fe de Bogota: kimpres Ltda.

Quintero,H.(2002). Perspectivas de la Investigación Contable. Recuperado de <file:///D:/Downloads/Dialnet-PerspectivasDeLaInvestigacionContable-5006386.pdf>

Ruth Alejandra Patiño, Gloria Milena Valero, Jorge Fernando García, Michael Andrés Díaz. (2016) La investigación contable en Colombia. Una aproximación a su comprensión. Universidad Santo Tomás. Colombia.

Torres, A. (s.f.). *Psicología y mente*. Recuperado el 6 de Septiembre de 2018, de *Psicología y mente*: <https://psicologiaymente.com/psicologia/epistemologia>

Torres Bardales, C., & Lam Wong, A. (2012). Los fundamentos epistemológicos de la contabilidad y su incidencia en la formación competitiva del contador público. Retrieved September 8, 2018, from <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/sotavento/article/view/3339/3950>

Universidad externado de Colombia (2011). Los fundamentos epistemológicos de la contabilidad y su incidencia en la formación competitiva del contador público.

Recuperado de <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/sotavento/article/view/3339/3950>.

## Capítulo 9

# Impactos asociados a la implementación de NIIF pymes en entidades del sector cooperativo en Colombia

Leidy Katerine Rojas Molina<sup>1</sup>

### Resumen

En Colombia el proceso de implementación de normas internacionales inició con la expedición de la Ley 1314 de 2009. En el caso de las pequeñas y medianas empresas la aplicación de NIIF para pymes es de obligatorio cumplimiento a partir del 01 de enero de 2016. Dentro de este proceso las entidades cooperativas se ven ampliamente afectadas considerando que manejan estructuras organizativas y de capital diferentes a las de cualquier entidad privada, por lo que resulta de suma importancia identificar ¿Cuál es el impacto asociado a la implementación de NIIF para pymes en los Estados Financieros de las entidades cooperativas? Para ello, se aplicó como instrumento de medición, el índice de conservadurismo de Gray. Este mecanismo de medición ha sido empleado en múltiples estudios que buscan analizar las variaciones producidas por cambios normativos en los estados financieros de las organizaciones. De esta manera, se confrontan algunas investigaciones previas de carácter exploratorio, evidenciando que más allá de los impactos esperados asociados al reconocimiento de instrumentos financieros, se observan impactos relacionados con otras normas internacionales que afectan los estados financieros de las entidades analizadas. Finalmente, esta investigación evidencia los limitantes que existen frente a la divulgación de información financiera en las entidades objeto de estudio, generando nuevas líneas de estudio enfocadas en este campo.

**Palabras clave:** NIIF, adopción, estados financieros, sector solidario, Colombia

---

<sup>1</sup> Contadora Pública Fundación Universidad Central. Magister en Contabilidad y Finanzas de la Universidad Nacional de Colombia. E-mail: lkrojas@sanmateo.edu.co

## Introducción

La adopción por primera vez de NIIF para pymes en Colombia ha producido efectos considerables en la economía, no solo por su proceso de implementación que ha tenido amplias dificultades por aspectos tales como: el desconocimiento de la norma, la falta de acceso a herramientas tecnológicas en condiciones de igualdad, y la poca importancia otorgada a la estandarización financiera por parte de los administradores propietarios o gerentes de pymes (Amézquita, López & Villanueva, 2015), sino también por los efectos que se han producido en los estados financieros, que pueden llegar a producir variaciones en los indicadores financieros, y en la forma como el mercado ve a estas compañías en condiciones de solidez, y estabilidad, en este sentido es importante mencionar que las NIIF para pymes invitan a reflexionar sobre el objetivo de los estados financieros y la forma en como estos son divulgados (Casinelli, 2011).

El análisis a los efectos producidos en los elementos de los estados financieros de las compañías es de suma importancia, considerando el alto impacto que tienen las pymes dentro de la economía nacional, ya que dichas empresas constituyen un 80% del total de las compañías formalizadas y participan en un 40% del PIB, generando entre un 70% y un 80% del empleo en Colombia. (Medina, 2012).

El proceso de adopción de normas internacionales, ha sido estudiado previamente por autores como Vásquez (2012), quien realiza un recuento del proceso de adopción implementado en América Latina, en dicha investigación puede observarse como de los países adoptantes de América Latina, Colombia ha sido uno de los últimos en iniciar este proceso. En dicho documento, adicionalmente, se presenta la investigación realizada por Callao (2009), quien estudia los impactos en la implementación de NIIF en países de la Unión Europea, analizando los efectos producidos en las razones financieras de las compañías que conforman estos países.

En Chile Yañez, Pilar e Inestrosa (2010), realizaron un estudio referente a los efectos producidos por la adopción anticipada de Normas Internacionales, identificando que el impacto principal se dio en el patrimonio y en las consecuencias derivadas del uso del concepto de valor razonable en la presentación

e interpretación de la información financiera, respecto a los reportes emitidos al primer trimestre de 2008.

De otra parte, Vásquez (2013), al analizar los impactos derivados de la adopción de normas internacionales en empresas mexicanas evidencia que no se observan diferencias significativas entre las medianas de las razones financieras calculadas bajo normas locales y bajo normas internacionales para un mismo periodo de tiempo, identificando adicionalmente que los principales efectos se observan en el patrimonio de las entidades analizadas.

Perú ha sido uno de los primeros países de América Latina en adoptar Normas Internacionales de Información Financiera, tras iniciar el proceso de adopción en el año 1998. Aunque con algunas falencias, este proceso ha logrado consolidarse en los últimos años evidenciando que las entidades que adoptaron Normas Internacionales lograron un incremento positivo en los activos y en el patrimonio, producto de la adopción por primera vez. (Díaz, 2014).

En este mismo contexto, Vásquez (2013) analizan el impacto de las normas internacionales de información financiera en la revelación de información financiera en México, concluyendo que el proceso de conversión tiene un impacto positivo en la relevancia de la información de financiera, produciendo a su vez un incremento en el precio de la acción de las entidades desde el año 2004.

En Colombia son pocos los estudios que buscan identificar el impacto asociado a la implementación de las normas internacionales de contabilidad. Existen algunas investigaciones que buscan analizar componentes individuales, que se presentan en el estado financiero tales como la investigación realizada por Rendón, Montaña & Gaitán (2013), quienes estudian los efectos de aplicar la NIC 32 sobre los aportes sociales reconocidos y revelados en el patrimonio de las entidades cooperativas, indicando que al aplicar esta norma las entidades cooperativas verían un incremento en el pasivo de un 40% y una disminución en el patrimonio que va entre el 53% y el 57%, situación que será contrastada en esta investigación con la realidad actual, luego de haberse producido el proceso de implementación de NIIF.

En este mismo sentido Castaño, Zamorra & Correa (2014), analizan los posibles impactos que pueden derivarse de la aplicación de NIIF para pymes

en una cooperativa Colombiana, identificando que algunos apartes de la norma son improcedentes de aplicar por la estructura de capital que manejan las entidades cooperativas y agrega ejemplos de entidades con similares características ubicadas en países como Alemania y Costa Rica donde se realiza una excepción a la aplicación de la norma NIIF para entidades cooperativas, situación que se evidencia también en la investigación realizada por Hellmann, Perera, & Patel, C., (2010).

De igual forma, Rendón, Rodríguez y Riascos (2013), presentan un estudio exploratorio, en el que buscan identificar las variaciones en el capital institucional a partir de la implementación de NIIF en entidades cooperativas de Colombia, concluyendo que como preparación a la entrada en vigencia de normas internacionales, dichas entidades tendrían que modificar sus estatutos con el fin de establecer un capital mínimo irreductible superior al que se encuentra actualmente.

Como puede observarse existen estudios exploratorios que buscaban identificar los efectos asociados a la implementación de NIIF en las entidades cooperativas colombianas cuando aún no se había adoptado la norma. Sin embargo, no se evidencian estudios que analicen el impacto posterior a la entrada en vigencia de NIIF para pymes, por lo que resulta de vital importancia analizar los impactos producidos en los Estados Financieros de estas entidades. Por lo cual, esta investigación resulta fundamental para entender los efectos de los cambios normativos en la economía colombiana del sector solidario.

Considerando esta situación, es necesario analizar ¿Cuál es el impacto producido en los elementos de los Estados Financieros, considerando la adopción por primera vez de las Normas Internacionales de Información Financiera para pymes en entidades cooperativas de Colombia?, en especial en lo relacionado con el Estado de Situación Financiera. Esta investigación permitirá comprender si en principio sobre los Estados Financieros de las compañías se ha producido una variación en los grandes componentes de los estados Financieros, tales como: Activos, Pasivos y Patrimonio.

La metodología aplicada para resolver el planteamiento planteado, se desarrolla empleando el índice de conservadurismo de Gray el cual permite identificar el impacto producido por cambios normativos contables. En este sentido, en el documento se profundiza en la metodología planteada, poste-

riormente se presentan los resultados de la investigación, para finalizar con las conclusiones del documento.

## Metodología

Para el desarrollo del estudio presentado en este documento se analizaron las entidades que conforman el Sector solidario en Colombia y que a corte de 31 de diciembre de 2016, presentaron estados financieros bajo NIIF pymes. Para el análisis se seleccionó el sector solidario, considerando que estas entidades al estar constituidas con aportes de terceros, que se convierten en asociados de la compañía, presentan mayores índices de divulgación de información financiera, que el resto de las compañías que conforman el sector privado.

En total son 3.469 entidades que forman parte del sector solidario en Colombia y que deben reportar información financiera a la Superintendencia Solidaria, de dichas entidades se seleccionaron aquellas que con corte a diciembre de 2016, emitieron sus estados financieros bajo NIIF pymes y que poseían activos superiores a 20 mil millones de pesos colombianos, y una planta de personal superior a 10 empleados. Estas características, contrastan con las requeridas por el gobierno colombiano para aplicar NIIF pymes. Por ello, del total de entidades vigiladas, se analizaron 222 que cumplen las características previstas en el documento de direccionamiento estratégico, emitido por el Consejo Técnico de la Contaduría Pública, para aplicar NIIF para pymes.

En razón a ello, se efectuó una revisión a la información financiera que es divulgada por dichas entidades por medio de sus páginas web. De esta forma, se analizaron las páginas de internet de las entidades que cumplían con las características relacionadas anteriormente, siendo fundamental, que el reporte de información financiera incluyera las notas a los estados financieros, esta información fue comparada con la información revelada por la superintendencia de economía solidaria, que incluye valores por cuentas que no son acompañados por las notas a los estados financieros.

De esta revisión, se obtuvieron los estados financieros de 30 entidades que realizaron el reporte de sus estados financieros y que divulgan adicionalmente información relacionada con las notas a los estados financieros, para el pe-

riodo 2016 y 2015. Este reporte adicional es fundamental para entender las razones asociadas a la variación presentada, lo cual nos permitirá identificar si dicha variación está relacionada con la adopción de NIIF pymes.

Para el resto de entidades no fue posible obtener información relacionada con un juego completo de Estados Financieros, por ello el estudio se realizó sobre las 30 entidades que divulgan información financiera de forma completa, ya que si bien con el resto de entidades se realizó solicitud escrita de la información, la misma no fue compartida, puesto que en algunos casos las entidades en cuestión consideran que la información es de carácter privado, lo que se constituye como un notable desconocimiento a la norma contable en Colombia. Adicionalmente, y como ya fue mencionado la información publicada por la Superintendencia de Economía Solidaria no incluye la información referente a las notas a los estados financieros, por lo que con los datos suministrados para estas entidades no es posible realizar un análisis razonable de las variaciones presentadas.

De este modo, como fuente de información se emplearon los estados financieros presentados por estas entidades a 31 de diciembre de 2016, en conjunto con la información comparativa para el periodo 2015, que ha sido re expresada bajo NIIF, dicha información se analiza frente a los datos suministrados bajo principios Colombianos de Contabilidad Generalmente Aceptados (COLGAAP) a diciembre de 2015, buscando identificar los principales efectos generados por la adopción de Normas Internacionales de Información Financiera, sobre los componentes de los estados financieros.

El instrumento de medición empleado para analizar la información recolectada, es el índice de conservadurismo de Gray, el cual se aplicó por primera vez en 1980. Este índice de medición ha sido empleado por otros autores, como Polo, Palacios y Martínez (2015), quienes presentan una revisión de los estudios sobre los que se ha empleado el índice de conservadurismo o índice de comparabilidad de Gray, entre los que se encuentran (Weetman y Gray, 1990, 1991; Adams, Weetman y Gray, 1993; Cooke, 1993; Hellman, 1993; Norton, 1995). De igual forma, frente a la comparabilidad de estados financieros expedidos bajo normas locales, y los estados financieros expedidos bajo NIIF los autores inicialmente mencionados evidencian que se han realizado estudios por (Adams et al., 1993; Chen, Gul y Su, 1999; Haverty, 2006; Beckman,

Brandes y Eirle, 2007; Teixeira y Couto, 2008; Liu, 2009; Haller, Ernstberger y Froschhammera, 2009; Gray, Linthicum y Street, 2009). Todos ellos estudios que no incluyen a Colombia en su análisis.

El índice de comparabilidad de Gray, es una medida que analiza el grado de comparabilidad de partidas contables que son calculadas bajo diferentes marcos normativos, de allí es posible identificar las diferencias principales que se presentan en los componentes de los estados financieros. Algunos estudios previos se centran en analizar los resultados netos de la operación, en este caso se analizarán los componentes individuales, de forma tal que se evidencie cuáles son los componentes de los estados financieros que presentan mayor variación una vez aplican Normas Internacionales de Información Financiera NIIF.

En la investigación realizada por Polo, Palacios, y Martínez (2015), se evidencia que una de las dificultades principales al aplicar este modelo, se da con las muestras estadísticas que en ocasiones generan diferencias negativas y positivas, lo cual hace que estas diferencias se compensen en la muestra, por lo que los resultados se ven afectados con estas variaciones. Por tal razón, el índice anteriormente enunciado ha sido modificado y será evaluado con valores absolutos.

En este caso la variable empleada para realizar el cálculo, se aplica sobre cada uno de los componentes que constituyen el activo, pasivo y patrimonio de las entidades objeto de análisis, identificando de manera específica sobre que componentes del estado financiero se produce variación. Este estudio se acompaña del análisis a las notas a los estados financieros, donde será posible identificar las razones de la variación producida.

El índice de conservadurismo diseñado por Gray (1980), proporciona un indicador neutral que permite reconocer el ajuste realizado a la partida evaluada, producto de la incorporación de un nuevo marco normativo. En el caso particular de esta investigación, el índice empleado es calculado por la diferencia entre la variable fundamental de cada componente de los estados financieros calculada bajo NIIF y la misma variable calculada según normas locales, dividida por el valor absoluto de la variable según principios locales. De esta forma, el índice de medición está representado por:

$$ICI_{EF} = \frac{CI_{EF(NIIF)} - CI_{EF(COLGAAP)}}{CI_{EF(COLGAAP)}} \times 100$$

Donde:

$CI_{EF(NIIF)}$  = Componente del estado financiero, presentado bajo Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)

$CI_{EF(COLGAAP)}$  = Componente del estado financiero, presentado bajo Normas locales (COLGAAP)

$iCI_{EF}$  = Índice de comparabilidad individual para cada uno de los componentes de los estados financieros analizados.

Las variables fundamentales analizadas por cada una de las entidades seleccionadas en la muestra son aquellas que conforman el activo, pasivo y patrimonio del estado de situación financiera de las entidades objeto de estudio, según la agrupación realizada por la Superintendencia de Economía Solidaria, los cuales se muestran en las siguientes tablas:

**Tabla 1.** Componentes analizados en el Activo

Activo	
Disponible	Cuentas por cobrar
Inversiones	Propiedad, Planta y Equipo
Inventarios	Diferidos
Cartera de Créditos	Otros Activos

**Tabla 2.** Componentes analizados en el Pasivo

Pasivos	
Depósitos	Impuestos diferidos
Pactos de Recompra	Fondos sociales mutuales y otros
Créditos de Bancos y otras obligaciones financieras	Pasivos estimados y provisiones
Cuentas por pagar	Otros Pasivos

**Tabla 3.** Componentes analizados en el Patrimonio

Patrimonio	
Capital Social	Superávit
Reservas	Resultados del Ejercicio
Fondos de destinación Específica	Resultados de Ejercicios anteriores

Los elementos presentados anteriormente son contrastados con la información publicada en las páginas web de cada una de las entidades analizadas, en este ejercicio de comparación como ya se mencionó anteriormente, es fundamental el análisis realizado a las notas a los estados financieros, puesto que dicho análisis permitirá corroborar si la variación presentada, obedece a cambios producidos por la adopción de Normas Internacionales de Información Financiera para pymes.

## Resultados

El bajo grado de divulgación de información financiera en las entidades objeto de estudio, es uno de los hallazgos que sobresalen en esta investigación, ya que tan solo un 13,51% de la población total analizada revela información financiera, incluyendo las notas a los estados financieros, revelaciones que resultan fundamentales para un correcto análisis de la información presentada en los estados financieros. Esto abordando datos publicados en las páginas web de las compañías analizadas e incluyendo información solicitada de manera directa a los preparadores y emisores de información financiera.

En cuanto al proceso de adopción de NIIF, eje central de esta investigación, se evidencia que pese a que una de las preocupaciones principales derivadas del proceso de adopción de normas internacionales en entidades del sector cooperativo en Colombia, era el impacto que podía producir la aplicación de la NIC 32, respecto a los aportes sociales que forman parte del patrimonio en dichas entidades. Al respecto, el Gobierno Colombiano planteo una excepción en la aplicación de dicha norma, por lo cual las entidades cooperativas seguirán manejando estos recursos dentro del patrimonio y no deberán reclasificarlos al pasivo como lo establecía NIIF para pymes. Esta excepción en la aplicación de la norma se ha presentado también en países como Alemania y

Costa Rica, tal y como se ha manifestado en investigaciones previas como la realizada por Castaño, Zamorra & Correa (2014).

Respecto al análisis de los estados financieros, los resultados obtenidos luego de aplicar la metodología descrita en otros apartes del documento, permiten evidenciar que para el caso de los activos los componentes que presentan variación son: cuentas por cobrar que presentaron variaciones en un 93% de los casos analizados, propiedad, planta y equipo donde se evidencian variaciones en un 83% de las entidades objeto de estudio, inversiones que reflejo una variación del 50%, en las compañías estudiadas, diferidos y disponible, cada uno con una variación del 33% de las entidades analizadas.

En el activo, se analizaron componentes adicionales tales como: inventarios y otros activos. Sin embargo, para estos casos los resultados obtenidos no se consideran relevantes en la investigación, puesto que existen variables adicionales que afectan los datos observados. En el caso de los inventarios tan solo un 16% de las entidades analizadas reflejaban rubros por este concepto, ya que dichas entidades concentran su objeto social en actividades de servicio, por cuanto en su mayoría no poseen rubros asociados a la partida de inventarios, por lo cual no son concluyentes las cifras obtenidas relacionadas con los inventarios, donde se observan variaciones en un 10% de las entidades objeto de estudio.

Respecto a los resultados obtenidos en el rubro de otros activos se observan variaciones en un 90% de las compañías analizadas. Sin embargo, en este concepto existe una limitante relacionada con las partidas que se agrupan en este ítem, ya que las mismas cambian dependiendo la entidad analizada, en este caso si bien se presenta una variación del 90%, no es viable determinar sobre que componentes en específico se presentan las diferencias.

Las variaciones más fuertes se presentan en la propiedad planta y equipo, considerando que en el 57% de las entidades analizadas se observaron cambios en los montos reportados, producidos en razón a que dichas entidades utilizaron como instrumento de medición, el costo atribuido, por lo cual se produjo una revaluación, incrementando el valor de la propiedad planta y equipo. Esta modificación en los criterios de valoración fue contrastada con las políticas reflejadas en las notas a los estados financieros presentadas por las entidades objeto de estudio.

En cuanto a los pasivos se observan variaciones menores, frente a las presentadas en el grupo de los activos. Los rubros que presentaron afectación en un número mayor de entidades analizadas son: las cuentas por pagar y los impuestos diferidos que presentaron variaciones en un 73% de los casos analizados. Respecto a los pasivos estimados se observan variaciones en el 47% de las entidades analizadas, otra partida que mostró una variación significativa es la de otros pasivos puesto que en ella se presentó variación en un 33% de los casos analizados. Sin embargo, en esta partida no es posible identificar su composición, ya que la misma no se discrimina en las notas a los estados financieros, por lo que los datos obtenidos asociados a este último componente no son determinantes al desconocer los conceptos que allí se agrupan.

En relación a los pasivos estimados, un 27% de los casos analizados presentaron variaciones negativas del 100% de los valores que habían sido reportados bajo COLGAAP, por lo cual estas partidas se extinguieron en el estado de situación financiera realizado bajo el modelo establecido en NIIF para pymes.

Respecto a los pasivos por impuestos diferidos se observó que en un 70% de los casos analizados, la variación fue negativa del 100%, este hecho se debe en parte al desconocimiento que sobre este concepto existía antes de la entrada en vigencia de NIIF, ya que las entidades reportaban como impuesto diferido, los impuestos corrientes pendientes por pagar, asociados al impuesto anual de renta, e impuestos bimestrales y mensuales de retención en la fuente e IVA. Esto pese a que la normatividad local, ya trataba el concepto de impuesto diferido, el cual no corresponde con lo reportado por dichas entidades.

En referencia a las cuentas por pagar se observa que en un 63% de los casos analizados la variación fue negativa, por lo cual en el estado de situación financiera bajo NIIF, se disminuyeron los valores informados en cuentas por pagar, esto frente a un 20% que reflejó incrementos en los valores reportados por este concepto. En este caso las disminuciones obedecen a reclasificación de partidas que no cumplían con los requisitos para ser reconocidas como cuentas por pagar dentro del pasivo, ya que en algunos casos no obedecían a hechos cumplidos, y se basaban en estimaciones.

En cuanto al total de los pasivos se observa que un 57% de las entidades no presentaron variaciones frente a lo reportado bajo COLGAAP, un 17% de las organizaciones presentaron variaciones negativas y un 26% mostró variacio-

nes positivas. En este caso pese a que algunas investigaciones anteriores como las realizadas por Rendón, Montaña & Gaitán (2013), Castaño, Zamorra & Correa (2014), Rendón, Rodríguez y Riascos (2013), preveían un incremento en el pasivo del 40% con la entrada en vigencia de NIIF, esta situación no se dio considerando la excepción normativa aplicada por el gobierno Colombiano respecto a la aplicación de la NIC 32.

La información obtenida respecto a las partidas que forman el patrimonio muestra que los componentes más afectados son el superávit, considerando que un 73% de las entidades analizadas presentan variaciones negativas en este concepto. Respecto al resultado del ejercicio se observó que en un 23% de entidades analizadas el resultado disminuyó frente a la información del mismo periodo presentada bajo COLGAAP, mientras que para el 40% de las entidades analizadas se observó un incremento en la partida de Resultados del ejercicio.

La partida asociada a efectos de adopción por primera vez refleja que en un 73% de entidades analizadas, se presentaron ajustes contra las partidas de patrimonio, en este concepto tan solo un 27% de las entidades no refleja ajustes de adopción por primera vez en el patrimonio. Esto en razón a que las variaciones presentadas se compensaron con otras variables fundamentales de los estados financieros, producto de reclasificaciones de partidas reconocidas según COLGAAP anteriores como un tipo de activo, pasivo, o componente del patrimonio, pero que conforme a las NIIF son un tipo diferente de activo, pasivo o componente del patrimonio.

Los porcentajes de las variaciones presentadas, junto con los niveles mínimos y máximos de variación obtenidos en la investigación, se presentan en la tabla 4:

**Tabla 4.** Datos descriptivos de la muestra

Variable analizada (Índice de comparabilidad individual)	Mínimo	Máximo	Media	Mediana	Desviación Típica
<b>Activo</b>					
Disponibles	0,0000	144,6759	5,9191	0,0030	26,7030
Inversiones	0,0000	2,4247	0,2832	0,0534	0,5098

Inventarios	0,0000	4,3413	0,2114	0,0000	0,8201
Cartera de Crédito	0,0000	0,0151	0,0070	0,0077	0,0051
Cuentas por cobrar	0,0000	0,9675	0,5614	0,6250	0,2778
Propiedad planta y equipo	0,0000	31,0496	1,9634	0,9367	5,5477
Diferidos	0,0000	34,3256	1,4442	0,0000	6,2275
Otros activos	0,0000	1,5320	0,8598	0,9798	0,3321
<b>Pasivos</b>					
Depósitos	0,0000	0,3501	0,0200	0,0055	0,0632
Pactos de Recompra	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000
Créditos y Obligaciones Financieras	0,0000	1,0000	0,0995	0,0034	0,2670
Cuentas por pagar	0,0000	0,8077	0,2434	0,1211	0,2449
Impuestos Diferidos	0,0000	20,2185	1,3740	1,0000	3,5871
Fondos sociales	0,0000	1,0000	0,1396	0,0000	0,3263
Pasivos Estimados	0,0000	1,0000	0,3941	0,0000	0,4791
Otros Pasivos	0,0000	10,7340	0,6862	0,1416	1,9763
<b>Patrimonio</b>					
Capital Social	0,0000	0,0046	0,0002	0,0000	0,0008
Reservas	0,0000	0,0525	0,0034	0,0000	0,0130
Fondos de Destinación específica	0,0000	4,3029	0,1731	0,0000	0,7967
Superávit	0,0000	1,0000	0,7291	0,9999	0,4411
Resultados del ejercicio	0,0000	1,5410	0,1842	0,0285	0,3618
Resultados de ejercicios anteriores	0,0000	1,0000	0,0333	0,0000	0,1826

Los resultados evidencian que las variables individuales que mayor variación presentaron, en el proceso de adopción de NIIF para pymes, tomando valores absolutos son: el disponible, propiedad planta y equipo, activos diferidos e impuestos diferidos, junto con las partidas que conforman otros pasivos, de los cuales no se detallan de manera específica su composición en las notas a los estados financieros de las entidades analizadas.

En este caso se evidencia que existen razones comunes asociadas a las variaciones presentadas, en el disponible, y los impuestos diferidos. Estas variaciones obedecen a clasificaciones incorrectas de las partidas que no cumplían con lo establecido en NIIF para pymes, en el caso del disponible, por presentación de partidas de inversión como activos a largo plazo, y en el caso de im-

puestos diferidos por la clasificación de impuestos corrientes como impuestos diferidos.

Frente a partidas como propiedad planta y equipo se evidencia que las variaciones se producen por el cambio en las políticas de reconocimiento, medición y valoración adoptadas con la entrada en vigencia de NIIF para pymes. Dichas variaciones se dan por la revalorización realizada, empleando el concepto de valor razonable, en el costo atribuido aplicado a dichas partidas. En el caso de los activos diferidos, algunos de ellos en la adopción por primera vez, han sido eliminados y ajustados contra el patrimonio, siguiendo lo establecido en NIIF para pymes.

## Conclusiones

Frente a los impactos esperados en la adopción de NIIF para pymes se estableció que más allá de los posibles efectos que podía generar la NIC 32 y la CINIIF 2, existen otras normas internacionales que afectan considerablemente a estas entidades. Puesto que, si bien los efectos previstos en la NIC 32 no se dieron, considerando que el Gobierno nacional aplicó excepciones a la norma. Si se presentaron efectos en otros referentes normativos. Una situación que coincide con una investigación previamente aplicada a cooperativas españolas en donde se determinaba que el efecto en las entidades cooperativas va más allá de lo relacionado con la clasificación de instrumentos financieros (Polo, 2007).

Al analizar las variaciones presentadas en los componentes del estado de situación financiera, se observó que los rubros con más afectación son el disponible, la propiedad planta y equipo, los activos diferidos e impuestos diferidos, estos resultados concuerdan con los estudios realizados por Díaz, (2014) para empresas que reportan información en Perú bajo Normas Internacionales de Información Financiera. En este ámbito se observó una disminución en la partida de inversiones y un incremento en la propiedad planta y equipo frente a los valores expresados bajo principios locales.

La investigación realizada por Vásquez, (2012), para empresas mexicanas concuerda con los resultados obtenidos en este estudio, en relación con las partidas de propiedad planta y equipo, ya que en este rubro se concentran la

mayor parte de ajustes, debido a que las compañías aplican el concepto de costo atribuido, exención permitida en las NIIF para las compañías que realizan adopción por primera vez. En el análisis realizado a las notas de los estados financieros de las compañías objeto de estudio, se observó que las empresas que mostraron variaciones en la propiedad planta y equipo, aplicaron la exención por revalorización como coste atribuido, lo que produjo la variación entre los valores reflejados en los PCGA anteriores, y los valores expresados bajo NIIF, lo cual a su vez ocasionó un incremento patrimonial.

Respecto a las variaciones presentadas en las cuentas de inversiones, no existe una razón común para las variaciones producidas, al analizar las notas a los Estados Financieros se observó que algunas compañías realizaron ajustes de las inversiones reclasificándolas al disponible, ya que las mismas no cumplían con lo establecido en NIIF para ser tratadas como inversiones. Sin embargo, en otras compañías las diferencias presentadas obedecían a ajustes de las inversiones a su valor patrimonial, por lo que en este caso no se presenta homogeneidad respecto a los ajustes presentados.

Las variaciones en activos circulantes se han evidenciado también en países como España, Finlandia, Francia, Italia y Reino Unido, en donde los efectos derivados de la adopción por primera vez llegaron incluso a tener impactos en las razones financieras de las entidades pertenecientes a cada uno de estos países. (Callao, Ferrer, Jarne, Laínez 2009). Los componentes del pasivo que más variación presentaron en el periodo de tiempo analizado son: cuentas por pagar e impuestos diferidos, respecto a las cuentas por pagar se observó que en un 67% de los casos la variación fue negativa, esta situación obedece a reclasificación de intereses por pagar que correspondían a obligaciones financieras y que se presentaban entre el grupo de cuentas por pagar.

En cuanto a la variación presentada en el concepto de impuestos diferidos, se observa que bajo COLGAAP las entidades presentaban en este concepto los impuestos corrientes, pese a que en la normatividad local ya existía una definición de impuesto diferido, muchas entidades desconocían esta situación y presentaban como impuesto diferidos los impuesto corrientes de renta e IVA, situación que desde la aplicación de la normatividad local presentaba inconsistencias, máxime si se considera que las entidades analizadas en su mayoría pertenecen al régimen tributario especial y por ello no son declarantes del impuesto sobre la renta.

Otro componente que se ve afectado con la implementación de NIIF son las partidas asociadas a pasivos estimados, en este concepto se observó que un 47% de las entidades estudiadas presentaron variaciones, la cuales se dan considerando que bajo norma local era posible reconocer las contingencias como un componente de los estados financieros, situación que difiere de lo establecido bajo el modelo de NIIF pymes.

Respecto a los efectos en los componentes del patrimonio es importante destacar que el decreto 2496 de 2015 en su artículo 3, reguló el tratamiento contable para los aportes sociales que perciben las compañías vigiladas por la Superintendencia Solidaria, permitiendo que su naturaleza siga siendo de carácter patrimonial, por lo cual se aplica una excepción a lo contemplado en NIIF para pymes, reduciendo el impacto esperado en el patrimonio de las compañías adoptantes.

Como puede observarse respecto al análisis en los impactos producidos por la entrada en vigencia de NIIF para pymes en el estado de situación financiera, son varias las partidas que se ven afectadas, algunas de estas se producen por las nuevas políticas contables que deben aplicarse por la implementación de la norma y otras por correcciones en tratamientos errados que venían presentándose en los que no se daba una correcta aplicación de la normatividad COLGAAP.

Por ello, considerando lo anterior resulta fundamental que en el procesos de adopción de normas internacionales de información financiera, las entidades conozcan plenamente el marco normativo local, para de esta forma analizar las diferencias que se puedan presentar, en este caso se evidencia que las compañías colombianas objeto de análisis, no aplicaban en forma correcta la normatividad local, lo que llevo a dichas entidades a aplicar ajustes adicionales no relacionados con el cambio de políticas contables por la adopción de NIIF.

De igual forma, se evidencio que los cambios más representativos producidos en las políticas contables de las entidades adoptantes de Normas Internacionales de Información financiera están relacionados con el uso del concepto de coste atribuido y con el reconocimiento de activos diferidos. Estos cambios en los criterios de reconocimiento y medición se dan por la adopción de normas internacionales, considerando las limitaciones y excepciones que pueden aplicar las compañías en la adopción por primera vez.

Finalmente, en el análisis realizada se observó que existe una limitante en la divulgación de información financiera en las entidades vigiladas por la superintendencia de economía solidaria, ya que se observa que la información no se presenta de forma comparable, o la misma presenta inconsistencias y en algunos casos no está disponible para consulta del público, por lo cual sería importante analizar en futuras investigaciones si la información financiera presentada cumple con los criterios de revelación establecidos en NIIF para pymes, considerando el grado de importancia que tienen estas entidades para el público.

## Referencias bibliográficas

- Adams Carol, A., Weetman Pauline., & Gray Sidney J. (1993). Reconciling National with international Accounting Standards. *European Accounting Review*, 2(3), 471-494.
- Amezquita Mesa, D., Lopez Sanchez, L. & Villanueva Cipagauta M. (2015). Estrategia para la adopción de las NIIF en las pymes de Tunja. *Revista saber ciencia libertad*, 10(2), 97 – 112. <http://dx.doi.org/10.22525/sabc-liber.2015v10n2.97112>
- Beckman, J., Brandes, C., & Eirle, B. (2007). German reporting practices: an analysis of reconciliations from German commercial code to IFRS or US GAAP. *Advances in International Accounting*, 20, 253-294.
- Callao S., Ferrer C., Jame J., Lainez J. (2009). “The impact of IFRS on the European Union: Is it related to the accounting tradition of the countries?” *Journal of Applied Accounting Research*. 10, 33-55. <https://doi.org/10.1108/09675421311282540>
- Casinelli, H. (2011). Reflexiones acerca del alcance de la NIIF para pymes. *Revista de la asociación española de contabilidad y administración de empresas*, *Revista*, 93, 26 – 29. Disponible en: [http://www.aeca1.org/revistaeca/indice\\_anteriores.htm](http://www.aeca1.org/revistaeca/indice_anteriores.htm)
- Castaño Ríos, C., Zamarrá Londoño. & Correa García, J. (2014). Efectos financieros en una cooperativa colombiana por la implementación de es-

tándares internacionales de información financiera para las pyme en su balance de apertura. *Cuadernos de Contabilidad*, 15(38), 427-458. doi: 10.11144/Javeriana.cc15-38.efcc.

Chen, C., Gul, F., & Su, X. (1999). A Comparison of Reported Earnings under Chinese GAAP vs. IAS: Evidence from the Shanghai Stock Exchange. *Accounting Horizons*, 13(2), 91-111.

Consejo Técnico De La Contaduría Pública. (2012). Direccionamiento Estratégico del proceso de convergencia de las normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de la información, con estándares internacionales.

Cooke, T. E. (1993). The impact of accounting principles on profits: The U.S. versus Japan. *Accounting and Business research*. 23(92), 460-476

Diaz Becerra, O., (2014). Efectos de la adopción por primera vez de las NIIF en la preparación de los estados financieros de las empresas peruanas en el año 2011. *Revista universo contabil*. 10(1), 126-144. <http://dx.doi.org/10.4270/ruc.2014107>

Gray S. J., (1980). The impact of international Accounting differences from a security-analysis Perspective: Some European Evidence. *Journal of accounting Research*, 18(1), 64-76.

Gray, S., Linthicum, C., & Street, D. (2009). Have 'European' and US GAAP measures of income and equity converged under IFRS? Evidence from European companies listed in the US. *Accounting and Business Research*, 39(5), 431-447.

Haller, A., Ernstberger, J., & Froschhammer, M. (2009). Implications of the mandatory transition from national GAAP to IFRS: Empirical evidence from Germany. *Advances in Accounting*, 25(2), 226 -236

Haverty, J. (2006). Are IFRS and U.S. GAAP converging? Some evidence from People's Republic of China companies listed on the New York Stock Exchange. *Journal of International Accounting, Auditing and Taxation*, 15, 48-71.

- Hellman, N. (1993). A comparative analysis of the impact of accounting differences on profits and return on equity. *European Accounting Review*, 2(3), 495-530.
- Hellmann, A., Perera, H. & Patel, C., (2010). Contextual Issues of the Convergence of International Financial Reporting Standards: The case of Germany. *Advances in Accounting, Incorporating Advances in International Accounting*, 26(1), 108-116. <https://doi.org/10.1016/j.adiac.2010.02.002>
- Liu, C. (2009). Are IFRS and US-GAAP already comparable? *International Review of Business Research Papers*, 5 (5), 76-84
- Medina Ricaurte, G. (2012). Caso Colombiano de las pymes y su incidencia en la economía. *Revista Estrategia Organizacional*. Universidad Nacional Abierta y a Distancia. Pg. 19 – 24. <http://dx.doi.org/10.22490/25392786.1207>
- Mena, R., (2012). *Impacto de la adopción por primera vez de las NIIF*. Lima: MLV Contadores S.A.C., 2012.
- Ministerio De Comercio Industria Y Turismo. (2013). *Decreto 3022 del 27 de diciembre 2013, Por el cual se reglamenta la Ley 1314 de 2009, sobre el marco técnico normativo para los preparadores de información financiera que conforman el grupo 2*. Bogotá, 27 de diciembre de 2013.
- Norton, J. (1995). The impact of financial accounting practices on the measurement of profit and equity: Australia versus the United States. *Abacus*, 31(2), 178-199.
- Polo, F., (2007). Impactos de las normas internacionales de información financiera en el régimen económico de las sociedades cooperativas. *CI-REC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, (58), 83-108.
- Polo Jiménez D., Palacios Monzano, M., & Martínez Conesa I. (2015). Convergencia de normas contables internacionales entre México y Estados Unidos: evidencia empírica. *Innovar, Edición Especial*, 21-32. doi: 10.15446/innovar.v25n1spe.53190.

- Rendón Álvarez, B.; Rodríguez Bolaños, J. & Riascos Gómez P., (2013). Análisis del impacto en el capital institucional de las cooperativas de ahorro y crédito frente a la aplicación de las NIIF. Caso cooperativas del Valle del Cauca [número especial: Cuatro años de convergencia contable: resultados, transformaciones y retos]. Cuadernos de Contabilidad, 14 (36), 881-901.
- Rendon Alvarez B., Montaña Orozco E., Gaitán Leon G., (2013). Las NIIF y su impacto en las cooperativas de Colombia a diciembre 31 de 2011. Cuadernos de Administración, vol. 29, núm, 50, julio – diciembre, 2013, pags. 176 – 185.
- Rondi, G., Casal, M. & Gómez M., Galante M., (2016). Consideraciones sobre la aplicación por primera vez de la NIIF para las pymes en entes pequeños y medianos de la Argentina. Revista Escritos contables y de administración. Vol No. 6, No. 1, 2015, págs. 45 – 84
- Teixeira Lopes P., & Couto, R. (2008). The transition to IFRS: disclosures by Portuguese listed Companies. Fep Working Papers, 285
- Vásquez Quevedo N. (2012). “Impacto de las IFRS en los reportes financieros de empresas listadas en la Bolsa Mexicana de Valores”. Revista de Administración, finanzas y Economía. Vol. 6, núm. 1, p 89 – 107.
- Vásquez Quevedo N. (2013). Impacto de las Normas de Información Financiera en la relevancia de información financiera en México. Revista Contaduría y Administración 58 (2). Abril – junio 2013 pags: 61 - 89
- Vílchez, P., (2008) La armonización de Normas Contables en los países de América. Revista Contabilidad y Negocios, Vol 3, n. 5, p. 5-10, 2008.
- Yañez Andrades, V.: Pilar Cortes, F., E Inostrosa Gonzales, C. (2010). “Impacto de las IFRS en la valoración de empresas: evidencia para una muestra de empresas chilenas cotizadas”. *Revista Activos*, 15, 135-162. <http://dx.doi.org/10.15332/s0124-5805.2010.0015.06>
- Weetman, P., & Gray, S. (1990). International Financial analysis and comparative corporate performance: The impact of UK versus US accounting

principles on earnings. *Journal of International Financial Management and Accounting*, 2(2), 111-130.

Weetman, P., & Gray, S. (1991). A Comparative International Analysis of the Impact of Accounting Principles on Profits: The USA versus the UK, Sweden and the Netherlands. *Accounting and Business Research*, 21 (84), 363-379.

## Capítulo 10

# Implementación de manuales contables bajo ISO 9001:2015, en una empresa textilera colombiana

Ricardo Alonso Colmenares Flórez<sup>1</sup>, Astrid Ximena Hernández Piedrahita<sup>2</sup>

### Resumen

El presente capítulo, realizado en una empresa industrial textilera, ubicada en el municipio de Itagüí, dedicada a la fabricación y comercialización de productos para el hogar, los cuales son distribuidos y comercializados a nivel nacional e internacional; su estructura interna se encuentra conformada por departamentos los cuales agrupan actividades, comerciales, productivas, logísticas y contables.

En la búsqueda de establecer acciones de mejora enfocada en los procesos y la presentación de la información y con miras a la certificación del área financiera bajo ISO 9001:2015 se acuerda con el área financiera trabajar en la propuesta de manuales de procedimientos contables, los cuales responderán los siguientes interrogantes: ¿Quién es responsable de entregar la información?, ¿Qué información que se recibe?, ¿Cuánto tiempo es la entrega de la información?

Para dar inicio al proceso de elaboración de los manuales contables se llevaron a cabo actividades que orientaron al conocimiento de los equipos de trabajo o responsables del proceso y recolección de la información, donde se enfoca el estructurar la información obtenida y diagramar el proceso mediante flujo gramas, instructivos y formatos que permitieran la contextualización del estado actual, y finalmente con la información obtenida se procede al diseño de los manuales contables y la presentación de alternativas de mejora.

**Palabras clave:** ISO 9001:2015, gestión de calidad, procesos, manuales.

1 Contador Público. Docente Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, E-mail: docentecolmenares@gmail.com

2 Contadora Pública, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, E-mail: ahernandez@coruniamericana.edu.com

## Introducción

El sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015, siendo una norma internacional que estandariza procesos relacionados al sistema de gestión de la calidad en las empresas, busca la eficiencia y eficacia de los productos y servicios que se ofrecen, así como también integrar la prevención del riesgo en los procesos.

La empresa industrial textilera, objeto del estudio realizado, cuenta con más de 130 años de encontrarse en el mercado, donde además forma parte del proceso de certificación bajo estándares de calidad desde el año 2003, proceso que ha sido favorable para la compañía en la medida en que ha contribuido al crecimiento de la misma. Sin embargo, los procesos del área financiera no se encuentran dentro del alcance de certificación del sistema de calidad, como si fuera poco, no existe documentación que parametrize los procesos en función del desarrollo de las actividades del área.

La ausencia de manuales de procedimientos para el suministro adecuado y a tiempo de la información suministrada al departamento de contabilidad, ha ocasionado múltiples dificultades, desde pérdida de tiempo hasta pérdida de dinero en gastos no deducibles del impuesto de renta, cifra que asciende en los últimos 5 años a \$ 85 millones anuales en promedio. Aumentando de esta manera el nivel de riesgo y constantemente las sanciones por parte de la dirección de impuestos y aduanas nacionales.

Con el diseño, montaje y acople de los manuales de procedimientos de información en el departamento de contabilidad, se pretende iniciar el proceso de implementación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015 en el área financiera, a su vez minimizar las dificultades que se presentan por un manejo inadecuado en la entrega de la información de entrada de los demás procesos que dan inicio a las actividades operativas contables. De esta manera lograr que la información contable y financiera de la organización, cumpla con las características cualitativas de la misma, establecidas en la Ley 1314 de 2009.

## Marco teórico y/o antecedentes

El modelo de Elton Mayo, bajo la teoría de las relaciones humanas, da una respuesta fiel a la solución de problemas de una organización, bajo la cooperación el cual no puede darse a través del retorno de las formas tradicionales de organización, lo que busca generar integración de las relaciones humanas en el trabajo a desarrollar.

Según Mayo (2004), el trabajo es considerado una actividad grupal, donde su nivel de productividad se ve influenciado por las normas, funciones, procedimientos y reglamentos que generan incentivos salariales y materiales de producción.

De esta manera lo que se busca, es que, con esta alta capacidad de alto grado de imaginación y creatividad, se genere solución a los problemas empresariales, donde el talento humano se convierte en el principal eje de la organización.

Sin lugar a dudas, el sector textil o de moda, ha jugado un papel importante en el desarrollo industrial en la economía colombiana a lo largo de la historia. En la primera década del siglo XX fue uno de los primeros sectores en hacer una reconversión productiva al pasar de ser una industria incipiente a convertirse en el pionero del uso intensivo de capital y desarrollo tecnológico de la época.

El sector textil, se ha mantenido como uno de los sectores tradicionalista y dinámicos aportando en gran medida al crecimiento económico del país; desde finales del siglo XIX e inicios del XX, esta industria le ha generado a la economía una fuente sostenible de empleo y aporte al crecimiento de indicadores.

El sector textil en Colombia se desarrolla en general en gran parte del territorio nacional, aunque tiene gran influencia en ciudades como Medellín, Bogotá y Cali, tal como se logra evidenciar en la siguiente figura.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA	% DE PARTICIPACIÓN
Medellín	64.4%
Bogotá	21.3%
Cali	3.2%
Risaralda	3.0%
Atlántico	2.8%
Caldas	1.3%
Resto del país	4.0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

**Figura 1.** Distribución geográfica de la Industria textil en Colombia  
**Fuente:** Ascoltex, 2009.

## Metodología

La metodología aplicada, obedece a una metodología de tipo deductiva, compuesta por la aplicación de entrevistas semiestructuradas, trabajo de campo como de documentación ya existente que se encuentra en fuentes secundarias tales como libros, estudios de caso y demás literatura expuesta en cada una de las bases de datos existentes.

Por otra parte, se contextualiza con fuentes de información mixta, ósea que va desde fuente primaria, como de una fuente secundaria o documental.

Es grande el compendio de las referencias bibliográficas existentes sobre el tema a desarrollar, pero esto no cierra o limita a posibilidad de realizar trabajo exploratorio o de campo, que contribuya al desarrollo del mismo.

Según Valles (2000), la revisión de la literatura supone estar al día con lo publicado sobre el tema objeto de estudio, pero sobre en hacer buen uso de las referencias que apoyan la generación de nuevo conocimiento. De esta manera se logra se busca aportar a través del presente capítulo, aportes al diseño de implementación de instructivos o manuales, a una empresa del sector económico más fuerte en Colombia.

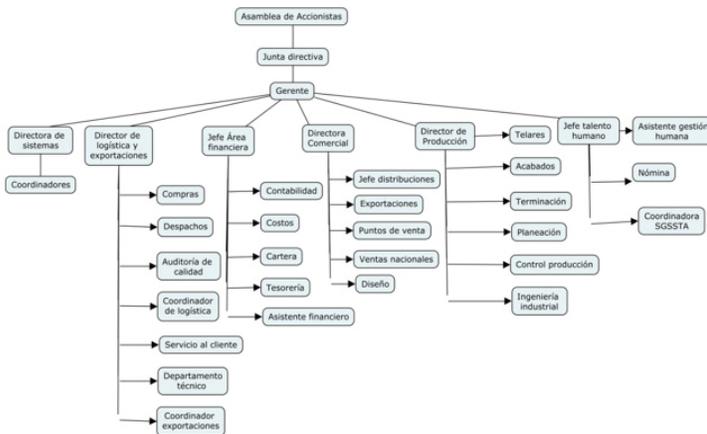
## Desarrollo

### Contexto inicial

La actividad comercial en los sistemas retail a nivel nacional del ente económico, se encuentra apoyada con promotores de ventas en las diferentes ciudades; para desarrollar sus actividades comerciales, administrativas y productivas cuenta con 455 empleados vinculados directamente por la empresa y 57 a través de una compañía de servicios laborales temporales. Internamente la compañía está conformada por departamentos entre ellos está el departamento de contabilidad, cuyo responsable del área es el contador y un equipo de apoyo operativo de cuatro analistas contables. El área financiera está conformada por departamentos funcionales tales como costos, cartera, tesorería y contabilidad.

Además del área financiera la compañía cuenta con los departamentos de compras, nómina y gestión humana, exportaciones, mercadeo y ventas, sistemas, despachos y demás departamentos de producción (subdividos en áreas de producción); ellos son los encargados de suministrar los documentos e información para ser analizada, procesada y posteriormente entregada en informes financieros con destino a los diferentes usuarios de la información, tanto internos como externos.

En el siguiente gráfico se da una idea detalladamente, de la conformación interna de la compañía.



**Figura 2.** Organización interna

**Fuente:** elaboración propia

## ¿Cómo nace la idea?

Los procesos de producción, logística y mercadeo se encuentran certificados bajo la norma ISO 9001:2015, el departamento de contabilidad no se encuentra incluido, por lo tanto las condiciones respecto a la información recibida no se encuentran debidamente documentados lo que genera dificultades, pérdida de tiempo, atrasos en la entrega de la información, esto lleva a tener problemas en la deducibilidad de gastos, que se convierten en pérdidas para la compañía, teniendo un reporte histórico de los últimos 5 años en pérdida de costos y gastos descontables en renta por un valor de \$ 425 millones, un promedio por año de \$ 85 millones. Son cuantías que se han llevado al gasto no deducible y, por consiguiente, se pueden evidenciar en los estados financieros como consecuencia de la entrega de información después de finalizado y cerrado el año fiscal. Afectando de esta manera el resultado del ejercicio, período a período, como consecuencia del no cumplimiento de los requisitos de los documentos contables.

## ¿Por qué es importante hacerlo?

El no contar con manuales de procedimientos para el suministro adecuado y a tiempo de la información al departamento de contabilidad, desvía el logro de los objetivos del área que apuntan directamente a los objetivos estratégicos de la organización. La norma ISO resalta la importancia de contar con los procesos documentados y mantener controles internos que van a permitir una mejor gestión y desempeño por parte del personal de cada área. Cuando las personas tienen directrices precisas que orienten sus responsabilidades y sus acciones contribuyen al logro de los objetivos estratégicos de la organización su compromiso y responsabilidad aumentan.

El análisis de pérdida de tiempo por re procesos y búsqueda de información en la compañía, se calcula aproximadamente un día de atraso en entrega de información para la elaboración de los estados financieros, en términos porcentuales equivale a un 5% al mes del tiempo de cada funcionario del área contable. Con la implementación de los manuales de procedimientos contables, este tiempo será reducido en su totalidad, optimizándolo y reduciendo el mismo de entrega de los informes financieros a la gerencia entre uno y dos días.

En relación a las cifras descritas anteriormente, el gasto no deducible de las facturas que llegan después del cierre y de las que llegan sin los requerimientos, con la implementación de los manuales de procedimientos, se disminuyen porcentualmente en términos cercanos al 50%; por otra parte, se pretende disminuir el riesgo de sanción que acarrearía pérdidas representativas a la organización. La Ley establece sanciones debido a incumplimientos en la presentación y pago impuestos.

De esta manera el desarrollo de este proceso, tiene como objetivo disminuir el riesgo en un 80%, al asegurar que las facturas llegan al área de contabilidad en el momento en que deben llegar y con los requisitos necesarios.

En ese orden de ideas, con la elaboración de los manuales de procedimientos se pretende parametrizar el procedimiento para cada una de las áreas del cómo debe entregarse la información al área contable, donde se van a incluir las condiciones tanto de forma como de tiempo y a su vez los requisitos de los documentos que llegan al departamento, proceso en el cual también se busca establecer estrategias de mejora.

Como principal objetivo y resaltando la importancia de la implementación de la norma ISO 9001:2015, además de su impacto en el área contable, se destacan a continuación los siguientes beneficios de inclusión al alcance de certificación de procesos:

- a) la capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
- b) facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente;
- c) abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos;
- d) la capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados. (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), 2015, p.10)

La implementación de manuales de procedimientos contables se convierte en una herramienta preventiva que permite implementar mejoras continuas

con miras al desarrollo de las actividades del departamento, obteniendo como resultado la satisfacción de los usuarios de la información.

### ¿Cómo se encuentra la organización?



Figura 3. Matriz DOFA

Fuente: elaboración propia

De acuerdo a la figura anterior, se puede evidenciar las diferentes amenazas que conllevan a entender, la necesidad de la empresa frente a la implementación de un sistema de gestión de calidad, teniendo presente la trayectoria e incidencia de la misma en el mercado tanto nacional como extranjero.

### ¿A dónde se quiere llegar?

En este capítulo se pretende ilustrar el procedimiento de elaboración de manuales contables como parte del proceso de inclusión del área de contabilidad al SGC ISO 9001: 2015 de una empresa industrial textilera,

#### *Pasos para lograrlo*

- Analizar las características de la información que debe llegar al área de contabilidad.

- Estructurar procedimientos concretos como herramienta para facilitar el procesamiento de la información.
- Diseñar manuales de procedimiento de la información suministrada por otras áreas hacia el área de contabilidad.
- Formular alternativas de mejora en los aspectos críticos identificados y establecer procedimientos estratégicos.

Para lograr todo lo anteriormente expuesto, se ha realizado un enfoque cualitativo, teniendo presente la recolección de información de la normatividad existente de la norma ISO 9001:2015 (fuente secundaria), como la recolección de la información de los procedimientos de la entrega de la información de los demás departamentos al área contable por cada uno de los puestos de trabajo (fuente primaria). Todo esto por medio de la descripción detallada de los mismos y los requisitos de la información que llega el área de contabilidad, tanto de tiempo como de forma. Una vez recolectada, se procede posteriormente a interpretar la información obtenida y de esta manera elaborar manuales de procedimientos contables. Las características en las cuales se apoya la ejecución del proceso son,

- Se basa en un proceso inductivo mediante describir y explorar para luego generar teorías, en este caso manuales de procedimientos, es decir, procede caso por caso, dato por dato para llegar a una perspectiva más general.
- El enfoque se basa en métodos de recolección de datos, pero no efectúa una medición numérica ni contiene análisis estadístico como soporte de apoyo.
- Se utilizan técnicas propias de recolección de datos del enfoque cualitativo tales como observación, entrevistas semiestructuradas, revisión de documentos, discusión en grupos, evaluación de experiencias.
- Se evalúa el desarrollo natural de los sucesos

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), el alcance descriptivo es aquel que se encarga de describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos. Por otra parte, “se busca especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenó-

meno que se someta a un análisis” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.80).

De esta manera, se describirán los procedimientos a seguir en la entrega de la información al área contable de los demás departamentos, serán analizados y por último documentados en manuales.

**Tabla 1.** Procedimientos a seguir

ACTIVIDADES	TIEMPO Horas	MES 1				MES 2				MES 3				MES 4			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Conocimiento previo de la Empresa	30	12	8	10													
Elaboración del primer informe ejecutivo	3				3												
Lectura Norma Iso 9001/2015	10				10												
Elaboración del marco referencial	20				5	5	5			5							
Asesoría con el jefe del área financiera	14		2		2	3	2		3	2							
Recolección información procesos	25					3			4	10	8						
Diseño flujogramas	26						4		4		6	12					
Instructivos flujo gramas	28							6	4		6		12				
Diseño de Formatos	8							4					4				
Segundo informe ejecutivo	6									3	3						
Asesoría con la coordinadora del SGC	3								3								
Estructura y adecuación final manuales	10												5	5			
Preparación informe final	15										2	2	2	2	2	5	
Conclusiones	2																2
Sugerencias y recomendaciones	2																2
<b>Total</b>	<b>202</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>20</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>18</b>	<b>20</b>	<b>25</b>	<b>14</b>	<b>23</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>4</b>

**Fuente:** elaboración propia

En la tabla anterior se ilustran cada una de las actividades que se lleva a cabo para el desarrollo apropiado de implementación, que cumpla con el logro de los objetivos propuestos.

El primer paso se centra en el conocimiento previo de la compañía, elemento fundamental que permite identificar aspectos importantes como la ausencia de manuales de procedimientos y la necesidad de documentar cada uno de los procesos que realiza el departamento de contabilidad, en los cuales debe quedar documentado las condiciones de la entrega de la información y que responda a los siguientes interrogantes ¿quién?, ¿qué?, ¿cómo? y ¿cuándo?

Teniendo identificado el tema inicial, el paso a seguir es empezar a documentar y proponer lo que se quiere alcanzar y de qué forma, lo que da paso a planteamiento de los objetivos y la elaboración del cronograma de actividades acorde con los objetivos anteriormente propuestos.

Cabe destacar que en este desarrollo son parte fundamental los analistas y/o auxiliares contables, ellos son los dueños de cada proceso que se realiza en el departamento, por lo tanto, cuentan con información y conocimiento que aporta significativamente en el desarrollo del trabajo y aportan sugerencias que mejoraran la entrega y condiciones de la información; por lo anterior en esta parte se lleva a cabo entrevistas a cada uno de los auxiliares, documentadas debidamente en actas, proceso que permitió la recolección de la información necesaria para lograr el conocimiento de los procesos, siendo esta la base o punto de partida para orientar el trabajo a lo que sea desea alcanzar.

Con la información recolectada por cada responsable del proceso, el siguiente paso se enfoca en estructurar y darle forma a la información para lo cual se utilizaron flujo gramas, instructivos y formatos que ilustran cada uno de los procesos para dar respuesta a los interrogantes planteados y enfocados en la creación de unos manuales que cumplan con las expectativas y satisfagan la necesidad de la compañía.

Con la información obtenida y estructurada se procede a estructurar el producto final que corresponde al diseño de los manuales de información contable bajo la norma ISO 9001:2015, trabajando sobre los formatos que la compañía maneja, suministrados por la coordinadora del sistema de gestión de calidad.

Finalmente, con la información obtenida y estructurada y con el suficiente conocimiento de los procesos de la información suministrada al departamento de contabilidad, así como las condiciones de dicha información y los

departamentos involucrados en la entrega, se procede a sacar las conclusiones y a dar las recomendaciones necesarias para mejorar los procesos y atacar los puntos críticos que desvían el logro de los objetivos organizacionales.

### **Recomendaciones del proceso**

Continuar la implementación de manuales de procedimientos para los demás departamentos que integran el área de financiera, tales como costos, cartera y tesorería.

A todo esto, se debe prestar especial atención, por parte del líder encargado del área financiera, de todas las inconformidades presentadas por los analistas y/o auxiliares contables en los procedimientos de entrada de información al departamento de contabilidad.

Además, se debe evaluar permanentemente los manuales de procedimientos existentes en las demás áreas para realizar los ajustes necesarios, de manera que concuerden con los nuevos parámetros establecidos y/o solicitados por el área financiera.

Por último, revisar constantemente los manuales de procedimientos y procesos, para que se vayan ajustando con la dinámica establecida por los objetivos organizacionales y la planeación estratégica de la organización.

### **Conclusiones**

La construcción de manuales de procedimientos en el área contable, representa para industrial textilera, una alternativa de mejora en las condiciones de entrega de la información tanto de tiempo como de forma, cuando los procesos se encuentran debidamente documentados indican parámetros que se deben seguir, lo que permite que todo funcione de una forma adecuada.

Contar con manuales de procedimientos para cada uno de los procesos realizados en el área, se convierten en una herramienta que permiten a la compañía optimizar tiempo y recursos. Si los documentos cumplen con los requisitos necesarios, se reduce en un gran porcentaje el gasto no deducible

que se ve reflejado en los estados financieros, se agiliza el procesamiento de la información para entregar los resultados a gerencia en uno o dos días antes del tiempo en que se viene entregando y se minimiza el riesgo de una posible sanción por parte de la dirección de impuestos y aduanas nacionales.

Implementar la utilización de manuales de procedimientos, marca un horizonte claro que encamina la información de entrada al área de contabilidad dentro de unos parámetros que no dependen de las interpretaciones particulares y no está limitada a los individuos, sino de un documento guía. De esta forma la información puede ser vigilada directamente por la empresa, lo que la convierte en veedora de estos procedimientos y apoyo al área de contabilidad.

Contar con los procesos debidamente documentados permite tener controles que ayudan a que la información sea confiable y veraz.

Así también con la entrega de la información a tiempo y con la disminución del tiempo de cada analista auxiliar contable en la búsqueda de información, se logra aprovechar este tiempo en revisión, análisis y mejora de los puestos de trabajo para ser más productivos y eficientes en los procesos y de esta manera contribuir a la compañía en disminución de costos y gastos que se generan por tiempo inoficioso.

## Referencias bibliográficas

Arias, F. (1999). *El proyecto de investigación*. Fideas G. Arias Odón.

García, Concepción. (2009). Curso Liderazgo. Trabajo en Equipo y Solución de Problemas.

Documento de Apoyo. Teorías de la administración. Recupero de <https://tuvntana.files.wordpress.com/2016/03/teorias-o-enfoques-de-la-administracion.pdf>

Hernandez, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación: Definiciones de los enfoques, cuantitativo y cualitativo, sus similitudes*.

*tudes y diferencias*. (Quinta edición). México: McGraw-Hill / Interamericana editores, s.a. de c.v.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC). (2015). Recuperado de [http://www.minvivienda.gov.co/Documents/Sobre%20el%20Ministerio/Sistemas-de-Gestion/NTC\\_ISO\\_9001\\_2015.pdf](http://www.minvivienda.gov.co/Documents/Sobre%20el%20Ministerio/Sistemas-de-Gestion/NTC_ISO_9001_2015.pdf)

ISO, S. (2015). *9001: 2015. Sistemas de Gestión de la Calidad-Requisitos*. Bogotá: ISO.

Mayo, E. (2004). *The human problems of an industrial civilization*. Routledge.

Moreno Velásquez, J. P. (2014). *Sector textil en Colombia: un análisis de las importaciones y exportaciones entre los años 2008 a 2014*. Bogotá.

Porter, M. E. (1990). The competitive advantage of notions. *Harvard business review*, 68(2), 73-93. Obtenido de Porter, M. E. (1990). The competitive advantage of notions. *Harvard Business Review*, 68(2), 73-93.

Valles, M. S. (2000). *Técnicas cualitativas de investigación social*. Síntesis Editorial.

## Capítulo 11

# Innovación en la Industria de Alimentos

Ricardo Simpson<sup>1</sup>

### Resumen

La optimización de procesos siempre ha sido un objetivo noble para los ingenieros encargados de desarrollar y mejorar los procesos en toda la industria alimentaria. En este capítulo se propone que tales problemas de optimización a menudo se puedan restringir a un dominio local o estrechamente innecesario, y que una perspectiva más global puede generar mayores beneficios.

El objetivo de ese capítulo es, a través de casos que han sido exitosamente implementados a nivel industrial, mostrar la importancia que tiene el revisar las bases científicas que han sido establecidas y que dan oportunidad al proceso de innovación.

El primer caso, producción de concentrado de tomate, muestra como un proceso establecido por largo tiempo, puede ser repensado y rediseñado cambiando significativamente el modo de operación. El segundo caso, producción de sushi congelado, muestra como la adecuada interacción entre un chef (el arte) con los ingenieros de procesos (la técnica) puede llevar al desarrollo exitoso de un producto con calidad de exportación.

**Palabras clave:** desarrollo de productos, industria de alimentos, optimización de procesos.

### Introducción

La optimización de procesos siempre ha sido un objetivo noble para los ingenieros encargados de desarrollar y mejorar los procesos en toda la industria alimentaria. Los ejemplos de distintos enfoques matemáticos sofisticados

<sup>1</sup> PhD., Universidad Técnica Federico Santa María, Chile, E-mail: Ricardo.simpson@usm.cl,

para la optimización de procesos en la industria de alimentos, en los cuales se maximiza o minimiza alguna función objetivo según las restricciones elegidas, se conocen ampliamente en la literatura. El propósito de este capítulo es proponer que tales problemas de optimización a menudo se pueden restringir innecesariamente a un dominio local, y que una perspectiva más global puede generar mayores beneficios. Las preguntas sobre qué se debe maximizar o minimizar, o cuáles son las restricciones reales en lugar de solo las que son evidentes de inmediato, son preguntas que a menudo se plantean sin una visión lo suficientemente amplia del “panorama general”. Incluso en la industria de alimentos, muchas veces existen paradigmas establecidos que una vez adecuadamente revisados pueden ser descartados o invalidados. En los siguientes párrafos se incluyen ejemplos tomados de nuestras experiencias con la industria de alimentos. En esta introducción se hará una descripción general para luego entrar a analizar dos casos reales en más detalle.

Se puede ilustrar un ejemplo desde una perspectiva global versus local si consideramos la optimización del proceso de producción de concentrado de tomate. La eliminación de agua por evaporación es una operación unitaria muy intensiva en el uso de energía. El objetivo al optimizar un proceso de este tipo es, normalmente, minimizar el costo de la energía y simultáneamente considerar la inversión inicial, es decir minimizar el costo total. Esto se logra encontrando el número óptimo de efectos a partir de un balance económico entre el ahorro de energía obtenido al agregar más efectos y la inversión en el equipo. Sin embargo, este enfoque no incluye la calidad del producto obtenido. En el caso particular del concentrado de tomate solo se considera el grado de concentración obtenido. Alternativamente, una optimización del proceso dirigida a maximizar la calidad del producto puede producir un producto de calidad superior que podría tener un precio más alto y una ventaja competitiva en el mercado, aunque a un costo de producción mayor, dado que lo relevante es la utilidad del proceso productivo. Un enfoque de optimización más global sería tener en cuenta dicha alternativa y buscar maximizar los beneficios de la empresa.

En el caso de los alimentos enlatados procesados térmicamente, maximizar la retención de calidad sin comprometer la letalidad microbiana (inocuidad) siempre ha sido una consideración importante en el diseño de las condiciones óptimas del proceso de esterilización. Los enfoques matemáticos para este problema (Almonacid et al., 1993), se utilizan para encontrar el perfil de tem-

peratura variable óptimo que maximizaría la retención de vitaminas (tiamina) sin comprometer la inocuidad del producto. En general estas investigaciones no fueron lo que se esperaba, ya que no se pudo lograr mejoras significativas en la calidad (no más del 2 o 3%) con respecto al proceso convencional. Este grado de mejora sería imperceptible para el consumidor y no justificaría la complejidad de implementar un sistema de control dinámico. De acuerdo con Almonacid et al. (1993) si la función objetivo se modifica y lo que se busca es reducir el tiempo de proceso (aumentar la productividad) dejando la calidad del producto como restricción, entonces el tiempo de proceso se puede reducir del orden de 30-40%, lo que sí es significativo para la planta de proceso. También, en algunos casos, un atributo de calidad en ciertos productos podría hacer que tales mejoras modestas sean extremadamente valiosas. Por ejemplo, si la capacidad de retención de agua en las carnes de ostras y mejillones (procesadas térmicamente) aumenta el peso escurrido en solo 1 o 2%; las utilidades anuales para la compañía podrían aumentar significativamente y se justificaría la implementación de un proceso a temperatura variable.

En ocasiones, se pueden realizar mejoras significativas en los procesos simplemente revisando las bases y consideraciones de cómo fue originalmente establecido el proceso. Una situación que parece difícil de comprender es la que experimentó un colega que como joven ingeniero fue contratado para una gran empresa de alimentos. Esto ocurrió durante la crisis del embargo del petróleo árabe a principios de la década de 1970, cuando los costos de la energía habían aumentado dramáticamente. Su primera tarea fue revisar el proceso para producir un producto de fórmula en polvo secado por pulverización que la compañía había identificado como su producto más intensivo en consumo de energía. El ingrediente principal era la leche (líquida) sin grasa (o leche descremada) al 9% de sólidos, a la que se agregaban carbohidratos solubles junto con grasas, aceites y emulsionantes para alcanzar una mezcla de fórmula líquida con 20% de sólidos. Esta mezcla tenía que concentrarse previamente por evaporación para alcanzar un 55% de sólidos antes de ingresar al secador por pulverización para lograr la máxima eficiencia de secado por pulverización. El procedimiento de producción estándar (SMP) para producir la fórmula en polvo nunca se había cambiado desde que se desarrolló 30 años antes. Al momento que nuestro joven ingeniero arribó a la planta los proveedores de leche se habían cambiado el envío de leche (líquida) desnatada por leche en polvo (secado por aspersión). Dado que el SMP requería que el ingrediente de partida fuera leche desnatada con un 9% de sólidos, el joven ingeniero descu-

brío que lo primero que se hacía era agregar agua a la leche en polvo sin grasa para producir el ingrediente de partida, es decir, leche desnatada al 9% de sólidos. Esta misma agua se eliminaba posteriormente por evaporación antes del secado por pulverización. El ingeniero descubrió que la leche en polvo sin grasa, junto con todos los demás ingredientes, se podía mezclar directamente con el agua suficiente para alcanzar el 55% de alimento en sólidos necesario para ir directamente al secador de rociado, eliminando así por completo la necesidad de evaporación, con ahorros de energía anuales importantes para la empresa. No está demás agregar que esto le significó al joven ingeniero ser nombrado ingeniero del año en esta importante empresa.

Una posible explicación psicológica de nuestra ceguera relativa a un enfoque más amplio y global para la optimización de los procesos alimentarios es el hecho de que a menudo hemos utilizado los “lentes” de los enfoques de ingeniería tradicionales para comprender y analizar la mayoría de los procesos alimentarios. Sin duda, es un buen comienzo, pero puede ser algo limitado y podría impedirnos de ver más globalmente. Por ejemplo, parece de extrema relevancia considerar la calidad con más frecuencia como una parte intrínseca e integral del diseño del proceso. De esta manera será posible identificar varias mejoras en los procesos tradicionales. En algunos casos, es necesario comenzar con un análisis y síntesis en profundidad de los procesos de alimentos para responder preguntas básicas como, cómo se debe interconectar el equipo, o cuáles son las condiciones operativas adecuadas, o si debería haber corrientes de reciclaje o corrientes de purga. El conocimiento a fondo y la lógica que llevamos a menudo limitan nuestra visión para diseñar realmente procesos de alimentos óptimos de manera global. Por lo tanto, lo que vemos como optimización del proceso puede no ser necesariamente lo que otros podrían ver.

El objetivo de ese capítulo es mostrar, a través de dos ejemplos que han sido exitosamente implementados a nivel industrial, la importancia que tiene el revisar las bases científicas que han sido establecidas y que dan oportunidad al proceso de innovación.

## **Análisis de casos**

En la siguiente sección se ejemplificará el proceso de innovación en la industria de alimentos con dos ejemplos, que, en distintos instantes del tiempo,

fueron llevados exitosamente a la práctica. El primero muestra como un proceso establecido, por largo tiempo, puede ser repensado y rediseñado cambiando significativamente el modo de operación. El segundo ejemplo muestra como la adecuada interacción entre un chef (el arte) con los ingenieros de procesos (la técnica) puede llevar al exitoso desarrollo de un producto de exportación.

## **Producción industrial de concentrado de tomate**

Un ejemplo clásico de optimización en la industria química es la determinación del número óptimo de efectos en un sistema de evaporación. El número óptimo de efectos se encuentra cuando existe un equilibrio económico entre el ahorro de energía y la inversión inicial en el equipo, es decir, se minimiza del costo total. En esta visión, la calidad no se considera como parámetro para la determinación del número óptimo de efectos. Por lo tanto, las especificaciones de proceso y las condiciones de operación se suponen independientes tanto para la calidad del producto como para el precio de venta de este. El propósito de este análisis es proponer una metodología que considere la calidad como parte esencial del diseño del sistema de evaporación, así como también las condiciones de operación de éste. La industria mundial de procesamiento de tomate ha tenido un crecimiento sostenido en los últimos años. La producción de pasta de tomate es altamente estacional, y luego, maximizar los niveles de producción en esta industria es de vital importancia. El proceso generalmente se realiza en un evaporador de múltiples efectos, a través de los cuales el contenido de agua disminuye hasta que se adquiere una concentración final de 30-32°Brix (porcentaje de sólidos solubles), y donde las temperaturas generalmente no superan los 70°C]. El licopeno es el carotenoi- de principal que se encuentra en los tomates y muchos estudios han demostrado su efecto inhibitor sobre el crecimiento de células cancerígenas (Shi et al, 2007). También es el componente que genera el color rojo característico en los tomates, entre otras frutas y verduras (Goula et al, 2006). Un estudio desarrollado por la Universidad de Harvard, reveló que el consumo de licopeno redujo las probabilidades de generar cáncer de próstata en un 45%, en una población de 48,000 sujetos que tenían al menos 10 raciones de tomates o sub- productos en su dieta semanal. Otra investigación descubrió que el licopeno también reduce los niveles de colesterol en forma de una lipoproteína de baja

densidad (LDL), que produce aterosclerosis; esto significa que el consumo de tomates reduce los efectos producidos por las enfermedades cardiovasculares.

El licopeno, como principal compuesto orgánico, presenta una velocidad de reacción de desnaturalización que depende del tiempo y la temperatura, por lo que el modelado matemático del comportamiento de los evaporadores de efectos múltiples en función de la retención o pérdida de licopeno demuestra que es muy importante tener una buena descripción general de la fluctuación general de este factor de calidad en diferentes diseños de sistema y condiciones de operación.

Como se mencionó anteriormente, la mayoría de los procesos de alimentos se han adaptado y extrapolado de la industria de la ingeniería química sin una consideración adecuada de la calidad del producto durante el diseño del sistema y la optimización del proceso. Sin duda, es un buen comienzo, pero tal vez algo limitado y nos haya impedido adoptar una visión más global. Por ejemplo, parece de extrema relevancia considerar la calidad con más frecuencia como una parte intrínseca e integral del diseño del proceso. En la industria alimentaria, el esfuerzo principal está comúnmente relacionado con la maximización de la calidad del producto, que no es necesariamente el caso en la industria química. En general, la optimización de los procesos de alimentos se ha restringido a la determinación de las condiciones óptimas de operación de un proceso de alimentos supuestamente bien diseñado. Sin embargo, si la calidad se considera un parámetro en el diseño del sistema, es muy probable que el nuevo diseño difiera del original. Por ejemplo, en el caso de un sistema evaporador de efectos múltiples para el procesamiento de tomates, la optimización del diseño solo se centra en un análisis económico que combina la inversión (número de efectos) y los costos operativos (consumo de vapor) (Kern, 1999). Esta estrategia no incluye la calidad como parte integral de la evaluación económica, aunque estudios anteriores han demostrado la dependencia del precio final del producto hacia la calidad del producto final (Schoorl y Holt, 1983).

En este caso de estudio la idea es proponer un nuevo procedimiento de evaluación económica para optimizar el diseño y el funcionamiento de los evaporadores de efectos múltiples y compararlo con el enfoque de ingeniería química tradicional de minimización de costos totales. La estrategia propuesta incorpora un factor de calidad que se expresa en función de la concentración

de licopeno en el producto final para encontrar el número óptimo de efectos y condiciones de operación a través de la maximización del Valor Presente Neto (VPN).

## Descripción del problema

El análisis de costos se ha utilizado rutinariamente para encontrar el mejor diseño de procesos en plantas de ingeniería química. Un ejemplo clásico es la concentración en un equipo de evaporación multi-efecto. En este caso, el análisis de costos debe apuntar a determinar el número óptimo de efectos. De acuerdo con la abundante bibliografía sobre ingeniería química, “el número óptimo de efectos se debe encontrar a partir de un equilibrio económico entre el ahorro en vapor obtenido por la operación de efecto múltiple y la inversión inicial en el equipo”. ¿La pregunta principal es cómo descubrir si el enfoque mencionado es recomendable en la optimización de un proceso de concentración de alimentos? Desde el punto de vista de la microeconomía, este enfoque es correcto, pero es importante tener en cuenta que las diferentes configuraciones de equipos no producen exactamente la misma calidad del producto final. Esto significa que, independientemente del número de efectos, no podremos alcanzar el mismo grado de concentración y al mismo tiempo la misma calidad. Es decir, al cambiar la configuración del equipo es posible alcanzar el mismo grado de concentración, pero con una calidad de producto distinta. Al menos, para la evaporación de efectos múltiples en el procesamiento de alimentos, el análisis de costos no es necesariamente la herramienta microeconómica adecuada para encontrar el número óptimo de efectos. Para este tipo de aplicación, un análisis microeconómico correcto debe considerar no solo todos los costos sino también los beneficios esperados. De acuerdo con la literatura técnica relevante, un procedimiento microeconómico adecuado es maximizar el VPN. En el caso del proceso de evaporación de la pasta de tomate, la producción es altamente estacionaria y, además, la calidad del producto podría verse muy afectada por las condiciones de operación. Por lo tanto, es importante considerar el impacto de la capacidad instalada y la calidad del producto final. A continuación, compararemos dos enfoques económicos diferentes: a) Determinación del número óptimo de efectos al minimizar el costo total (enfoque de ingeniería química) y, b) Maximización del VPN, considerando la calidad como un parámetro intrínseco del sistema modelado.

## **Análisis**

Los valores de estado estable del sistema del evaporador pudieron vincularse a la cinética de reacción del atributo objetivo, el licopeno. A través de un modelo matemático y en conjunto con una evaluación económica se investigó el diseño óptimo y las condiciones de operación del sistema de evaporación multi-efecto (1 a 7 efectos operados en contracorriente). Fue posible determinar que la retención de licopeno tiene un deterioro lineal con respecto al número de efectos utilizados en el sistema de evaporación.

Al analizar el comportamiento de un sistema evaporador de 5 efectos, es posible determinar un aumento en la capacidad de procesamiento en el rango de 50 [Ton / h] a 75 [Ton / h], y esto aumenta el porcentaje de retención de licopeno en el final. Producto del 95,25% al 96,27%. El resultado anterior se debe a la disminución en el tiempo de residencia, e independientemente de un aumento en la temperatura del evaporador. Este resultado es muy importante porque indica que el incremento en la producción de pasta de tomate, en este caso particular, está restringido solo por factores mecánicos como la presión de vapor disponible, la retención máxima especificada y la potencia de bombeo, entre otros.

La minimización del costo total permite la determinación del mejor diseño del equipo (número de efectos), pero no se obtiene información sobre las condiciones de operación y la calidad del producto. Por otro lado, con el enfoque VPN, es posible obtener el diseño óptimo del sistema y las condiciones de operación simultáneamente. Además, el enfoque VPN considera la calidad del producto final como un parámetro intrínseco del sistema.

Los resultados obtenidos muestran que, al considerar la retención de licopeno en el producto final, el número óptimo de efectos disminuye de 4 a 3. También fue posible determinar las condiciones óptimas de operación del sistema de 3 efectos.

## **Producción de sushi congelado para exportación**

Según las estadísticas, ha habido una demanda explosiva de la demanda de alimentos listos para consumir en la última década. Por ejemplo, Advanced

Fresh Concepts Corp. Tiene 900 locales de sushi en supermercados en los Estados Unidos y Canadá y tiene más de US\$ 100 millones en ventas anuales. El Sushi es un producto alimenticio milenario, que proviene de Asia y se distribuye ampliamente a lo largo de los Estados Unidos y Europa. El sushi ha demostrado ser un producto alimenticio con Tanto sabor como color que atrae al público. Según una encuesta realizada por la Asociación Nacional de Restaurantes, el 96% de los dueños de restaurantes dijeron que usarán alimentos congelados para el servicio de mesa operaciones en un futuro próximo, mientras que el 100% utilizará alimentos congelados para sus operaciones de servicio. Setenta y seis por ciento de los dueños de restaurantes están de acuerdo en que, durante la próxima década, la tecnología de alimentos congelados avanzará significativamente, a tal punto que será difícil distinguir entre los alimentos congelados y no congelados después de la preparación. (American Frozen Food Institute 2004).

Un enfoque integral y creativo para el desarrollo de productos de valor agregado es “culinology” o culinología. El término fue acuñado por primera vez por Wiston Riley, ex presidente y un fundador de la Asociación de Chefs de Investigación. Culinología es la fusión de habilidades culinarias/chef y las habilidades de técnicos/científicos. Congelar un producto como el sushi no es una tarea fácil debido a su amplia variedad de ingredientes, que presentan niveles de humedad muy diferentes. Incluso incluye ingredientes cocidos (arroz) y crudos (pescado y verduras). El sushi es un alimento que normalmente se prepara y se sirve al mismo tiempo. Debido a una alta demanda del consumidor, es necesario considerar escalar el proceso a nivel industrial. En este contexto, congelar el producto parece ser la mejor opción. La congelación de alimentos es el proceso de conservación que se basa en reducción de temperatura del producto a niveles muy por debajo de 0°C. A temperaturas de congelación el alimento se puede conservar por largos de tiempo (6 meses a 1 año). Reduciendo la temperatura de los productos a niveles del orden de -20°C, las reacciones normales que causan el deterioro de los alimentos se reducen a tasas mínimas o insignificantes. Estos niveles de temperatura limitan el crecimiento microbiano, que es el factor que en gran medida limita la vida útil. de los alimentos. La retención de la calidad fresca es el principal objetivo del proceso de congelación (Desroisier y Tressler 1977). En este caso de estudio se propone desarrollar una metodología para fabricar sushi congelado de alta calidad. Para el logro de este propósito se analiza una estrategia de pro-

ceso creativo para la selección de ingredientes, congelación. y condiciones de almacenamiento.

### Descripción del problema e identificación

El sushi, como la mayoría de los productos alimenticios, tiene una vida útil muy limitada. Una alternativa es desarrollar sushi con congelado. En esta investigación, se desarrolla una metodología novedosa que combina el arte del chef con la técnica de tal forma que se pueda desarrollar sushi congelado de alta calidad y más aún que conserve su calidad a través del tiempo. La Figura 1 presenta el proceso creativo y sistema diseñado para esta investigación. Algunos aspectos, tales como los costos de producción y el etiquetado, fueron estudiados en un trabajo paralelo. Se seleccionaron los ingredientes del producto, las condiciones de congelación y almacenamiento. y se utilizó la estimación de la fracción de agua no congelada de los distintos ingredientes para poder guiar al chef en la preparación del sushi. Se comenzó con la identificación de las materias primas y luego se continuó con la determinación de la temperatura criogénica, actividad de agua y fracción de agua no congelada en cada componente en función de la temperatura.

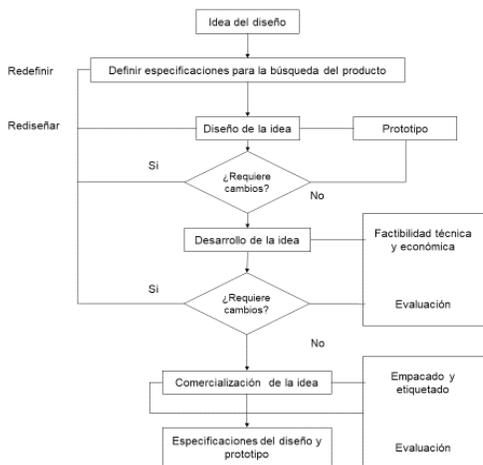


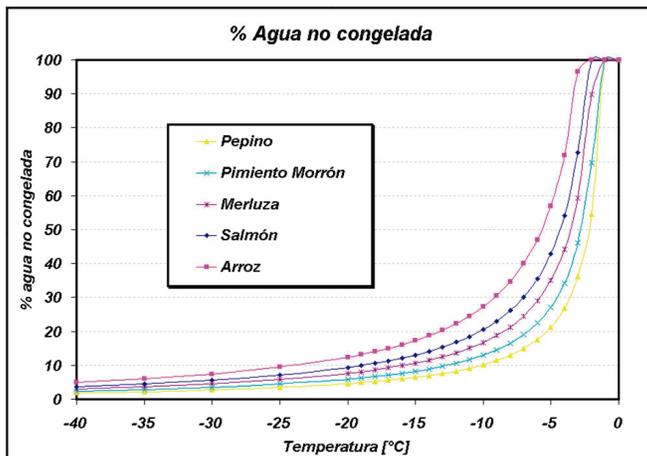
Figura 1. Proceso creativo que une el arte con la tecnología

En todo instante se tuvo una interacción permanente con el chef tailandés que estaba a cargo de la elaboración de sushi y, también de la evaluación de

la calidad del producto. Antes del proceso de congelación en concordancia el chef se decidió la formulación del sushi para lograr un sushi tanto de buena calidad organoléptica como su estabilidad durante el proceso de congelación y almacenamiento. La vida útil del sushi congelado fue modelada como una función, de la temperatura de almacenamiento, así como el crecimiento microbiano en estado descongelado. Finalmente, se eligió un método de descongelación a partir de dos procedimientos. Se seleccionó el test triangular como método sensorial para detectar diferencias, entre los dos procedimientos de descongelación.

## Análisis

Las mediciones experimentales para todas las materias primas utilizadas coinciden con los datos que reportan en la literatura científica. Se verifica que los componentes que tienen mayor contenido de humedad tienen temperaturas iniciales de congelación más cercanas a 0°C. La fracción de agua no congelada indica que a altas temperaturas de almacenamiento (-10 a -15°C), hay una diferencia significativa en las fracciones de agua no congelada (Figura 2).

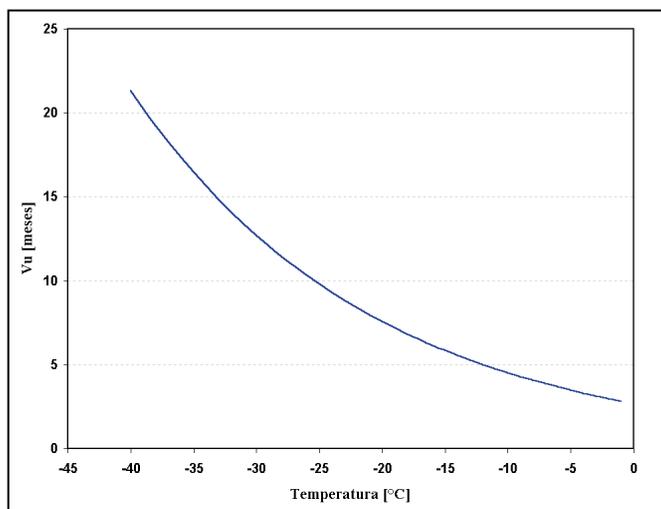


**Figura 2.** Porcentaje de agua no congelada en función de la temperatura para cada componente del Sushi.

Esto indica que si el producto se almacena a temperaturas mayores a -20°C se producirá migración de agua entre los distintos ingredientes lo que pro-

vocará el rápido deterioro organoléptico del producto (mezcla de sabores). Por lo tanto, se recomienda almacenar el producto a temperaturas cercanas a -30C. En estas temperaturas, la diferencia máxima entre las fracciones de agua congelada es sustancialmente menor, minimizando la migración de agua entre los distintos ingredientes. Los resultados de estabilidad coinciden con los resultados de vida útil, lo que significa que a menor temperatura de almacenamiento el producto se conserva mejor.

Por lo tanto, se recomienda implementar estudios que permitan una correlación entre la temperatura de almacenamiento del alimento congelado y la Vida útil real con la fracción de agua congelada de los distintos ingredientes. La vida útil del sushi a -30C fue de al menos 12 meses (Figura 3).



**Figura 3.** Vida útil de sushi en el rango de temperaturas de congelación.

No se detectaron diferencias significativas entre los métodos de descongelación (agua corriente o microondas). Un correcto desarrollo del sushi congelado debe considerar la mejor combinación. de ingredientes, estado y calidad del proceso, permitiendo minimizar La migración del agua durante el almacenamiento congelado. El esfuerzo conjunto de un reconocido Chef internacional y un grupo técnico pudieron diseñar un proceso creativo para el desarrollo de un producto congelado de alta calidad para fines de exportación.

## Conclusiones

A través de los dos casos analizados en detalle en este capítulo podemos concluir y extrapolar que en la industria de alimentos existen reales oportunidades de hacer mejoras importantes. En el primer caso, producción de concentrado de tomate, se reanalizó la metodología estándar de optimización para determinar el número óptimo de efectos en un equipo de evaporación y se concluyó que era necesario considerar la calidad del producto como parte integral del diseño del equipo y también para encontrar las condiciones óptimas de operación. En el segundo caso, producción de sushi, se determinó que la interacción entre un chef (el arte) y los ingenieros de procesos (la técnica) era vital no solo para producir un buen sushi, sino que para tuviera estabilidad durante el almacenamiento.

## Referencias bibliográficas

- Almonacid-Merino, S. F., Simpson, R., & Torres, J. A. (1993). Time variable retort temperature profiles for cylindrical cans: Batch process time, energy consumption, and quality retention model. *Journal of Food Process Engineering*, 16(4), 171–187.
- American Frozen Food Institute. 2004. *Top industry news*. <http://www.affi.com/factstat-trends.asp> (accessed May 15, 2004).
- Desroisier, N. and Tressler, D. 1977. *Fundamentals of Food Freezing*. AVI Publishing Company Inc., Westport, CT.
- Goula, A., Adamopoulos, K., 2006. Prediction of Lycopene degradation during a drying process of tomato pulp. *J. Food Eng.* 74 (1), 37–46.
- Kern, D. 1999. *Procesos de Transferencia de Calor*. Editorial Continental S.A. México.
- Schoorl, D., Holt, J.E., 1983. An analysis of the effect of quality on prices of horticultural procedure. *Agricultural Systems*, 12(2), 75–99.

Shi, J., Qu, Q., Kakuda, Y., Jun, S., Jiang, Y., Koide, S., Shim, Y., 2007. Investigation of the antioxidant and synergistic activity of Lycopene and other natural antioxidants using LAME and AMVN model systems. *J. Food Compos. Anal.* 20(7), 603–608.

## Capítulo 12

# Innovación y responsabilidad social en organizaciones: reflexiones teóricas<sup>1</sup>

Rosana Meleán Romero<sup>2</sup>; Yorberth Montes de Oca Roja<sup>3</sup>;  
Virgilio Salcedo Muñoz<sup>4</sup>; Pierina Jaimes<sup>5</sup>

### Resumen

La innovación en las empresas es un proceso estratégico que requiere de creatividad, disposición, cooperación y del esfuerzo compartido de las personas que la integran, siendo fundamental el apoyo de la alta dirección para lograr los objetivos definidos y desplegar de manera exitosa los preceptos y acciones que exige la sociedad. La investigación presenta adelantos teóricos sobre la innovación y la responsabilidad social, precisando casos concretos de organizaciones venezolanas. Analiza desde una concepción teórica concreta las categorías centrales definidas, catalogándose como una investigación cualitativa, apoyada en el análisis de documentos que permiten describir y comprender aspectos centrales del estudio. Los resultados indican que hoy día no solo es de interés concebir la innovación a nivel interno de la organización, estructuras, sistemas, procesos, productos y tecnología. Cada proyecto

1 Se presentan resultados preliminares derivados del trabajo en conjunto de la Red de Estudios de Responsabilidad Social Territorial. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales (FCES) de la Universidad del Zulia (LUZ), Venezuela.

2 Doctora en Ciencias Sociales, mención Gerencia. Magíster en Gerencia de empresas, Mención Gerencia Industrial. Licenciada en Administración. Profesora Titular e Investigadora del Centro de Estudios de la Empresa (CEE) de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales (FCES) de la Universidad del Zulia (LUZ), Maracaibo, Venezuela. Directora de la Revista Venezolana de Gerencia. Acreditada por el Programa de Estímulo a la Innovación e Investigación del Observatorio Nacional de Ciencia y Tecnología (ONCTI), Nivel B. E-mail: melean\_rosana@fces.luz.edu.ve

3 Doctora en Ciencias Sociales, mención Gerencia. Magíster en Gerencia pública. Licenciada en Administración Profesora Titular e Investigadora del CEE- FCES-LUZ. Directora del CEE- FCES-LUZ, Maracaibo, Venezuela. Directora del Centro de Estudios de la Empresa. FCES-LUZ. Acreditada en el Programa de Estímulo a la Innovación e Investigación (PEII) del Observatorio Nacional de Ciencia y Tecnología (ONCTI), Nivel B. E-mail:yorberth@hotmail.com

4 Candidato a Doctor, Doctorado en Ciencias Económicas – Universidad del Zulia. Magíster en Tributación y Finanzas. Economista Agropecuario – Universidad Técnica de Machala – Ecuador. Ingeniero en Contabilidad y Auditoría. Docente Titular Agregado 3 Universidad Técnica de Machala vsalcedo@utmachala.edu.ec

5 Magíster en Gerencia de empresas, Mención Gerencia de Operaciones. Ingeniera petrolera. Petróleos de Venezuela (PDVSA). pierinajaimes@gmail.com

de innovación organizacional emprendido debe ampliar su ámbito de actuación y considerar impactos positivos a nivel de los stakeholders y la sociedad en general, precisando operaciones benignas con el entorno y la garantía de una sustentabilidad organizacional. Avanzar en la consideración de elementos externos es fundamental en una era caracterizada por fuertes exigencias y demandas sociales.

**Palabras clave:** innovación, responsabilidad social, sustentabilidad.

## Introducción

Venezuela por años se ha caracterizado por ser un país netamente petrolero, ha vivido de la renta del petróleo por décadas, con la cual ha sabido mantenerse y sobrevivir siendo este el principal ingreso y sostén económico de los estados y sus principales habitantes. Dado el negocio petrolero, el país se ha centrado cabalmente en la exploración, extracción, producción y comercialización de este importante recurso natural, descuidando actividades de otros sectores de la economía: explotación de la tierra/campo, sector manufacturero, comercial y de servicios, siendo los dos últimos los más desarrollados a nivel del país, pero fuertemente afectados por la recesión económica reinante en el país en los últimos años.

Las actividades comerciales, se dedican exclusivamente a la compra y venta de productos semi-elaborados o terminados, provenientes de países extranjeros; esto descuida la producción nacional, y convierte a Venezuela en un país netamente importador de bienes intermedios y finales. También ocurre el caso, en el que se importan los insumos necesarios para la puesta en práctica de la producción en ciertos sectores como por ejemplo el agroalimentario, donde en muchos casos se importan los productos terminados, directamente para el consumo.

Bajo estos planteamientos, deben asumirse estrategias que permitan reinventar las actividades tradicionales e innovar con nuevas metodologías a nivel de las sociedades y sus realidades actuales, que demandan nuevas visiones y conocimientos destinados a la satisfacción plena de sus necesidades. En este sentido, la adopción de prácticas innovadoras a nivel del país y de las organizaciones que lo conforman, se convierte en un elemento crucial para redi-

reccionar esfuerzos y potenciar desarrollos no solo económicos, sino también sociales y ambientales, aspectos estos que se traducen en asumir lineamientos sustentables como parte de la praxis organizacional en la que confluyen decisiones y proyectos de valor para la empresa.

En este sentido, partiendo de la visión Shumpeter sobre la innovación se evidencia que esta ha venido evolucionando hasta convertirse en un sistema que demarca lineamientos para una gestión eficaz en los procesos medulares de las organizaciones, incluyendo políticas en cuanto a organización para la innovación y las estrategias concebidas para propiciar la innovación, sea está a nivel de estructuras, productos, procesos, mercados en incluso a nivel social.

Así, en los contextos actuales, las prácticas o estrategias asumidas para propiciar innovaciones organizacionales, deben venir acompañadas de concepciones limpias y eficientes que reduzcan el impacto ambiental, promoviendo según plantea Beriguete de León (2013) una conciencia verde tanto para las empresas como para los consumidores, diseñando estrategias que beneficien el planeta a través de productos sostenibles. La idea es que desde la innovación se fomente el empleo de tecnologías limpias y eficientes que reduzcan los daños al medio ambiente, promoviendo desde los espacios organizacionales una conciencia verde tanto para las empresas como para los consumidores (Beriguete de León, 2013)

Ir más allá y superar la visión tradicional de innovar en las organizaciones; asumiendo la perdurabilidad de las organizaciones en el tiempo, lo que implica adoptar modelos de responsabilidad social que traen consigo la creación de conciencia sobre los efectos de las acciones desarrolladas en el entorno social y el ambiente, elementos que deben ser esenciales hoy día en la praxis organizacional.

En este orden de idea, la innovación se conceptualiza como el proceso de conversión de ideas en productos o servicios nuevos o mejorados que aportan rendimiento al mercado y beneficios a la empresa objeto del proceso innovador (Cámara Oficial de Comercio e Industria de Madrid, 2004); hace que los productos sean más competitivos (Escorsa y Valls, 2003), y que sea asumida como la transformación de un producto, idea o servicio de manera que este sea comercializable, o bien como un procedimiento de fabricación o distribución operativo nuevo o mejorado (Manual de Frascati de la Organización

para la Cooperación y el Desarrollo Económicos -OCDE-). Adicionalmente, se puede agregar que la innovación también transforma métodos para proporcionar un servicio social, valorado por los stakeholder con los cuales se conecta la organización.

En tal sentido, esta investigación presenta adelantos teóricos sobre la innovación, la responsabilidad social y la sustentabilidad, precisando casos específicos de organizaciones venezolanas. Analiza desde una concepción teórica concreta la innovación y la responsabilidad social, asociando sus elementos constituyentes.

Analiza desde una concepción teórica concreta las categorías centrales definidas, catalogándose como una investigación cualitativa, apoyada en el análisis de documentos para describir y comprender aspectos centrales del estudio. Inicia con una disertación concreta sobre la innovación y la responsabilidad social, precisando casos concretos de organizaciones venezolanas en materia de innovación y responsabilidad social, por último, establecer conclusiones como síntesis lógica del análisis realizado.

### **Innovación: breves aspectos conceptuales**

La gestión de la innovación en las organizaciones se concibe como un proceso estratégico que requiere de creatividad, disposición, cooperación, así como del esfuerzo compartido entre personas que la integran, siendo fundamental el apoyo de la alta dirección para lograr los objetivos definidos y desplegar de manera exitosa la función de innovación en el ambiente organizacional. Esta última requiere del diseño de planes estratégicos con objetivos, metas y acciones claramente definidas, necesarias para impulsar el cambio organizativo a nivel de estructura, procesos, productos, sistemas.

Los procesos de cambio pueden ser parciales o radicales, estando en presencia de reingeniería total o mejora continua de procesos, de productos mejorados o productos completamente nuevos que revolucionarán el mercado, o de ideas novedosas que impacten en los beneficios de las empresas, en fin, redimensionar partiendo de la aplicación de conocimiento en los métodos o procesos de trabajo, son sin duda el gran objetivo perseguido por la innovación en las organizaciones. Innovar implica según Terré i Ohme (2002): 1)

Generación de nuevos conceptos, 2) Redefinición de los procesos productivos, 3) Desarrollo de productos y, 4) Redefinición de los procesos de comercialización.

Asumiendo la innovación desde la contemporaneidad, Arrow (1962), citado por Rosales (1997) plantea que los modelos recientes de crecimiento económico tienden a concebir la innovación como un bien público que puede ser estimulado con políticas e instituciones. En el caso de las instituciones, se requiere la adquisición y generación de conocimiento científico, desarrollo de procesos de investigación y desarrollo, generación de nuevas y novedosas ideas y técnicas que produzcan cambios radicales o incrementales en instituciones públicas, privadas, sociales u otras pertenecientes a un tercer sector de la economía, grandes, pequeñas o medianas, aspectos que no son asumidos totalmente por los sectores productivos del país.

Se constituye en el futuro de cualquier empresa, sector o país (Bolívar, 2002), estando su desarrollo marcado por el crecimiento de sus instituciones, pues, en la medida que éstas se tornen competitivas innovando en sus métodos, procesos y productos y/o servicios, se contribuirá a alcanzar el desarrollo sostenido del mismo.

Por su parte, Schumpeter (1934) en su teoría del desarrollo económico, describe la innovación como un proceso histórico de cambios estructurales manejados por la innovación, la cual considera: 1) el lanzamiento de un nuevo producto o de nuevas especies de un producto conocido; 2) la aplicación de nuevos métodos de producción o de ventas de un producto (no probado aún en la industria); 3) la apertura de un nuevo mercado (el mercado a través del cual una rama de la industria aún no ha sido representada); 4) adquisición de nuevas fuentes de materia prima o bienes semi – elaborados; 5) nueva estructura en la industria tal como la creación o la destrucción de un monopolio. Todas ellas orientadas a la concreción de desarrollos a nivel de estructuras y sistema, tecnología y procesos y productos, valorados por la sociedad y los stakeholders con los cuales se relaciona la organización que la emprende.

En este sentido, Schumpeter (1934) fue enfático al plantear que para obtener mayor ganancia era necesario sin duda innovar, de hecho, la innovación era el motor esencial para la competitividad y la dinámica económica, estableciendo en sus escritos, la innovación como el centro del cambio económico

y como proceso de mutación industrial que revoluciona incesantemente la estructura económica, destruyendo incesantemente la anterior y creando incesantemente una nueva.

El autor destaca la definición funcional que solo se le confiere a aquel que reforma o revoluciona la patente de la producción mediante la explotación de la invención o de forma más general, la posibilidad tecnológica poco usual para producir un nuevo bien o transformando un producto viejo a una nueva forma, creando una nueva fuente de materiales, así como también una nueva salida de productos, reorganizando la industria.

Considerando en este sentido, los aportes de la innovación de forma global como lo hizo Schumpeter, otros autores proponen una definición de innovación más restrictiva, pudiendo ser combinado con un adjetivo tal, que precise aspectos tecnológicos u organizacionales. Sin embargo, desde esta concepción tradicional de concebirla, algunos otros calificativos pudieran sumar y acompañarle en los tiempos actuales, destacando entre ellos responsabilidad social y sustentabilidad que la acompaña. Ambos necesarios para potenciar desarrollos desde una conciencia ética.

Sobre estos planteamientos, Freeman (1982) establece que la innovación debe entenderse en un sentido más amplio como un proceso interactivo de las organizaciones, donde además de adquirir conocimientos acerca del diseño, el desarrollo, la producción y la comercialización, se obtenga también un enriquecimiento de sus relaciones con fuentes externas, las cuales involucran proveedores, consumidores, instituciones como universidades, centros de investigación o incluso hasta empresas de la competencia. El establecimiento de este tipo de relaciones o la conformación de acuerdos de cooperación entre las organizaciones permitirá ahondar más en materia de innovación.

Inclusive, además de la relación de los factores externos de una organización para el desenvolvimiento de la innovación tecnológica, Freeman (1982) destaca la relevancia de los factores internos como motores de aprendizaje, representado en la acumulación interna de conocimientos a través de procesos de formación de personal o con conocimiento preconcebido, aunque si bien es cierto, afirmó que era necesario estudiarlo más para que pudiera ser medido correctamente.

Bajo estos planteamientos, Vargas, Mora y Ortiz (2015), plantean la importancia de la innovación para el desempeño de las empresas y propone un modelo de tipo dimensional *Denison Organizational Culture Survey* (DOCS), que evalúa las compañías en cuatro grandes rasgos en los que se pueden comparar, específicamente: a) consistencia, b) misión, c) involucramiento y d) adaptabilidad. De igual forma los autores refieren el *Competitive Framework Value* (CFV) como medida de la cultura, logrando identificar y relacionar tipologías de cultura que podrían obstaculizar o inhibir la innovación en las empresas. Este último modelo es de carácter tipológico, debido a que clasifica a las organizaciones en uno de los cuatro tipos de cultura que establece (clan, adhocracia, jerárquica y mercado).

Ahora bien, para el caso específico de Rothwell (1986), citado por Miles (1994) la innovación es un proceso que además de tomar en cuenta el desarrollo y la investigación y de reconocer las necesidades del mercado, estas vertientes deben conducir a una retroalimentación del producto o del servicio ofrecido ya que el nuevo diseño representa un balance temporal entre las características del producto y el requerimiento del usuario. Al establecer este feed back se introduce una nueva definición denominada como re-innovación. Se realiza un rediseño del producto ofrecido en función de la satisfacción del consumidor, o cual es asumido como un cambio tecnológico para continuar incrementando las actividades de investigación y desarrollo.

Igualmente, Rothwell (1986) afirma que el éxito de la innovación tecnológica en las organizaciones radica en el fortalecimiento del enlace de los productores con el usuario, ya que con esto se lograría la identificación más adecuada para la interpretación de las especificaciones del usuario en el diseño del producto. Rothwell también afirmó que los usuarios tienen un importante rol en el proceso de la re-innovación, pasa de un rol pasivo a un rol mucho más activo donde los usuarios son considerados incluso como la principal fuente del know-how básico tecnológico al hacerse efectiva la retroalimentación en el sistema.

Luego de la evolución del concepto de la innovación en la historia, diversos investigadores, entre ellos economistas, sociólogos, entre otros que vieron la necesidad de ahondar aún más en el desarrollo de las organizaciones, relacionaron los conceptos de innovación y capacidad emprendedora, dando por sentado que la innovación sistemática consiste en una búsqueda organizada

con un objetivo de cambios, siendo la herramienta específica de empresarios innovadores donde explota la oportunidad de un negocio o servicio diferente (Peter Drucker, 1985); en función de esta afirmación se introduce el concepto de gestión tecnológica, siendo el empresario innovador aquel que contribuye a hacer productivas las ideas hasta convertirlas en innovaciones (Murillo, 2005).

Aunado a las anteriores investigaciones, se le suma lo expuesto por Porter, relativo al rol del cambio tecnológico en la alteración de la estructura de la industria para toda empresa que considere la innovación; planteando que la innovación aumenta la ventaja competitiva de las compañías. Las empresas deben reconocer el rol dual del cambio tecnológico en la formación de una ventaja competitiva y la estructura industrial cuando selecciona la estrategia tecnológica adecuada juntamente con la inversión tecnológica (Porter, 1990).

La innovación puede abarcar aspectos tanto económicos como tecnológicos (Ercorsa y Pasola, 1997), de hecho, su corriente de pensamiento está fundamentado bajo los escritos de Schumpeter, primero en destacar la relevancia de los aspectos tecnológicos en el crecimiento económico. Incluso, Schumpeter mencionó que la innovación está comprendida desde la introducción al mercado de un nuevo producto hasta la conquista de una nueva fuente de materias primas. Sin embargo, se logran sumar a estos aspectos elementos sociales y ambientales que complementan y dan sentido a la praxis innovativa desde una concepción ética y con responsabilidad social, buscando propiciar desempeños que preserven las realidades actuales y sean sostenibles y sustentables en el largo plazo.

Así, la innovación no solo debe conectarse con el cambio (modificación, reestructuración, rediseño o reorganización) de algún componente de la empresa, en busca de oportunidades, mediante el aprovechamiento de una posibilidad virtual que todavía nadie ha podido explicar (Vacas et al., 2006), debe también apostar a las consecuencias benignas de los esfuerzos emprendidos en esta materia con beneficios no solo económicos para la organización, sino también con beneficios sociales y ambientales reconocidos.

En este sentido, se asume como un continuo proceso de aprendizaje, para poner en valor, cómo una adecuada gestión estratégica de la misma permite a la empresa disfrutar de ventajas competitivas sostenibles (López y et al., 2005),

además de ser concebida como la aplicación de nuevas ideas, conceptos, productos, servicios y prácticas con la intención de ser útiles para el incremento de la productividad (Romero, 2008) y el desarrollo sostenible.

Sintetizando las ideas anteriores, la innovación se dirige a la implementación de ideas para generar cambios o modificaciones en productos, servicios, procesos, estructuras o cualquier otro componente de la organización, en aras de incrementar la productividad y competitividad de la misma, con incidencias positivas o exitosas en un momento y contexto social determinado (en la mayoría de los casos constituido por personas, clientes o colectividades), sumando a ello, el impacto y bienestar social que deriva de cada uno de los proyectos emprendidos, en consonancia con el ambiente, los stakeholders y las exigencias de las realidades sociales.

Un bienestar ampliado que no solo incluye un compromiso en la continua renovación de productos, sistemas, procesos, marketing y personal (Tapscott, 1997), sino también la responsabilidad social que esto implica.

Concretamente, las estrategias de innovación, no son más que un plan de acción concebido por las organizaciones o personas que la integran para lograr objetivos de cambio a mediano y largo plazo relativos a la actualización, mejora de productos y procesos, reorganización, modificación de estructuras e inclusión de aspectos novedosos en productos, procesos a nivel organizativo y con trascendencia en los mercados, la sociedad y el ambiente.

La complejidad del proceso de innovación, involucra desde su generación un compromiso de la empresa con la sociedad en el desarrollo de nuevas ideas y la participación de la demanda en el análisis económico de la inversión de tecnologías novedosas que hacen que cada día exista un motivo más para el avance en materia de competencia tecnológica en las organizaciones de manera global (Hamel, 2000; Betz, 2011).

Lograr innovar implica la generación previa de ideas y cuando éstas son capaces de generar soluciones de problemas en la venta de algún producto o coadyuva a la toma de decisiones en el complejo mundo de las organizaciones, entonces es cuando se consideran de gran importancia para el avance de las metas (Escorsa y Valls, 2003), e incluso para reformulación de objetivos que

mejoren su estado actual. Es de esta manera que comienza a manifestarse la creatividad.

No solo es importante, ser eficiente, productivo y generar rentabilidad; es también necesario propiciar y mantener comportamientos éticos; pues como lo plantea Calvo (2015), son muchas las reticencias al abordar la gestión de la ética en el ámbito económico por su supuesta vinculación con la disminución de un máximo beneficio organizacional; sin embargo, para el autor, la ética se constituye en un factor clave del correcto desarrollo de la economía y de la satisfacción de un máximo beneficio empresarial. Buscar el equilibrio entre estos aspectos, es el reto que deben asumir quienes se desempeñan como líderes en las organizaciones actuales.

Combinar prácticas convencionales, con otras innovadoras, teniendo presente no solo la rentabilidad de la organización, sino también un comportamiento ético que ayude a las organizaciones de la sociedad a crecer desde la perspectiva moral. En un contexto económico global como el actual, la legitimidad y credibilidad de los procesos, acciones y decisiones exige respeto a los valores y principios universales que defienden las sociedades con un nivel postconvencional de desarrollo moral, y la reflexión moral ayuda a ello mediante la concreción del marco prescriptivo que permite a las instituciones y organizaciones económicas estar a la altura de tales exigencias y expectativas (Calvo, 2015).

### **Responsabilidad social: algunas reflexiones teóricas**

La responsabilidad social, es un término que se ha venido acuñando recientemente en el ámbito organizacional. Siendo definido por autores como Guerreo (2001), citado por Pelekais, C. Ferrer, J. Cruz, A. y Romero, D. (2007), como un modelo de trabajo y organización que permite retribuir a la sociedad lo que esta forma de ella. Exige una sólida visión de futuro que implica apostar a la perdurabilidad de organizaciones.

Sin embargo, Gaete (2011), en su definición involucra elementos o características y criterios que dificultan la definición de su significado. Esto hace que aumente su carácter difuso o confuso, y permee el significado real de este término.

A pesar de ello, Certo (2009) establece la concibe como la obligación que tiene la gerencia de tomar acciones para proteger y mejorar tanto el bienestar de la sociedad como un todo, así como los intereses de la organización. Por ello, debe ser considerada como una verdadera acción comunitaria, dispuesta a resolver dentro de su propio espíritu colectivo, problemas sociales, materiales y educativos, canalizando recursos propios y de otros, contribuyendo de esta manera con el desarrollo de los proyectos de toda índole, incluyendo los educativos.

Según la Global Reporting Initiative (GRI), es un modelo que se aplica a todas las organizaciones del mundo, con el propósito de valorar y comparar su contribución al desarrollo sostenible. Su aplicación voluntaria, progresiva y mayoritaria por empresas del sector privado, extendiéndose en menor medida al sector público, cuya esencia misma es la satisfacción de necesidades sociales, siendo la sociedad su principal contralor. Sobre este particular, la idea es propiciar en las organizaciones, prácticas de responsabilidad social de manera voluntaria, dejando de lado, el empleo de la coerción (amenaza o fuerza) por parte de las autoridades públicas (autoridad legislativa), poniendo con esto cuestionamientos importantes al desempeño ético de las organizaciones (Fernández, 2005).

Implica un compromiso eficaz, por una parte con la empresa propiamente, su parte económica (stakeholders -grupos de interés- y directivos), social (trabajadores y sus representantes), y por la otra con instituciones externas entre las que resaltan los poderes públicos de terceros interesados en el proceso productivo, consumidores, fundaciones, asociaciones, agencias profesionales de calificaciones entre otras (Luelmo, 2012), lo que hace que se convierta en una herramienta trascendental, amplia y compleja cuyo trasfondo y objetivo es la sociedad.

La responsabilidad social de un negocio, debe ir más allá de sus obligaciones legales y económicas, debe hacer las cosas de manera correcta y actuar de modo que beneficie a la sociedad. Una organización socialmente responsable, hace lo correcto porque piensa que tiene la responsabilidad ética para hacerlo (Robbins y Coulter, 2010, p. 93).

Al respecto, se puede decir que la responsabilidad social en las organizaciones, ha venido ganando terreno en las últimas décadas, como expresión del

avance de la conciencia sobre los efectos de las acciones desarrolladas en el entorno social y el ambiente, siendo una preocupación especial en instituciones educativas, formadoras de personas capaces de generar transformaciones a través del diálogo con la sociedad en la que están insertas.

Entre las dimensiones que contempla la responsabilidad según Pelekais, C. Ferrer, J. Cruz, A. y Romero, D. (2007), destacan: 1) respeto y el cumplimiento de las Leyes y disposiciones reguladoras; 2) productos y servicios socialmente responsables; 3) valores éticos, 4) responsabilidad medioambiental, 5) atención a los intereses de los distintos grupos involucrados en el desarrollo de la organización, 6) prácticas de honestidad e integridad en el gobierno corporativo de la organización, 7) compromiso con el crecimiento del empleo, 8) responsabilidad en la defensa de los intereses de los accionistas e inversores, 9) integridad en las relaciones de negocio, 10) responsabilidad e involucramiento de las organizaciones en el desarrollo y bienestar de la comunidad.

Todos ellos necesarios de considerar al momento de asumir e implementar prácticas de responsabilidad social en organizaciones. Particularmente, en el caso de Venezuela, la responsabilidad social empresarial, se ha exigido por Ley, lo que le otorga un carácter de obligatoriedad en su cumplimiento, dejando esto mucho que pensar sobre las actuaciones de nuestras organizaciones venezolanas. En este sentido, si se siguen los planteamientos de Robbins y Coulter (2010), no se es responsable con la sociedad, porque realmente la empresa es ética, sino porque su incumplimiento puede acarrear sanciones legales.

La responsabilidad social habla de la reputación de la empresa, con ella la confianza y el respaldo de los diferentes grupos de intereses que la componen (Navarro, 2012). Estable una vinculación indisoluble entre ética y competitividad al referir que una empresa económicamente responsable debe caracterizarse por ser productiva, capaz de generar empleo, sin dejar a un lado el cumplimiento de la jurisprudencia que la rige (Guédez, 2006). Aunado, a la incorporación de la ética y la responsabilidad social a su visión, misión, valores, cultura, y en la manera de sentir, de pensar y de hacer; dado que una empresa es socialmente ética cuando piensa en los derechos humanos, en la sustentabilidad, la humanidad, y en el capital social; de tal manera que su práctica debe estar dirigida a apalancar los conflictos del medio orientando su accionar hacia el bienestar social.

En este sentido, las organizaciones del siglo XXI, no solo deben pensar en la eficiencia, productividad y rentabilidad económica asociada a su gestión, sino también velar por que cada una de sus estrategias y las prácticas asumidas mantengan un desempeño apegado a principios ético-morales. Desempeñar prácticas de responsabilidad social que superen el enfoque netamente económico y técnico de la organización y se apoyen en cuestiones de orden moral; es decir, asumir y materializar la obligación que las organizaciones tienen con la sociedad, quien exige cada vez más la maximización de efectos positivos por parte de las organizaciones (Fernández, 2005; Robbins y Coulter, 2010; Bateman y Snell, 2009).

Aunado a la responsabilidad social, vienen desarrollándose un pensamiento ecológico en las organizaciones, también llamado pensamiento verde; esto significa crear conciencia y asumir que cada decisión que se toma en la organización impactará positiva o negativamente en el ambiente que la rodea. En este sentido, se debe trabajar por propiciar prácticas sostenibles y sustentables, que preserven el medio ambiente que nos rodea.

Hoy día, no solo es importante trabajar para lograr la eficiencia y productividad de los sistemas organizacionales; pues esto debe hacerse bajo preceptos éticos y con alta responsabilidad social, es decir, cada una de nuestras prácticas de gestión, así como los esfuerzos emprendidos, deben ser, no solo sostenibles, sino también sustentables. Falta aún mucho camino por recorrer en países latinoamericanos, especialmente en Venezuela, donde son pocas las organizaciones que han asumido prácticas de gestión conservadoras y benéficas con el medio ambiente.

### **Innovación y Responsabilidad Social en organizaciones: precisiones en organizaciones venezolanas**

En la investigación se plantean casos puntuales de grandes corporaciones y empresas venezolanas. Las experiencias plasmadas en los cuadros siguientes, se recopilan a partir de experiencias y resultados de investigaciones emprendidas por estudiantes (a nivel de post grado). En su selección, no privan criterios científicos; simplemente se seleccionan por la asociación directa con los temas estudiados, los cuales han sido desarrollados en otros contextos y niveles y por

la relación gestada a través de estudiantes de cuarto nivel (especialización y maestría) durante el desarrollo de sus trabajos de grado.

La innovación y la responsabilidad social, dependen de aspectos fundamentales como poseer una adecuada cultura que fomente la innovación en el ambiente organizacional, aspecto que no es fácil de lograr puesto que dependerá de cada uno de los miembros de la organización. La cultura organizacional se crea y estará representada por cada una de las personas que integran la empresa, en la medida que estén dispuestos al cambio, asuman retos, mejoren constantemente sus procesos de trabajo, sean proactivos y mantengan conductas positivas en pro del bienestar de la organización, podrán generar ventajas competitivas con las cuales afrontar los competidores potenciales.

Por ubicar algunos casos concretos de organizaciones venezolanas, se referencian: En el área de innovación: Empresas de servicios integrales de producción del sector petrolero, incluyendo en el área de responsabilidad social: Corporación Eléctrica Venezolana (CORPOELEC) y Farmatodo (Tablas 1 y 2)

En estas tablas, se evidencian estrategias y políticas en el área de innovación, y prácticas de responsabilidad social orientadas, no solo a la eficiencia, sino también a la conservación del medio ambiente, implementando modelos integrales apoyados en nuevos paradigmas. Es decir, se estiman las implicaciones de cada acción realizada, apostando a prácticas conservacionistas responsables tanto con el ambiente que rodea la organización, como con la sociedad en la que se desenvuelve. Estas prácticas se basan en comportamientos ético-morales para la sostenibilidad de la organización, la sustentabilidad en todas sus acciones y el bienestar social tanto de estas como de futuras generaciones.

Tabla 1

**Políticas de innovación: Caso específico de empresas del sector petrolero**

Organización	Políticas y estrategias de innovación
<p><b>EMPRESAS DE SERVICIOS INTEGRALES DE PRODUCCIÓN DEL SECTOR PETROLERO</b></p> <p>Las <i>Empresas de servicios integrales de producción del sector petrolero</i>, son empresas que pertenecen al sector privado ubicadas en el occidente del país conformadas por capital nacional y mixto (nacional e internacional), las mismas están inscritas en el Registro Nacional de Contratistas (RNC) y son proveedoras de equipos y servicios de instalación y mantenimiento de sistemas de levantamiento artificial petrolero, específicamente para el método de bomba de cavidad progresiva (BCP). Estas empresas cuentan con una antigüedad mínima de 10 años de posicionamiento en el mercado petrolero y son categorizadas con un nivel financiero registrado en el RNC como Gran Empresa. Asimismo proveen de asesoría técnica y de ingeniería en el diseño de los sistemas de levantamiento artificial, cambio de configuraciones en las aplicaciones de VFD (Variable Frequency Drive – Variador de Frecuencia), entre otros. Estas empresas pueden abarcar otros métodos de levantamiento artificial o estar presentes en otras áreas dentro del sector petrolero, tales como rehabilitación de pozos, perforación de pozos o exploración de yacimientos, sin embargo para los fines de esta investigación solo está enfocada en los sistemas de levantamiento artificial BCP (Bomba de Cavidad Progresiva)</p>	<p>Con respecto a las políticas de organización para la innovación tecnológica, prevalecen estructuras complejas que combinan características de la estructura mecánica y orgánica. Las empresas que constituyen el sector, se reconocen como corporaciones ambidiestras, aunque predominan las estructuras débilmente acopladas, esto es referente a la capacidad estructural. Según la capacidad organizacional, las organizaciones se caracterizan con mayor predominancia en la <i>centralización</i>, luego la <i>estandarización</i> y finalmente la <i>formalización</i>, aspectos que poseen un alto porcentaje de dominio, lo que confirma que estas organizaciones se esfuerzan por asegurar los niveles de calidad óptimos de sus productos y servicios, demostrándose con este hecho que no existen elementos inhibidores preponderantes en las políticas.</p> <p>Las <i>estrategias según el objeto de innovación tecnológica</i> en las organizaciones de estudio se destacan por ser factores facilitadores que aumentan la rentabilidad en la industria, entre las cuales se mencionan: <i>innovación tecnológica de producto</i>, <i>innovación tecnológica de procesos</i> e <i>innovación estratégica</i>, prevaleciendo con mayor intensidad la innovación estratégica, demostrando que las empresas del sector innovan primordialmente en el modelo de negocio para luego establecer sus directrices estratégicas con respecto a sus productos y servicios.</p> <p>Siguiendo el mismo orden de ideas, en la <i>innovación tecnológica por componente-relación</i> se logró demostrar que existen factores facilitadores que mejoran el desempeño en la comercialización en función de mejorar las funcionalidades de los productos y servicios según el cambio de sus componentes o de su relación, entre ellas consiguieron la <i>innovación tecnológica incremental</i>, <i>innovación tecnológica modular</i>, <i>innovación tecnológica arquitectónica (modelo de Henderson – Clark)</i> e <i>innovación tecnológica radical</i>, destacándose la <i>innovación tecnológica arquitectónica (modelo de Henderson – Clark)</i> ya que para las empresas del sector tienen como factor primordial mantener los mismos componentes de los productos innovando más bien en la relación o configuración entre ellos.</p> <p>Respecto al análisis de <i>estrategias de innovación tecnológica según la relación de tecnología-mercado</i>, se logró demostrar que en las organizaciones del sector se destacan como indicadores predominantes en las ventajas que representan los siguientes indicadores: <i>innovación tecnológica regular</i>, <i>innovación tecnológica revolucionaria</i>, <i>innovación tecnológica exploratoria de nichos de mercado</i> e <i>innovación tecnológica arquitectónica (modelo de Abernathy-Clark)</i>, representando una predominancia favorable al sector petrolero y destacándose como indicador principal la <i>innovación tecnológica arquitectónica (modelo Abernathy-Clark)</i>, tomando mayor valor el hecho de incursionar en nuevos mercados con tecnologías totalmente nuevas.</p> <p>Finalmente, la gestión de las empresas de servicios integrales de producción del sector petrolero se concentra en la implementación de <i>políticas de organización para la innovación tecnológica</i>, <i>estrategias según el objeto de innovación tecnológica</i>, <i>enfoques de innovación tecnológica por componente-relación</i> y <i>estrategias de innovación tecnológica según la relación de tecnología-mercado</i> con el fin de potenciar el éxito sostenido del sector hacia la <i>gestión de innovación tecnológica</i>.</p>

Fuente: elaboración Propia (2018)

**Tabla 2**  
**Prácticas de Responsabilidad Social: Caso específico de empresa**

Empresa	Prácticas de responsabilidad social
<p><b>CORPOELEC</b></p> <p>La Corporación Eléctrica Nacional (CORPOELEC), está adscrita al Ministerio del Poder Popular para la Energía Eléctrica, es la única compañía del sector eléctrico venezolano, creada para reorganizar y unificar dicho sector, a fin de garantizar la prestación de un servicio eléctrico confiable, incluyente y con sentido social. Es una corporación concentrada en actividades de Generación, Transmisión, Distribución y atención al usuario (Comercialización), actividades desarrolladas de forma eficaz y eficiente, garantizando la universalidad en el acceso del servicio de forma oportuna y de calidad.</p> <p>Como parte de las actividades que constituyen el sector eléctrico se tiene la actividad o sistema de generación, consistente en transformar alguna clase de energía química, mecánica, térmica o luminosa, entre otras, en energía eléctrica. En el caso venezolano, las centrales de generación eléctrica existentes son termoeléctricas (uso de combustible fósil) e hidroeléctricas (uso de agua); Por otro lado, los Sistemas de Transmisión son aquellos que realizan las transformaciones y transportes de energía. La Energía se transporta, frecuentemente a gran distancia de su centro de producción, a través de Líneas y Subestaciones de Transmisión, encargada de enlazar las centrales de generación con los puntos de utilización de energía eléctrica. Las redes de distribución se encargan de hacer llegar la energía eléctrica a niveles comerciales para su consumo.</p>	<p><b>Proceso de generación:</b></p> <p>En este proceso, se ha asumido la producción limpia o ecológica. La corporación al momento de producir la electricidad estudia los impactos que conlleva esta generación al ambiente. Estudia la emisión de gases contaminantes y ha puesto en funcionamiento generación amigable con el ambiente.</p> <p>Se han construido parques de generación eólica en sitios estratégicos del territorio nacional (Región Guajira - estado Zulia y la Península de Paraguaná - estado Falcón) donde los vientos han sido estudiados y tienen velocidades constantes que ayudan a mover las aspas del generador y generación solar con paneles fotovoltaicos dispuestos para cierto alumbrado público en diferentes regiones, instituciones públicas y privadas, centros comerciales e industrias.</p> <p>Disminución, reutilización y reciclaje de residuos y desechos minimizando impactos ambientales en las plantas termoeléctricas, aplicando procesos de logística inversa en los ciclos combinados para aprovechar vapores desechados por otras unidades generadoras;</p> <p>Se está en la búsqueda de forma de aplicar con mayor grado, fuentes de energías con gas o vapor relevando al de derivados del petróleo, como el fuel oil, que emana mayor cantidad de desechos contaminantes.</p> <p><b>Proceso de transmisión:</b></p> <p>En este proceso se realizan estudios de factibilidad relacionado a la ruta o trayectoria de las estructuras de líneas de transmisión, debido a su impacto previo al desarrollo de la obra y el mantenimiento periódico. En este caso es importante la pica y poda de árboles, considerados como pulmones naturales de donde se obtiene el oxígeno que inhalamos.</p> <p><b>Proceso de distribución y comercialización:</b></p> <p>Este proceso se encuentra muy ligado a la comunidad y usuarios en general (residenciales, comerciales e incluso industriales) mantienen un excesivo derroche de energía que se ha podido determinar. Con este caso en particular, la corporación trabaja con el eslogan "Soy consciente consumo eficiente".</p> <p>Se han realizado campañas como reemplazos de aires acondicionados de alto consumo por equipos de bajo consumo y alta eficiencia y reemplazo de bombillos incandescentes por lámparas ahorradoras (disponiendo en sus centros de atención al usuario contenedores para reciclar el bombillo dañado). El uso adecuado de los bombillos ahorradores, que aunque presentan bajo contenido de vapor de mercurio, puede controlarse para no contribuir a una contaminación de personas y el ambiente</p> <p>Se están implementando luces tipo LED de ahorro de energía en alumbrado público, cada lámpara con su celda fotovoltaica para la producción ecológica de la electricidad que encenderá el bombillo.</p> <p>Se han diseñado estructuras físicas nuevas, de gran ingeniería y arquitectura ambiental para aprovechar la luz solar en momentos oportunos.</p> <p><b>A nivel administrativo:</b></p> <p>Se han creado áreas exclusivas para el estudio, análisis y ejecución en mayor proporción de energías alternativas, renovables y amigables con el planeta.</p> <p>Se realizan comerciales, trípticos, pendones para proponer el uso racional y eficiente de la energía eléctrica</p> <p>Se brindan asesorías a usuarios para contribuir con la eficiencia energética y el tipo de carga eléctrica a alimentar que consuma menos energía y pagar menos en la tarifa de electricidad. Se realizan charlas para la adecuada orientación y la asesoría para el uso adecuado de la electricidad; todo ello en concordancia con el ambiente.</p>

<p><b>FARMATODO</b></p> <p><b>Farmatodo</b>, cadena farmacéutica de autoservicios número uno de América Latina. Se encarga de ofrecer al cliente servicios de calidad bajo el concepto de Farmacias de Autoservicio. Así mismo, es una empresa que está en la permanente búsqueda de brindar calidad de vida y bienestar a los venezolanos, reafirma su compromiso con el medio ambiente en cada una de sus actividades comerciales.</p> <p>En material de responsabilidad Social, la empresa la asume como un código de conducta hacia lo interno y lo externo de la organización para la generación de valor social y económico de todas las partes interesadas en aquellas áreas relevantes para la empresa (López, 2007, citado por Pérez 2007)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recibió por parte de la organización no gubernamental VITALIS, en su 5 Premio Ambiental Anual de Ecoeficiencia y Producción Limpia, el galardón en la categoría de Empresa o Institución con el mejor manejo de residuos y desechos sólidos y Peligrosos en su Centro de Distribución FARMATODO-CENDIS, ubicado en Charallave-Cúa, Edo. Miranda.</li> <li>▪ Ha impulsado diversos programas internos para promover la conservación del ambiente, estimular el ahorro y la eficiencia en el uso de la energía, disminuir el consumo de agua, reducir las emisiones de gases invernadero y asegurar la gestión adecuada de residuos, desechos sólidos y desechos peligrosos. Cuenta con un Comité Ambiental en el que participan las gerencias de Seguridad e Higiene, Mantenimiento, Operaciones, Acción Social, Proyectos, Recursos Humanos y la Dirección Corporativa Legal.</li> <li>▪ Define políticas que contribuyen a la minimización de la generación de residuos y desechos sólidos y peligrosos, tales como:</li> <li>▪ Uso de cajas plásticas reusables para el despacho de productos desde el Cendis (Centro de Distribución), lo que reduce al mínimo el uso de cartón en las farmacias.</li> <li>▪ Implementación de sistemas de pedidos desde las farmacias al Cendis vía on line, lo que elimina el uso de papel.</li> <li>▪ Uso de equipos Hand Help para toma de inventarios y pedidos que emplean baterías recargables.</li> <li>▪ Uso de bolsas oxobiodegradables, que se degradan entre 2 y 5 años, período mucho menor que el requerido por las bolsas tradicionales.</li> <li>▪ La Gestión del agua Farmatodo se ha sumado a la campaña de uso racional del agua y ha implantado una campaña de mensajes sobre el tema en diferentes áreas de la empresa. En los baños del Cendis se instalaron urinarios secos, que generan un ahorro de hasta 150.000 litros de agua al año.</li> <li>▪ En el patio de transporte del Cendis, funciona una instalación para el lavado de camiones y vehículos de Farmatodo, que posee un sistema de recirculado y tratamiento biológico de las aguas. El sistema genera ahorro de 75% del agua necesaria para la operación.</li> <li>▪ Farmatodo logró recuperar materiales importantes en sus procesos entre los cuales se pueden mencionar:</li> <li>▪ 593.050 toneladas de cartón, lo cual equivale a la conservación de aproximadamente 34.885 árboles.</li> <li>▪ 124.300 toneladas de plástico LDPE (Polietileno de baja densidad), también denominado papel lm, material que tarda en degradarse entre 100 y 400 años.</li> <li>▪ Aceites usados de las plantas de electricidad, tanto del Cendis como de las tiendas que cuentan con esos equipos, y también los aceites generados por el mantenimiento de vehículos, los cuales son enviados a empresas autorizadas por el Ministerio del Ambiente. El total de aceites recuperados por la empresa durante el 2013 fue de 60.000 litros</li> </ul> <p>Adicionalmente esta empresa, mantiene de un portafolio de programas de Responsabilidad social, como son : (Pérez, 2007)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dividendos voluntarios para la comunidad: programa que apoya a niños, jóvenes, ancianos y comunidades necesitadas del país, a través del programa dona tu vuelto</li> <li>▪ Excelencia Farmacéutica: ofrece herramientas de gerencia integral a profesionales que laboran en la empresa y entes relacionados</li> <li>▪ Jornadas de salud: ofrece servicios de salud a comunidades locales (despistaje de osteoporosis, glicemia, colesterol, peso y talla, entre otros)</li> <li>▪ Farmacia comunitaria: incluye planes de difusión para la prevención de enfermedades y cuidado de la salud en general</li> <li>▪ Intervención urbanística: construcción del auditorio el Hatillo como apoyo a la cultura</li> </ul> <p>Programas de Bachilleres para empleados: oportunidad de culminación de estudios de educación media a sus empleados. Con esto fortalece la formación de personal joven y talentoso, esto en alianza con la Unidad educativa Primero “Venezuela”</p>
---	---

**Fuente:** elaboración propia, apoyado en web de Corpoelec y Farmatodo (2015) y entrevistas a personal de nivel gerencial medio

## Conclusiones

Las empresas conscientes del papel que juega la innovación en el ambiente organizacional y la importancia de vincular al personal en este proceso, que además de conocimiento y creatividad, requiere compromiso, disposición y seguimiento por cada uno de los miembros que la integran, no todas logra reunir tales aspectos, por lo cual deben trabajar por lograr la integración de todos éstos aspectos fundamentales al momento de emprender procesos de innovación en el ambiente de trabajo que sin duda fortalecerá la cultura que en materia de innovación manejan.

A nivel de la innovación emprender proyectos que no solo consideren aspectos internos a ella, sino ampliar la visión y extender los beneficios derivados de ella a los actores involucrados (stakeholders), cuyos objetivos dependen de lo que haga la organización y de los que a su vez depende la organización.

En lo que respecta a la responsabilidad social, como modelo de gestión organizacional, define acciones cónsonas con el entorno y la sociedad, propiciando comportamientos éticos, bajo la lógica espontánea de delinear acciones en beneficio de las generaciones futuras, preservando con ello el cumplimiento de dimensiones específicas con la garantía de la sustentabilidad organizacional.

Trabajar por el desarrollo e implementación de proyectos innovadores, realmente impactantes para la empresa y que coadyuven al desarrollo de las naciones con responsabilidad social, es la prueba de fuego que debe superarse; el crecimiento de la organización y su éxito sostenido, no ocupa una posición antagónica con el bienestar social y ambiental de las comunidades actuales. Preservar los preceptos más limpios y responsable posible, pasa por fomentar conductas éticas y benignas con el ambiente y la sociedad.

## Referencias bibliográficas

- Bateman, Thomas y Snell, Scott (2009). Administración. Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo. McGraw-Hill Educación. México. Pág. 690
- Beriguete de León (2013). La Innovación y la Responsabilidad Social en las Empresas. <http://www.eoi.es/blogs/mtelcon/2013/02/05/la-innovacion-y-la-responsabilidad-social-en-las-empresas/>
- Betz, Frederick (2011). Managing Technological Innovation: Competitive Advantage from Change. Tercera Edición. John Wiley and Sons Inc. New Jersey. Canadá López y et al., 2005
- Bolívar M. Freddy A. (2002). Incubadoras de Empresas y Desarrollo Empresarial: Una propuesta para el Estado Barinas. Conferencia realizada en la comunidad latina de estudiantes de negocios. Universidad Nacional Experimental de los Llanos Ezequiel Zamora. Barinas. En <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/emp/incu.htm> Consulta: 27/03/08
- Brito Ortega, Elizabeth (2007) La industria de agroalimentos venezolana: hacia una nueva configuración socio-productiva. Centro de Estudios del Desarrollo/ Universidad Central de Venezuela. En [http://www.ocyt.org.co/esocite/Ponencias\\_ESOCITEPDF/4VEN026.pdf](http://www.ocyt.org.co/esocite/Ponencias_ESOCITEPDF/4VEN026.pdf). Consulta: 27/03/08
- Cámara Oficial de Comercio e Industria de Madrid (2004). Herramientas de Gestión de la Innovación. Legna Gráficas, S.L. pp. 10 Certo (2009)
- Corpoelec (2015) Portal Web. Disponible en: <http://www.corpoelec.gob.ve> Fecha de consulta: 16 de septiembre de 2015.
- De Pelekais, Cira y Aguirre, Rene (2008). Hacia una cultura de responsabilidad social. Ed. 1, México, Edit. Litográfica Ingramex, S.A. de C.V. Pp. 38 - 192.
- Entrevistas realizadas. Empresas Sector agroalimentario 2008-2009

- Escorsa Castells, Pere y Valls Pasola, Jaume (2003). Tecnología e innovación en la empresa. Primera Edición Ediciones UPC. Barcelona, España.
- Farmatodo (2015) Portal Web. Disponible en: [www.farmatodo.com.ve](http://www.farmatodo.com.ve). Fecha de consulta: 12/07/15
- Fernández Romero, Andrés (2005). Creatividad innovación en empresas y organizaciones: Técnicas para la resolución de problemas. Ediciones Díaz de Santos, S.A. Madrid España.
- Freeman, Edward (1984). A stakeholder theory of the modern corporation”. Perspectives in business ethics. Boston Massachusetts Pitman. Publishing Inc.
- Gaete, Ricardo (2011). La responsabilidad social universitaria como desafío para la gestión estratégica de la Educación Superior: el caso de España, Revista de Educación, N°355. Disponible: <http://www.revista.educacion.es>. Consultada: 14/04/2016.
- Global Compact (2008). Pacto global, Red Española, Los diez principios del pacto mundial.en[http://es.scribd.com,/document/43873537/RSE](http://es.scribd.com/document/43873537/RSE). Aplicación de los diez principios del pacto global.p:1-135
- Guédez, Víctor (2006). Ética y Práctica de la Responsabilidad Social Empresarial: El aporte de la empresa al capital social. Venezuela: Editorial Planeta. Pp. 206.
- Hamel, Gary (2000). Liderando la revolución. Grupo Editorial Normal. Bogotá. Colombia.
- Luelmo, Miguel (2012). La responsabilidad social corporativa en el ámbito del Derecho Laboral, un instrumento económico- jurídico para un humanismo del siglo XXI. España: Editorial Netbiblo, Pp. 320
- Manual de Frascati de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos -OCDE-

- Miles, I. (1994). Innovation in Services. Part 2: Sectoral and Industrial Studies of Innovation en *The Handbook of Industrial Innovation*. Editores M. Dodgson, M. y Rothwell, R.(1986) Pp. 243-256. Gran Bretana
- Navarro, Fernando (2012). Responsabilidad social corporativa. 2da. Edición. Madrid. España, editorial ESIC, Pp. 447
- Pelekais, C; Ferrer, J; Cruz, A. y Romero, D. (2007), Responsabilidad social, compromiso de las organizaciones. Venezuela. Ediciones Astro Data S.A.
- Pelekais, Cira, Aguirre, René (2008). Hacia una cultura de Responsabilidad social, Edición 1ª, Maracaibo. Venezuela, editorial, Pearson educación de México, S.A. de C.V., Pp. 38-192
- Porter, Michael E. (1985) Estrategia Competitiva. Técnicas para el análisis de los sectores industriales y de la competencia. Ediciones C.E.C.S.A. México
- Porter, Michael E. (2008). Ser competitivo. Edición actualizada y aumentada. Ediciones Deusto.
- Robbins, Stephen y Coulter, Mary (2010). Administración. Décima Edición. Editorial Prentice-Hall. México. Pp. 564.
- Romero, Yibetza (2008) Importancia de la innovación tecnológica en BTicino de Venezuela. Fuente: <http://www.monografias.com/trabajos54/innovacion-tecnologica/innovacion-tecnologica.shtml>
- Rosales, Osvaldo (1997) Innovación y desarrollo en América Latina. En Sutz, Judith (Editora). Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales-CLACSO. Agencia Española de Cooperación Internacional. Editorial Nueva Sociedad.
- Ruiz González, Manuel; Mandado Perez, Enrique (1989). La innovación tecnológica y su gestión. Ediciones Productica. Barcelana. España.

- Schumpeter J.A. (1942). *Capitalismo, Socialismo y Democracia*. 3ra. Edición. London: George Allen and Unwin, 1974
- Tapscott Don (1997) *La economía digital. Las nuevas oportunidades y peligros en un mundo empresarial y personal interconectado en red*. Mc Graw Hill
- Tapscott Don (1997) *La economía digital. Las nuevas oportunidades y peligros en un mundo empresarial y personal interconectado en red*. Mc Graw Hill
- Terré i Ohme, Eugeni (2002). *Guías para gestionar la innovación. Centro de innovación y Desarrollo Empresarial II. Título 1. Pequeñas y medianas empresas. Innovaciones tecnológicas, Manueles, guías*. Generalitat de Catalunya. Barcelona España.
- Terré i Ohme, Eugeni (2002). *Gupias para gestionar la innovación. Centro de innovación y Desarrollo Empresarial II. Título 1. Pequeñas y medianas empresas. Innovaciones tecnológicas, Manueles, guías*. Generalitat de Catalunya. Barcelona España.
- Vacas F., Sáez; García, Oscar; Palao, Javier y Rojo Pedro (2006) *Innovación tecnológica en las empresas. Temas básicos* En <http://www.gsi.dit.upm.es/~fsaez/intl/capitulos/1%20-Introducci%F3n.pdf>. Consulta:
- Vacas F., Sáez; García, Oscar; Palao, Javier y Rojo Pedro (2006) *Innovación tecnológica en las empresas. Temas básicos* En <http://www.gsi.dit.upm.es/~fsaez/intl/capitulos/1%20-Introducci%F3n.pdf>. Consulta: 28/03/08
- Vargas Halabi, Tomás; Mora Esquivel, Ronald; Ortiz Acuña, Cindy (2015). *Cultura organizativa e innovación: un análisis temático en empresas de Costa Rica*. Tec Empresarial, Agosto - Octubre 2015, Vol 9 Núm 2 / p. 7-18.

## Capítulo 13

# Investigación e innovación en las instituciones de educación superior: caso de estudio

Yorberth Montes de Oca Roja<sup>1</sup>; Rosana Meleán Romero<sup>2</sup>;  
Virgilio Salcedo Muñoz<sup>3</sup>; Juan José Martí<sup>4</sup>

### Resumen

La producción de conocimiento científico en las universidades públicas venezolanas implica la necesidad de buscar medios para la promoción y difusión de sus resultados con procesos de transferencia que causen impacto en la sociedad. Este trabajo tiene como propósito explorar la experiencia en investigación e innovación en el Centro de Estudios de la Empresa (CEE), de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad del Zulia-Venezuela, durante el período de gestión 2012-2018, específicamente los medios de difusión usados para la transferencia de productos y resultados de las diversas investigaciones que sobre la gerencia pública, privada y social se desarrollan en la unidad de investigación. La metodología utilizada es la observación directa, y la recolección de información es de tipo institucional. Los resultados dan cuenta de: a) La evolución histórica del CEE en los diferentes períodos de gestión; b) Realidad actual de los programas y proyectos de investigación, publicación de artículos, ponencias y de los medios de difusión

---

1 Doctora en Ciencias Sociales, mención Gerencia. Magíster en Gerencia pública. Licenciada en Administración Profesora Titular e Investigadora del CEE- FCES-LUZ. Directora del CEE- FCES-LUZ, Maracaibo, Venezuela. Directora del Centro de Estudios de la Empresa. FCES-LUZ. Acreditada en el Programa de Estímulo a la Innovación e Investigación (PEII) del Observatorio Nacional de Ciencia y Tecnología (ONCTI), Nivel B. E-mail: yorberth@hotmail.com

2 Doctora en Ciencias Sociales, mención Gerencia. Magíster en Gerencia de empresas, Mención Gerencia Industrial. Licenciada en Administración. Profesora Titular e Investigadora del Centro de Estudios de la Empresa (CEE) de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales (FCES) de la Universidad del Zulia (LUZ), Maracaibo, Venezuela. Directora de la Revista Venezolana de Gerencia. Acreditada por el Programa de Estímulo a la Innovación e Investigación del Observatorio Nacional de Ciencia y Tecnología (ONCTI), Nivel B. E-mail: melean\_rosana@fces.luz.edu.ve

3 Candidato a Doctor, Doctorado en Ciencias Económicas – Universidad del Zulia. Magíster en Tributación y Finanzas. Economista Agropecuario – Universidad Técnica de Machala – Ecuador. Ingeniero en Contabilidad y Auditoría. Docente Titular Agregado 3 Universidad Técnica de Machala vsalcedo@utmachala.edu.ec

4 Universidad Internacional de Valencia-España.

congresos, revista científica y redes con los que cuenta el CEE para la promoción del conocimiento; c) Nuevos actores en el proceso de innovación para la investigación resaltando que se han fortalecido las relaciones interinstitucionales, a través de la participación con organizaciones universitarias, sociales y gubernamentales, coadyuvando a los avances positivos generados por esta unidad de investigación; d) Necesidad de avanzar hacia el concepto de centros de investigación en redes. Se concluye, que en los últimos años en el CEE se están creando nuevos medios para el fortalecimiento de la investigación y la innovación a fin de consolidar la relación alumno-universidad-sociedad.

**Palabras clave:** investigación, innovación, redes, promoción, difusión, inclusión.

## Introducción

Desde el Centro de estudios de la Empresa de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad del Zulia-Venezuela, se han creado y consolidado equipos de investigación dedicados al estudio de la gerencia en sus múltiples dimensiones, que han dado como resultado productos de investigación que generan aportes a la realidad de nuestro país e identifica las necesidades, avanzando a los elementos propositivos transformadores de una actualidad que demanda potencialidades significativas en las instituciones de educación superior.

El esfuerzo de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales (FCES), por desarrollar la investigación y la extensión en el campo Administrativo, se inicia en 1967, con la creación del Departamento de Estudios de la Empresa promovidos desde el Consejo de Facultad de la FCES (Universidad del Zulia CEE: 2013). Desde sus inicios el objetivo principal de dicho centro, ha sido promover, estimular y realizar investigaciones orientadas sobre las organizaciones privadas, con especial énfasis en las empresas del ámbito regional, con el paso del tiempo y las exigencias de las organizaciones en cuanto a la investigación, se plantea la producción, difusión y uso del conocimiento científico administrativo-contable, a través de la investigación y extensión para la formación integral del individuo, transformando la realidad de las organizaciones públicas y privadas en los ámbitos nacional y subnacional.

El presente trabajo tiene como propósito explorar la experiencia en investigación e innovación en el Centro de Estudios de la Empresa (CEE), en diferentes periodos de gestión desde sus inicios en 1967 hasta la actualidad, su conocimiento constituye una necesidad para los procesos de transformación que surgen en las universidades venezolanas.

### **Períodos de gestión: avances y posibilidades de investigación**

Para el año de 1967 asume las riendas el Dr. Edgar Vinicio Nava como primer Director quien recomendó al Consejo de la Facultad la asignación de fondos necesarios para sufragar los gastos requeridos para su funcionamiento, por la cantidad de Bs. 56.165,00 (Universidad del Zulia, CEE, 2013). Sus objetivos para ese entonces como Departamento eran: 1) Promover, estimular y realizar investigaciones orientadas al conocimiento de las características del funcionamiento empresarial venezolano, con especial énfasis en las empresas del ámbito regional. 2) Servir como organismo de coordinación para canalizar las preocupaciones de las organizaciones empresariales con el fin de dirigir las experiencias acumuladas de nuestros hombres de empresa, por canales que hagan posibles la preservación de esas experiencias. 3) Diseñar, programar y dictar aquellos cursos, seminarios y cualquier otra actividad de extensión de conocimientos, que se considere necesario para orientar y dirigir el desarrollo de los factores humanos que en los niveles de las empresas sean necesarios (Universidad del Zulia, CEE. 2013).

Para 1969, le fue asignado al Departamento la cantidad de Bs. 93.460,64, financiamiento verdaderamente deficiente que no contribuía a mejorar las condiciones existentes y se correspondía prácticamente con la asignación para un total de diez (10) meses que le fue hecha durante 1967. A partir de 1969, la organización del Departamento de Estudios de la Empresa debía responder a una situación de compromiso entre la necesidad de lograr los objetivos ya mencionados y el problema de recursos presupuestarios por los cuales atravesaba la Facultad (Universidad del Zulia, CEE, 2013). Y así mantuvieron su ritmo hasta 1977, para ese entonces dirigía Julio Cárdenas; donde el Centro de Estudios de la Empresa, se dedicaba de manera exclusiva al dictado de seminarios y cursos para la gerencia, las cuales si bien fueron útiles no estuvieron enmarcados dentro de un programa de investigación; sino como una activi-

dad particular y libre, aislada de la actividad de extensión. (Universidad del Zulia, CEE, 2013).

El Centro de Estudios de la Empresa durante la gestión de Bingen Arbeloe, se realizaron investigaciones sobre el sector privado más adelante a mediados de la década de los setenta, se comienza a incursionar en la investigación sobre el sector público, a través de la participación en la recolección de información para un trabajo del CLAD sobre formación de administradores en América Latina (Ochoa, 2003; pp. 54-155).

Más adelante en el año 1977, se concreta la idea de convertir al Centro de Estudios de la Empresa en una unidad de investigación, lo cual permitió el ingreso de cuatro profesionales del área de administración y contaduría pública para dedicarse fundamentalmente a la investigación. Con base en las organizaciones establecidas en el Plan de Estudios respecto al tipo de investigación y de organizaciones a estudiar, los nuevos investigadores elaboraron lo que se denominó Plan de Investigación, Docencia y Extensión (PIDE) (CEE, 1978 Citado por Ochoa (2003)). Desde entonces el CEE ha dedicado parte importante de sus recursos al estudio de la Administración Pública, inicialmente centrándose en las Empresas Públicas, para abordar más adelante otros espacios del aparato público (Ochoa, 2003).

Posteriormente en 1977, se produce un cambio cualitativo en las funciones del CEE, los van iban a definir sus grandes líneas de acción. En este sentido, se establece como labor fundamental la “Función de Investigación, así como también el ejercicio de la Extensión”, bien por la vía de cursos o bajo la forma de asesorías en las diversas organizaciones de la región y del país. Los nuevos objetivos, para entonces contemplados para el desarrollo del Centro fueron los siguientes: a) Promover, estimular y realizar investigaciones acerca de las organizaciones públicas y privadas de la comunidad a nivel regional, nacional y latinoamericano. b) Prestar asesorías requeridas por las organizaciones públicas, privadas y de la comunidad, contempladas éstas en los lineamientos de los programas establecidos. c) Organizar diferentes actividades de extensión que faciliten la divulgación y utilización del conocimiento científico tales como: cursos, seminarios, conferencias, publicaciones entre otros. El 1980 durante la gestión de Juan Laya Baquero (1978-1981), el Centro, adquiere su carácter Institucional como Órgano de Investigación y Extensión de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales (FCES) en el campo organizacional

y administrativo contando con el apoyo del CONDES y gracias a la sanción puesta en práctica en el Reglamento General de Investigación (Universidad del Zulia (CEE) (2013). Según Ochoa y col (1984), para 1981 la Unidad de documentación del CCE comenzó a formarse con el objetivo de servir soporte básico a los proyectos de investigación de dicho centro.

En 1983, con la crisis económica del gobierno de Luis Herrera; asume como director del CEE, Emercio Cacique a quien lo inducen a definir nuevas prioridades y líneas de investigación en la búsqueda de satisfacer las demandas sociales según lo establece el Art. 2 y 4 de la Ley de Universidades, y en 1984, se establece el reglamento del Centro, el cual fue aprobado por el Consejo Universitario de LUZ y donde se expresaba formalmente su naturaleza, objetivos, funciones, la organización y funcionamiento. Para la gestión de José Martínez en los años 1986 -1987, en este periodo el Centro desarrolla la función de extensión a través de cursos, talleres, foros, conferencias, charlas, asesorías y consultorías; generándose con algunas de esas actividades, ingresos adicionales, como es el caso de los cursos, asesorías y consultorías.

A partir de 1989 en la gestión de Carmen García, con el propósito de ampliar y abrir otros horizontes a las líneas de investigación, se empiezan a añadir nuevos programas acompañados a los ya existentes, como lo eran: Gestión de las Organizaciones Populares, Gerencia Pública, Administración y Desarrollo Municipal, y se da inicio a otros, tales como: Productividad y Calidad en las Organizaciones y Gerencia Estratégicas en Proyecto. Durante siete años, el CEE se concentró en el desarrollo de investigaciones adscritas a estos programas.

Durante el segundo periodo del Prof. José Martínez, entre 1990 y 1993 el CEE con el afán de propiciar soluciones alternativas a una de las problemáticas más urgentes de la población Venezolana, como es el mercado de trabajo, incorporar un nuevo programa de investigación para el estudio de las organizaciones populares, bajo la coordinación de la Prof. Teresa Gamboa.

Entre 1996 y 1999, el CEE continúa su crecimiento, bajo la gestión del Prof. Arturo Pérez Frías, se alcanzaron logros importantes, en materia de infraestructura, tales como: actualización de las redes informáticas, colocación del sistema de aire central, mejor equipamiento del salón de usos múltiples, y la habilitación de un espacio adicional para los investigadores. Para finales de la

década de los noventa el CEE, entra en un proceso de transformación, bajo la dirección de la profesora Teresa Gamboa de Rangel, quien se propuso desarrollar un plan estratégico dirigido a actualizar los objetivos, estrategias, misión, visión, principios, estructura organizativa y programas, con la finalidad de rescatar la investigación como función esencial de la unidad de investigación. En consecuencia, se planteó incrementar la productividad científica, ganar la adscripción de docentes a la investigación y fortalecer la generación de relevo, se crean las líneas de acción maestra de esa gestión (CEE: 2013).

La línea de generación de relevo, fue materializada a través de la solicitud de becarios, ante el Ministerio de Ciencia y Tecnología, por la vía del Fondo Nacional de Ciencia y Tecnología (FONACIT), para ello la Universidad del Zulia firmó un convenio, con lo cual permitió el ingreso de los denominados Investigadores Noveles, para ese entonces se contó con el ingreso de cinco profesionales en el área de las Ciencias Sociales y de la Ingeniería. Y por otro lado, ingresaron seis profesionales en la condición de becario a través de Fundadesarrollo. Para tal efecto, se procedió a la estructuración organizativa del Centro por programas y unidades de apoyo, con el objeto de agilizar e integrar por áreas las investigaciones a ejecutar. Inicialmente su estructura estuvo conformada por tres programas: Gerencia Privada, Gerencia Pública y Gestión de Organizaciones de la Sociedad Civil. Dado el incremento de proyectos de investigación y de la adscripción de docentes a esta labor, hubo necesidad de reestructurar nuevamente en función de las diversas temáticas que se pretendían desarrollar, en función de líneas de investigación, tales como: Modernización Empresarial; Sistemas de Información Gerencial; Política y Gestión Universitaria; Política y Gestión Pública Nacional; Costos y Presupuestos; y, Política y Gestión Pública Sub-Nacional, las cuales fueron lideradas por coordinadores de líneas de acuerdo a cada área de interés.

Con el inicio de una nueva gestión del Decano Dr. Jorge Chávez (2002-2005), se profundiza la política de investigación prevista en su plan de gestión y se avanza en el desarrollo de otras acciones de vinculación de las unidades de investigación con la docencia de pregrado y postgrado, en función de la excelencia de nuestra institución, siendo el CEE, una dependencia que ha contribuido con el desarrollo y la consolidación de la política de investigación y extensión en el área administrativa y contable. Entre las acciones realizadas en

este año de gestión tenemos bajo la dirección de Mirtha López: Consolidación de 40 proyectos de investigación y 5 programas de investigación conformados por 22 proyectos, financiados en su mayoría por CONDES, formación de personal de relevo: Incorporación de 1 Becaria de FUNDADESARROLLO, Asistencia de los investigadores a eventos nacionales e internacionales en calidad de ponente, Asesoría académica y empresarial de pasantes técnico-comercial, de Instituto Tecnológico Universitario y de la Escuela de Administración y Contaduría Pública de la FCES, Actividades de formación por parte del personal del Centro, tales como Inglés, curso-taller Diseño de Proyectos comunitarios para acceder a los recursos del FIDES e instrumentación de los Consejos Locales de Planificación Pública, Estadísticas, investigadores, Perfeccionamiento y Actualización Docente entre otros” (López; Mirtha 2002. Evaluación gestión Centro de Estudios de la Empresa).

Durante la gestión de la Dra. Sorayda Rincón (2005-2008), se realizaron dos Congresos: el II Congreso Internacional Gerencia en América Latina. “Gerencia para el Desarrollo Sustentable” del 29-06 al 2-7-2004; y el III Congreso Internacional Gerencia en América Latina. “Estado, Empresa y Sociedad hacia el Desarrollo Endógeno” del 7 al 10 de noviembre de 2006. Durante su período se dan cambios en la designación de nuevos coordinadores de las líneas de Investigación del CEE, y se comienzan a gestar por solicitud del CONDES cambios en las líneas de investigación.

Para el siguiente periodo de gestión, bajo la responsabilidad de la Dra. Morela Pereira (2008-2012), emprende la participación en el proceso de transformación de las líneas de investigación de la Facultad; así mismo llevar adelante dos versiones del Congreso, como fueron: el IV Congreso Internacional de Gerencia en América Latina. “Perspectiva Gerenciales en el Siglo XXI: Modelos, Estrategias, Alcances y Retos”, del 28 al 31 de octubre de 2008; y el V Congreso Internacional de Gerencia en América Latina “Gerencia con Pertinencia Social: Hacia la Transformación de las Organizaciones” del 26 al 29 de octubre de 2010.

Para septiembre de 2012, asume la Dra. Yorberth Montes de Oca, como directora del Centro de Estudios de la Empresa, quién ha presentado a la comunidad de la Facultad el impacto que ha tenido el centro desde su creación hasta la actualidad mediante una nueva forma de direccionar. En este sentido, se ha destacado el impacto de las 6 líneas de investigación a través de las cuales

se han abordado más de 180 programas y proyectos en temas que han sido de relevancia local, regional y nacional. Asimismo la productividad científica está avalada en la publicación permanente de la Revista Venezolana de Gerencia, así como 406 artículos publicados en distintos textos arbitrados y la presentación de más de 605 ponencias en eventos nacionales e internacionales.

Sumado a lo expuesto, se realiza el VI Congreso Internacional Gerencia en América Latina. “Tendencias Gerenciales desde una Visión Crítica” del 14 al 17 de mayo de 2013, y la VII Edición del Congreso Internacional Gerencia en América Latina del 8 al 10 de octubre de 2014. A partir de este año por sugerencias de los profesores Iván Cañizales (Decano de FCES) y Haydée Ochoa (Fundadora del Congreso) proponen realizar el evento de manera anual en virtud de los constantes cambios que se van generando en el ámbito gerencial, lo cual exige de concepciones teóricas y empíricas que contribuyan con las transformaciones que se vienen dando en América Latina. Recientemente los días 27 y 28 de septiembre se realizó el VIII Congreso Internacional Gerencia en América Latina se presentaron 102 trabajos de ponentes procedentes de Ecuador, Colombia, México y Venezuela y se creó la Red de Estudios sobre Responsabilidad Social Territorial.

### **Actores en el proceso de innovación para la investigación**

La colaboración de entes institucionales, públicos y privados como: Red de Investigación Estudiantil de la Universidad del Zulia (REDIELUZ), Dirección de Relaciones Interinstitucionales de la Universidad del Zulia (DRI-LUZ) Guardia Nacional Bolivariana (GNB), Consejos Comunales de los Municipios Maracaibo, San Francisco y Municipio Mara, Consejo Legislativo del Estado Zulia (CLEZ), Top Publicidad, Alcaldía del Municipio Maracaibo, Consejo Federal de Gobierno, Contraloría del Municipio San Francisco-estado Zulia, entre otros, quienes han confiado en la apuesta Innovadora en cuanto a la nueva forma de dirección en este centro de investigación, y han sido copartícipe del proceso de innovación, investigación e inclusión, permitiendo el auge de esta gestión a través de las actividades nombradas a continuación:

- Conferencia. Biodiversidad para el Desarrollo Sustentable. Organizado por el Centro de Estudios de la Empresa y la Red de Investigación Estudiantil de la Universidad del Zulia. REDIELUZ Fecha: 28 de mayo de

2013 en la sede del Destacamento de Frontera No 31 municipio Mara, estado-Zulia.

- Día Internacional del Medio Ambiente. Medio Ambiente y Consejos Comunales. Organizado por el Centro de Estudios de la Empresa y RE-DIELUZ en alianza con la Guardia Nacional Bolivariana, efectuado el día 12 de junio de 2013 en la sede del Destacamento de Frontera No 31 municipio Mara, estado-Zulia.
- Reorganización administrativa del Consejo Legislativo del Zulia (CLEZ). Mesas de trabajo. Organizado por el Centro de Estudios de la Empresa y el CLEZ, en la sede CLEZ. Maracaibo, estado-Zulia.
- Diagnósticos y Sistematización de Experiencias de los Consejos Comunales en las Parroquias Coquivacoa, Francisco Eugenio Bustamante, Ricaurte y Olegario Villalobos. A través del Programa Información para la Gestión, la Cátedra Evaluación de las Organizaciones de la Escuela de Administración y Contaduría y el servicio comunitario FCES-LUZ.
- Alianzas académicas con la Dirección de Relaciones Interinstitucionales de LUZ.
- Edición de libros mediante alianzas de cooperación nacional e internacional.

En este sentido es pertinente resaltar, la participación activa de investigadores y estudiantes quienes a través de sus proyectos de investigación han logrado consolidar la innovación en la relación Alumno-Universidad-Sociedad, a favor de las necesidades de la comunidades siendo este uno de los principales objetivos de esta gestión.

Igualmente se resalta la cooperación institucional con universidades extranjeras tal es el caso de la Universidad Autónoma de Tamaulipas, la Redemprendia, la Universidad de Guadalajara, Universidad de Burgos, Universidad Internacional de Valencia-España, todos con el objetivo de cooperar e innovar desde nuestros territorios y es la investigación el sustento de dichas iniciativas.

## **Evolución hacia el concepto de centros en redes de investigación**

Según el Departamento Administrativo de Ciencias, Tecnología e Innovación de Colombia, los centros de investigación científica y tecnológica, son entornos institucionales en el cual funcionan los grupos de investigación, pueden ser independientes o estar adscrito a una institución universitaria o no universitaria, tienen una organización formal, en un cierto grado de autonomía administrativa y financiera y puede o no tener personería jurídica propia. Su objeto y actividad principal son la investigación científica o tecnológica pero también realiza otras actividades relacionadas con ciencia y tecnología tales como capacitación y entrenamiento de capital humano, transferencia de tecnológica, difusión divulgación científica y gestión, seguimiento y evaluación de procesos de ciencia y tecnología.

Para Domínguez y Lara (2005), la red es un espacio público, con nuevos modelos y posibilidades para la creación y reflexión de individuos diversos inmersos en el ciberespacio. La situación de la red como espacio está constituida por flujos constantes de información, en múltiples direcciones, en los cuales usuarios heterogéneos tienen convergencia (Croví y Girardo, 2001). No se requiere que los sujetos estén en el mismo contexto, posiciones geográficas, políticas o sociales, las redes telemáticas los agrupan más allá de las disímiles circunstancias de tiempo y espacio. De este modo, la red se convierte en un entorno de intercambio y de conexión de nodos y mentes colaborativas.

Tal como lo plantea Kerckhove (1999), en el momento en que las computadoras se organizaron en redes, la conectividad es uno de los recursos más poderosos de la humanidad y una condición para el crecimiento acelerado de la producción intelectual.

La construcción de redes virtuales entre grupos de trabajo colaborativo se ha constituido en un espacio necesario para fortalecer la comunicación y el diálogo permanente en torno a diferentes líneas y temáticas de interés científico, humanístico y tecnológico generándose un nuevo paradigma emergente de indagación colectiva mediado por las TIC (Torres, 2002).

Este paradigma contribuye a la generación de relaciones de mayor horizontalidad, a la puesta en común de experiencias teórico-metodológicas, que

pueden ser transferidas a otros grupos e instituciones de investigación buscando reducir las asimetrías existentes entre regiones y bloques de países.

## Redes estudiantiles y de revistas

En el contexto actual de Redes de Investigación, el Centro de Estudios de la Empresa ha impulsado la creación de la Red Venezolana de Revistas Científicas Nacionales, basada en las siguientes conceptualizaciones:

- **Red:** Es un sistema cooperativo e interactivo entre las diferentes revistas científicas arbitradas de la República Bolivariana de Venezuela que tiene como propósito difundir los diferentes saberes académicos, científicos, comunitarios y de otras índoles del conocimiento que posibilitará una mayor visibilidad, accesibilidad e impacto social del nuevo conocimiento generado
- **Revista Científica:** publicaciones impresas y/o electrónicas arbitradas e indexadas con ISSN y/o ISBN, que tenga periodicidad mínima de 3 años continuos, adscritas a una institución académica o de investigación.
- **Nodos temáticos:** Es la agrupación de revistas científicas por áreas de conocimientos enmarcadas dentro de los criterios emanados por el MCTI.
- **Internacionalización:** Proceso integral y recursivo de la dimensión internacional, intercultural y global en los propósitos, funciones y formas de proveer la difusión y promoción de los diferentes saberes conocimiento al servicio de la problemática que enfrenta el entorno local, regional, nacional y mundial.
- **Cooperación:** Modalidad de relación virtuosa que descansa en la alianza de política y gestión editorial como estrategia de compromiso a largo plazo.
- Valor que tiene para las revistas científicas arbitradas el conjunto de relaciones y cooperación entre sí y otras alianzas estratégicas.
- **Asamblea de miembros:** Máxima autoridad de decisión de la red.

- **Secretaría de Coordinación-Ejecutiva:** Órgano administrativo de funcionamiento operativo de la red.
- **Comité Ejecutivo:** Conformado por los representantes de los nodos.
- **Carta de Adhesión:** Instrumento legal para incorporarse a la red.

## **Red de Estudios sobre Responsabilidad Social Territorial**

En el marco de la realización del VIII Congreso Internacional Gerencia en América Latina, organizado por el Centro de Estudios de la Empresa de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Universidad del Zulia. Maracaibo Venezuela. Los días 27 y 28 de septiembre de 2018, se instaló la Red de Estudios sobre Responsabilidad Social territorial REDERST, con el propósito de avanzar hacia la construcción del estado del conocimiento de la responsabilidad social y evidenciar la realidad de cada país y promover el uso de medios de difusión para el intercambio de información y el desarrollo de actividades de formación e investigación sobre la responsabilidad social territorial, entre ellos congresos, foros, simposios y medios electrónicos para comunicar e intercambiar experiencias, estudios, legislación, documentos y actividades realizadas por las instituciones involucradas y de los propios investigadores.

Esta red se orienta a la conformación de nodos sobre Instituciones de Educación Superior, Empresa, Gobierno y Comunidad. Se adhieren más de 10 universidades entre las que se destacan, la Universidad del Zulia (Venezuela), Universidad Internacional de Valencia (España), Universidad Autónoma de Tamaulipas (México), Universidad Técnica de Machala (Ecuador), Universidad de Guadalajara (México), Universidad Autónoma Aguascalientes (México).

## **Realidad de la investigación administrativa en el Centro de Estudios de la Empresa**

Según Emilio Chirinos (2013), en su afán por el estudio correcto de la administración y la investigación en la FCES y el CEE, explica lo siguiente, en la generalidad de las cosas de la realidad está presente el hecho o situaciones de

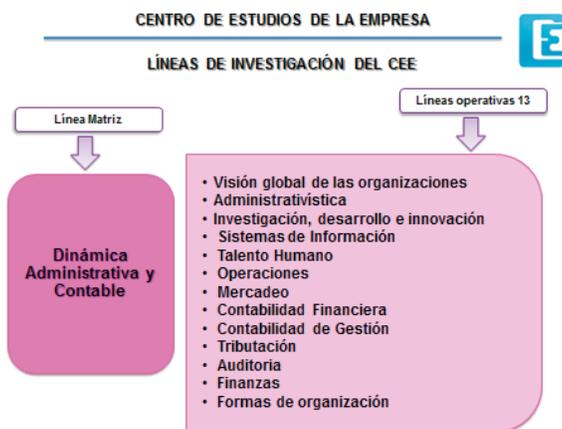
la administración, pero solo se explicita lo que interesa a la disciplina encargada de su manejo o estudio, dejando como de interés administrativo lo meramente procedimental. Esa dificultad tiene mayor trascendencia en el contexto de los países periféricos al capitalismo por su tratamiento bajo la perspectiva incrementalista no crítica, sobre todo entendiendo la serie de acontecimientos que han venido ocurriendo desde las últimas décadas del siglo XX. Se nos ha impuesto el término “gerencia” de manera acrítica, proceso que nos invita al necesario desarrollo del conocimiento desde una visión transdisciplinaria o más bien desde la teoría de la complejidad, paso necesario a la teoría crítica.

En FCES se está transitando la senda interdisciplinaria, pero las exigencias explicativas al fenómeno administrativo Obliga a buscar una posición más vanguardista en los sujetos, las acciones, sus necesidades y los procesos investigativos.

Basado en lo anteriormente expuesto, el Centro de Estudios de la Empresa dando respuesta a la necesidad de transformación de la administración, el individuo y la investigación, para finales del 2014, logra aumentar su producción científica pese a la situación económica y el déficit presupuestario de la institución teniendo como resultado en solo 3 años de gestión 5 Programas de investigación 40 Proyectos en ejecución, más de 10 capítulos de libros, 61 ponencias presentadas en eventos científicos nacionales e internacionales complementado con un sin número de tesis asesoradas, para coadyuvar con los problemas existentes en América Latina.

### **Programas y Proyectos del Centro de Estudios de la Empresa**

Como resultado, de los esfuerzos realizados por los equipos de investigación del CEE, mediante la figura 1 se muestran los estudios desarrollados en esta gestión:



**Fuente:** Centro de Estudios de la Empresa

## Medios de Difusión

### a) *Revista Venezolana de Gerencia*

La RVG, es una publicación científica arbitrada de reconocido nombre a nivel regional, nacional e internacional que contempla las siguientes áreas temáticas: Administración pública, gobierno, gestión pública, política pública, sistemas económicos, organización industrial, producción, productividad, organización y administración de empresas, cooperativas, economía social, administración del tercer sector, sociología del trabajo, sistemas de información y contabilidad, con una Periodicidad: trimestral. Cuatro números por año, y cuya editora actual es la Mg. Rosana Meleán, investigadora adscrita al Centro de Estudios de la Empresa.

### b) *Colección de libros digitales e impresos del CEE*

La serie de libros de la colección del CEE, son producto de líneas de investigación y de proyectos que se generan desde el intercambio académico generado por los investigadores nacionales e internacionales. Son publicaciones de carácter científico que recoge artículos inéditos, este proyecto nace como una inquietud del grupo de investigación Gestión y Desarrollo de las Organizacio-

nes en virtud de la necesidad de compilar y difundir las investigaciones realizadas en FCES-LUZ, y por ende, dar mayor visibilidad al esfuerzo realizado por los investigadores. Estos libros dan cuenta de la producción científica de los investigadores adscritos al CEE.

### ***c) Información y Cooperación. Cuaderno institucional***

Información y Cooperación *Cuaderno Institucional* (ICCI) es una publicación adscrita a la Dirección de Relaciones Interinstitucionales de la Universidad del Zulia que tiene como propósito difundir temáticas relacionadas con información y cooperación institucional.

Tiene como finalidad presentar las oportunidades, riesgos y tendencias en la vinculación de las instituciones académicas en el contexto nacional e internacional, y promover la discusión y análisis en el marco del fortalecimiento de la educación universitaria como base para la transformación e integración del conocimiento. Esta publicación consta de dos secciones, una arbitrada compuesta por artículos y ensayos; y otra, no arbitrada, con entrevistas, reflexiones, noticias, convenios y eventos. ICCI es editada en un volumen anual, con dos números (semestral).

Información y Cooperación Cuaderno institucional incluye, en esta primera parte, las actividades académicas, científicas y culturales realizadas por la DRI con la participación activa de los organismos nacionales e internacionales. La idea de compilar en este documento toda la experiencia sobre cooperación y alianzas estratégicas establecidas pretende difundir los resultados de la gestión mediante el uso de la tecnología, impulsado con el trabajo en equipo desde lo multidisciplinario, que ha coadyuvado a la innovación y construcción de lazos de hermandad entre nuestros pueblos.

La estructura editorial del cuaderno incluye, en la primera parte, las actividades académicas, científicas y culturales realizadas por la DRI con la participación activa de los organismos nacionales e internacionales. La idea de compilar en este documento toda la experiencia sobre cooperación y alianzas estratégicas establecidas pretende difundir los resultados de la gestión mediante el uso de la tecnología, impulsado con el trabajo en equipo desde lo

multidisciplinario, que ha coadyuvado a la innovación y construcción de lazos de hermandad entre nuestros pueblos.

## Reflexiones finales

El Centro de estudios de la Empresa se ha caracterizado por ser una unidad de investigación que va a la par de las exigencias del contexto actual, es por ello; que para dar respuesta a la realidad de la investigación ha logrado consolidar la adecuación de los programas y proyectos a la reestructuración de las nuevas Líneas de Investigación de FCES-LUZ. Su estrategia clave ha sido siempre la investigación del conocimiento administrativo contable y sobre ella crear procesos de transformación que aporten elementos con valor a los estudios sobre la realidad, la necesidad y se avance en la construcción de propuestas. El estado del conocimiento sobre las investigaciones da cuenta de experiencias y propuestas el desarrollo de nuestros territorios requieren estudios de las organizaciones desde lo privado, público y social que sean capaces de generar transformaciones y aporten al desarrollo económico y social de nuestras ciudades y en consecuencia sean sustentables.

## Referencias bibliográficas

- Useche, María (2011). *Estrategias de Servicios en las Telecomunicaciones en Venezuela: un Enfoque Estratégico e Interdisciplinario*. Venezuela: Editorial Académica Española.
- Artigas, Wileidys (2011). *Gestión estratégica desde la perspectiva de la teoría de sistemas. Un enfoque social*. Venezuela: Editorial Académica Española.
- Artigas, Wileidys (2011). *Las Radios Populares, Alternativas y Comunitarias en el estado Zulia. Gestión Estratégica*. Ediciones del Vicerrectorado Académico de LUZ.
- Ochoa Henríquez, Haydée. LA Investigación Alternativa en Administración Pública. Una Experiencia. *Revista Venezolana de Ciencias Sociales*, julio-diciembre. Año/vol 7

- Gelvis, Obando (Comp.) (2010). *Educación para la Liberación: una mirada desde Paulo Freire*. Fondo Editorial UNERMB.
- Useche, María (Comp.) (2008). *Las Telecomunicaciones en Venezuela*. Ediciones del Vicerrectorado Académico de LUZ.
- Gelvis, Obando y Useche, María (Comp.) (2007). *Construyendo el Socialismo del siglo XX*. Ediciones del Vicerrectorado Académico de LUZ
- De Homes, Lilia Pereira (2007). *Gestión Universitaria. La universidad vista desde adentro*. Editorial: Colección de Textos Universitarios. Ediciones del Vice Rectorado Académico. Universidad del Zulia. Impreso por Producciones Editoriales C.A. Mérida, Venezuela.
- Ochoa Henríquez, Haydee y Estevéz, Alejandro (Comp.) (2006). *El Poder de los expertos para comprender la tecnocracia*. Centro de Estudios de la Empresa. Universidad del Zulia. Publicación financiada por Alma Máter de la Oficina de Planificación del Sector Universitario (OPSU) del Consejo Nacional de Universidades (CNU).
- Ochoa Henríquez, Haydee (1996). *Tecnocracia y empresas públicas en Venezuela*. Editorial de La Universidad del Zulia.

## Capítulo 14

# Medición y valoración contable: algunas tensiones teóricas

Jony Alexander Acevedo Alonso<sup>1</sup>

### Resumen

Este trabajo aborda de manera teórica algunos cambios y discusiones que le han acontecido a la contabilidad sobre su naturaleza (Cañibano, 1995), antes entendida por ser la encargada de medir las transacciones económicas, y ahora, entendida como un instrumento para la valoración (Beaver & Demsky, 2002) y la toma de decisiones. Los cambios se presencian por diversas teorizaciones que se le han dado a la disciplina contable (Mattessich, 1964; Chambers, 1965; Beaver & Demsky, 1979; Watts & Zimmerman, 1990; Deegan & Unerman, 2011; entre otros). En ese sentido, el texto estará dividido en cinco acápites, el primero presentará la introducción. El segundo, mostrará las relaciones de la contabilidad y la medición con base en el costo histórico. El tercero, describirá las relaciones entre la contabilidad y la valoración. El cuarto apartado, planteará algunas tensiones entre las dos vertientes anteriores para comprender los cambios en los modelos contables (Aglietta & Reberieux, 2009). La quinta sección abordará el referente contextual de la discusión. Por último, se dejarán unas breves conclusiones y reflexiones.

**Palabras clave:** contabilidad, medición contable, valoración contable, teoría contable, tensiones, contexto.

### Introducción

Históricamente, ha existido una oferta y una demanda por teorías contables, sobretodo, en el período científico de la contabilidad (Tascón, 1995), es en este periodo cuando emergen distintas perspectivas para entender la disci-

<sup>1</sup> Magíster en Contabilidad y finanzas de la Universidad Nacional de Colombia. Contador público de la Universidad del Quindío. Docente -investigador Universitaria Agustiniiana. Mail: jony.acevedo@uniagustiniana.edu.co

plina, mediada siempre por distintos intereses. Es a partir de la primera mitad del siglo XX, especialmente en Estados Unidos donde surge la investigación en contabilidad propiamente dicha, de allí se desprenden algunas vertientes que se han ido desarrollando con el pasar de los años a través de la consolidación de comunidades académicas. Es en este trasegar, donde se pone en la agenda de investigación la disputa teórica sobre la contabilidad, si ésta es para medir, o si, por el contrario, es para valorar.

Si la contabilidad adopta la dimensión de la medición, esto no necesariamente implica valoración (Demski & Felthan, 1978) sino descripción del ingreso (Mattessich, 2002). Pero si implica valoración, se plantea la importancia de la contabilidad para ayudar a formar los precios en los mercados (Fama, 1979; Gómez, 2009) y como proyección de la riqueza (Mattessich, 2002). Aquí, existe una tensión profunda en las aproximaciones teóricas sobre dicha materia sobre la manera de representar la realidad. Lo que ha provocado estas tensiones, son una amplia gama de teorías contables, las cuales, se fortalecen desde la corriente dominante y por lo tanto, asistimos a un cambio de modelo contable. A principios del siglo XX basado en una dimensión dinámica, donde la contabilidad servía para medir la riqueza de las organizaciones basada en el ingreso. Pasando a un modelo estático, donde la contabilidad ya no debe medir, sino proyectar y la valorar la riqueza futura (Aglietta & Reberieux, 2009), el anterior cambio se puede comprender a partir de la producción académica de la escuela de la regulación francesa.

De acuerdo a lo anterior, esta ponencia busca revisar la literatura sobre medición y valoración contable para determinar las tensiones que subyacen a las distintas posturas. Con el fin, de brindar un texto que permita a la comunidad académica contable volver sobre dicha discusión, fundamental en nuestros días, donde impera una visión netamente financiera de la contabilidad. Por lo tanto, también se abordará la discusión contextual que emerge con la regulación contable que da lugar a distintos métodos de valoración. Entender las raíces del actual modelo contable implica retomar las discusiones pasadas y no simplemente aceptar el statu quo sin discusión teórica. La contabilidad es mucho más que su aplicación práctica.

## Desarrollo

### Posturas a favor de la medición contable

En primer lugar, aparece la teoría formal de la contabilidad (Mattessich 1967, Ijiri, 1967) donde lo fundamental es que ella es una métrica isomorfa de la realidad, basada en la objetividad. Es decir, la contabilidad es un sistema de medición que representa idénticamente la realidad (Gómez, 2011), es el proceso de organizar hechos y relaciones empíricas dentro de un modelo formal, tomado prestado de las matemáticas (Mattessich, 2002). Toda cuantificación constituye el mejor y más exacto medio para adquirir conocimiento empírico. Mattessich retoma las ideas del decano de la teoría moderna de la medición (Stevens, 1946) y la incluyó en su sistema formal. En ese sentido, una distinción fundamental para muchos teóricos, es la exactitud o la medida de error, asunto imprescindible de la medición.

La Contabilidad tiene como tarea, la capacidad de describir el ingreso a partir de la medición de los mismos, partiendo de la idea de Fisher que retoma a Marx, -Solo hay ingreso si hay producción- (Mattessich, 2002). Posteriormente, el aporte teórico de Chambers (2006), es la importancia de la contabilidad para medir el ingreso pero también para proyectar la riqueza. Medir el ingreso se refiere al pasado y a los hechos del presente; y la valoración a hechos futuros, a las expectativas sobre el futuro. En ese sentido, mezclar mediciones con expectativas complica la condición del presente. En esta escuela de pensamiento se clasifican las teorías normativas de la contabilidad.

Medir en esta escuela no es solo cuantificar, también implica atributos cualitativos, por ello su preocupación es medir, para ello utiliza la teoría moderna de la medición, porque esta permite la clasificación de lo cualitativo. Teniendo en cuenta que la medición no es un atributo directo de la cosa sino de la relación de la cosa con el sujeto que la mide. Por lo tanto, la medición en contabilidad es arbitraria porque implica tomar una regla y asumir que dicha regla encierra la realidad. Por ende, la contabilidad busca la representación exacta de la realidad desde la métrica formal.

Ijiri (1967), mantuvo su defensa del costo histórico para medir el ingreso, de lo contrario, la medición no es viable. Mattessich (2002) recrea dicha discusión y define el costo histórico así:

La hipótesis subyacente identifica el valor de un activo con el costo (o precio) pagado por él en la fecha de adquisición. El principio del costo parece ser el método más confiable si el propósito de la contabilidad se busca en la exposición de datos que pueden ser verificados con un comparativamente alto nivel de objetividad (p. 162).

Sin embargo, “un valor determinado constituye una magnitud momentánea y altamente inestable, se refiere a un momento específico y puede cambiar abruptamente” (Mattessich, 2002, p. 162). Esta escuela de pensamiento contable reproduce el principio de prudencia y el conservadurismo. El primero implica no reconocer ingresos que no se hayan realizado, y el segundo, evita la financiarización.

De acuerdo a lo anterior, son los autores clásicos en contabilidad los que defiende una postura más objetiva de la contabilidad basada en la medición del ingreso y en la utilización de la teoría moderna de la medición. El modelo contable que se identifica en esta dimensión es el dinámico, que se basa en el costo y en los valores de entrada (Aglietta & Rebérioux, 2009). Pero, esto ha ido cambiando paulatinamente porque evolucionan las organizaciones (Sunder, 2005) y la contabilidad “evoluciona con ellas”.

Además, siguiendo a Georgiou & Jack (2011), quienes desde Broad (1948, citado en Chambers, 1995, p. 657) plantean que:

Históricamente, la base de valor [de la contabilidad] tiene mucho apoyo, pero el aumento del tamaño y la complejidad de las empresas y la impracticabilidad de las evaluaciones anuales han llevado a su abandono. La aceptación del costo como la base más útil a efectos contables se basa en argumentos prácticos y no teóricos.

Operativamente, la medición al costo es utilizada por su practicidad, pues los valores de entrada permiten datos objetivos y contrastables. Tal como ocurrió entre 1940 y 1970 en los EE.UU., en gran medida los argumentos para que la base de medición fuera el costo eran “pragmáticos y morales, de no dejar espacio para realizar valoraciones al alza seriamente engañosas, y las implicaciones de ello para prevenir nuevas crisis financieras” (Georgiou & Jack 2011, p. 316-317). Sin embargo, esta base no fue totalmente aceptada por la comunidad contable.

En la práctica, se aceptaba generalmente que el costo histórico se salía de los sistemas de contabilidad y, como afirman claramente Zeff (2007) y Walker (1992), la SEC de los EE.UU. prohibía efectivamente cualquier otra base contable que no fuera al **costo**. Después de la Gran Depresión, hubo un movimiento general hacia una contabilidad más conservadora. Esto incluía un alejamiento del uso de “valores corrientes” (estimaciones de los precios corrientes de mercado) o “valores tasados” (el valor actual de las ganancias esperadas) para activos de larga duración tales como activos fijos e intangibles (Walker, 1992, pp. 3-4) [...] Las razones incluían que los importes revalorizados eran arbitrarios; representaban una referencia insuficiente a los precios de mercado actuales y, por lo tanto, proporcionaban información engañosa. Por lo tanto, la SEC no parecía estar en desacuerdo con las revalorizaciones sobre una base teórica, sino más bien sobre la validez de los métodos de valoración utilizados. Es evidente, sin embargo, que el apoyo a los costos históricos en ese momento se concibió como un intento de frenar el fraude y la tergiversación, esencialmente una declaración moral de propósito (Georgiou & Jack, 2011, p. 316) Traducción propia.

En ese orden de ideas, “la contabilidad de costos ha sido generalmente aceptada y se ha argumentado que la presentación de informes bajo la base del costo ha sobrevivido porque es útil y representativa de las posiciones patrimoniales de aquellos a quienes va dirigida (Brown, 1989)” citado en (Georgiou & Jack, 2011, p. 321). La medición contable entonces, cuenta con diversas bases de valoración, pero el costo histórico sigue vigente en relación con la contabilidad patrimonial ubicando suba en el conservadurismo. Existen diversas posturas que han separado la base de valoración contable del costo, las cuales se van a plantear en el siguiente acápite.

### **Posturas a favor de la valoración contable**

Esta perspectiva teórica se venía trabajando con la escuela normativa, sin embargo, se racionaliza con la entrada de la teoría positiva de la contabilidad. Sterling (1970) y Mock (1976), pioneros de la teoría de la contabilidad y de la medición contable para la toma de decisiones, conocida como el paradigma

de la utilidad; plantean que la contabilidad ayuda a reducir la imperfección y la incompletud de la información para poder tomar decisiones sobre rumbos de acción alternativos con base en probabilidad (Gómez, 2011).

Ball y Brown (1968) y Fama (1970) son los precursores de la teoría positiva de la contabilidad, con una visión instrumental y economicista en su centro. Para ellos, la contabilidad tiene que ser una disciplina instrumental alineada con las finanzas para ayudar a formar los precios en los mercados. Este es el punto de origen de las finanzas contemporáneas (Gómez, 2011). Ya Fama (1970) premio nobel de economía desarrolló la hipótesis de eficiencia de los mercados, donde la información contable se torna relevante para formar los precios.

Bell (1987), Lee (1999) y Beaver (2002), pioneros de la teoría del valor en Contabilidad, plantean que ésta es para medir el valor. Bajo esta perspectiva se justifica la adopción de las NIIF en el mundo, deviene de la teoría positiva de la contabilidad donde se genera la necesidad de una regulación contable homogénea y de general aceptación. Aquí es donde se justifica el valor razonable, o la valoración a precios del mercado.

Lo anterior se soporta teóricamente en la escuela denominada como positivista o funcional de contabilidad (Watts, R. y Zimmerman; 1986; 1990), y que los procesos de regulación son necesarios para evaluar la eficiencia de las normas (Larrinaga, 1999) siendo este un proceso político. En ese orden de ideas, este seno teórico promueve la globalización de la información contable y la necesidad de establecer unas normas similares con el fin de cumplir con principios de transparencia y de fácil comparación para los distintos mercados del mundo, que dio origen IASB desde 1973 como máximo organismo emisor de las reglas.

El origen de la teoría positiva de la contabilidad son Watts & Zimmerman (1986), quienes trajeron la perspectiva de la teoría neoclásica a la contabilidad. De este modo, la contabilidad expresa acciones individuales de sujetos racionales y oportunistas (Gómez, 2001). Su pretensión ha sido la construcción de leyes universales y de allí se soporta el marco conceptual de la información financiera. También, plantean que la contabilidad es interesada y que el proceso de regulación es político. Sus bases vienen de la teoría de la firma, teoría de la agencia y la economía de los costos de transacción y la econome-

tría (Gómez, 2011). El objetivo de la teoría contable es explicar y predecir la práctica contable (Watts & Zimmerman, 1986). También, utiliza el método científico y buscan la generalización y la predicción.

Bajo la perspectiva anterior, el valor se desancla de la riqueza real. Se desmonta el principio de conservadurismo y se impulsa la visión neoclásica de la economía a la contabilidad. Teniendo como premisa la toma de decisiones en los mercados financieros para la maximización del valor de la empresa, tal como lo expuso Mattessich (2002):

La subordinación del principio del costo en favor de la asignación de valores corrientes deriva en un cambio en el objetivo de la contabilidad, de un alejamiento del aspecto de custodia de la evidencia documentada, hacia el objetivo de facilitar las decisiones gerenciales. El cambio hacia los valores de mercado constituye el primer paso hacia una contabilidad para la toma de decisiones. (p. 164).

En ese orden de ideas, la contabilidad desde la perspectiva de la valoración implica proyección (Mattessich, 2002). Y para la proyección necesita de métodos de valoración con información de distintos mercados. En ese sentido, existe un cambio de modelo contable hacia uno estático, donde el activo es percibido como un ingreso futuro con una dosis de incertidumbre (Aglietta & Rebérioux, 2009), aquí se utilizan las finanzas modernas y modelos econométricos.

También, la valoración contable parte del principio del valor razonable o valor justo. Según Lee (2008) citado en (Georgiou & Jack, 2011, p. 315),

Señala que los orígenes del término “valor justo” se remontan a 1898 en un caso del Tribunal Supremo de los Estados Unidos (*Smyth v. Ames*) en el que se sostuvo que las industrias reguladas tenían constitucionalmente derecho a obtener un “rendimiento justo” sobre el “valor justo” de la empresa.

La idea anterior se consolida con el Informe Trueblood, el cual proporcionó la base sobre la cual el FASB procedería con su marco conceptual (Zeff, 1999) citado en (Georgiou & Jack, 2011, p. 317). “Las debilidades de la medi-

ción al costo histórico se pusieron de manifiesto en la década de 1970, cuando los organismos de normalización se enfrentaron a los desafíos de los informes de las empresas en tiempos de alta inflación”. En ese sentido, se empezó un movimiento para transitar de la contabilidad de costos a la contabilidad de valores del mercado.

Kenneth MacNeal’s *Truth in Accounting* (1939) cuestionó la veracidad de las cifras de los estados financieros basadas en los principios del costo histórico, la administración y el conservadurismo, y llegó a la conclusión de que el valor de mercado de los activos era su valor adecuado para fines contables, lo que lo convertía en “un revolucionario en una época no revolucionaria” (Zeff, 1982, p. 549) citado en (Georgiou & Jack, 2011, p. 315). Traducción propia.

Al ubicarse el desarrollo teórico de la contabilidad financiera en el contexto anglosajón y en el marco de la globalización de los mercados, se sientan las bases de la importancia de otros tipos de valoración más allá del costo, fomentando un modelo contable estático. Son diversos los trabajos que han abordado este sentido contable, y hoy por hoy, está más vigente que nunca. La contabilidad financiera de orden globalizante busca homogeneizar los métodos de valoración con proyección de la riqueza futura a un momento presente. Es decir, pueden utilizarse para crear una imagen de la organización con datos futuros, lo cual carece de conservadurismo y de prudencia y pueden ocasionar otras crisis financieras con el pasar del tiempo. Sin embargo, se muestran con credibilidad hacia la sociedad.

En la práctica, los valores de mercado se utilizan como parte de un sistema de medición mixto. Los costos históricos comienzan a perder legitimidad ante el mercado y a privar a los valores debido a su supuesta incapacidad para representar aspectos cruciales de la realidad económica en períodos de alza de precios y en crisis bancarias [...] Así, la valoración a precios de mercado resurge, junto con el creciente problema de la contabilización de los derivados y otros valores. (Georgiou & Jack, 2011, p. 319). Traducción propia.

Un ejemplo que se pueda plantear a partir del marco normativo vigente es el desarrollo de la NIC 39, consolidando los principios del IASB con respecto

a los valores razonables. El principio esencial es el de la utilidad para la toma de decisiones, y Hague (2004, p. 23) citado en (Georgiou & Jack, 2011, p. 320), establece que “los valores razonables de los activos y pasivos financieros proporcionan información más pertinente y comprensible que los costes o las medidas basadas en éstos”. Con esto queda claro que, para el IASB, el valor justo en sí mismo se había convertido en un principio y hoy en realidad.

En ese orden de ideas, la valoración contable cuenta con diversas construcciones teóricas que la apoyan, además, de investigaciones en diversos contextos, especialmente en el anglosajón. Estas visiones a favor han permitido el desarrollo de la contabilidad financiera de orden globalizante y la consolidación del IASB como organismo emisor y garante de la transparencia de los mercados, ubicando a la contabilidad como un sistema de información para la toma de decisiones.

## Tensiones

Las dos posturas teóricas expuestas anteriormente no son aceptadas totalmente por las comunidades académicas en contabilidad, es decir, existen tensiones por imponer una sobre la otra. Sin embargo, Georgiou & Jack (2011) plantean que estas dos bases de medición son implementadas en la actualidad, y ello ha dado lugar a valoraciones mixtas (p. 312). Pero, sí existe un paulatino desmonte del costo histórico en función de los valores de mercado. “Los fundamentos conceptuales de las normas alejan la práctica contable de los conceptos establecidos de costo histórico y administración hacia conceptos de decisiones de los inversionistas basados en flujos de efectivo futuros y valores justos” (Horton & Macve, 2000; Richard, 2004; Ball, 2006) citado en (Georgiou & Jack, 2011, p. 311) Traducción propia.

Las tensiones son de tipo ontológico, epistemológico y metodológico. Lo que se pretende es profundizar la contabilidad financiera en detrimento de la contabilidad patrimonial. Con unos intereses tanto de los investigadores como de los organismos emisores de normas de información financiera. Ball (2013) manifiesta que existe una:

“falacia de la información”, la creencia de que el valor social de la contabilidad surge en gran medida de su relación con las revisiones

de los precios de las acciones, como es evidente, por ejemplo, en las regresiones de los rendimientos de las acciones sobre las ganancias. Está estrechamente relacionado con la “falacia del valor razonable”, la creencia de que el valor social de la contabilidad está aumentando en la medida en que los estados financieros incorporan con precisión los valores razonables de los activos y pasivos individuales”. (Ball, 2013, p. 2). Traducción propia.

Los argumentos de los organismos de normalización, las autoridades emisoras de no las reglas escritas y los teóricos a favor de una u otra base son, “según estas definiciones, muy morales. Se citan varias nociones de “rectitud” teórica, transparencia, protección contra la manipulación y control, junto con la afirmación de “utilidad para la toma de decisiones”. (Georgiou & Jack, 2011, p. 314). Por lo tanto, la contabilidad es una variedad de teorías, de prácticas, de instrumentos y procesos de cálculo, el cálculo es el mecanismo que estimula y permite organizar las expectativas humanas sobre el futuro y sobre sus acciones presentes (Gómez, 2011). Aquí aparece el debate entre medición al costo o la valoración sobre instrumentos o activos financieros. En Colombia según la norma, se permiten los dos tipos de medición.

Una tensión importante se les atribuye a los organismos reguladores, los cuales han puesto en la agenda académica y profesional la importancia de la valoración contable en medio del capitalismo financiero hace que la contabilidad deba responder a las necesidades de los usuarios, principalmente los inversionista, tal como se muestra a continuación:

Edwards (1989) identifica el siglo XIX como el período en el que hubo un “cambio de énfasis del registro a la información financiera”, cambio que describió como un “salto adelante”. La transición a lo que él denomina “capitalismo financiero”, que parece caracterizarse por la importancia cada vez mayor de las grandes empresas (en particular los ferrocarriles) con grandes necesidades de capital financiadas por inversores externos a través de los mercados de capitales, significó que “por lo tanto, los datos financieros eran necesarios, a una escala sin precedentes, para ayudar a garantizar que el proyecto planeado se concibiera correctamente, para controlar los costos durante la fase de construcción y para informar de los resultados cuando la línea

entrara en funcionamiento a los propietarios ausentes” (págs. 12-15) citado en (Georgiou & Jack, 2011, p. 314).

Debido al crecimiento exponencial de los mercados financieros en todas sus dimensiones, ubicando a la información contable en el centro de la toma de decisiones, tomó vigencia la necesidad de regulación, y emergieron los organismos reguladores como el IASB. La valoración contable entonces, es fundamental para disminuir asimetrías de la información y dotar de transparencia dicha información. En ese sentido, existe un uso normalizado del valor razonable en los mercados financieros que se ha vuelto retórico como se afirma en (Georgiou & Jack, 2011)

Biondi y Suzuki (2007) sostienen que el valor razonable es un término retórico que puede haber contribuido al éxito del IASB. Las connotaciones de la expresión “ni por debajo ni por encima de los precios” y “juego limpio”, los vínculos con los discursos actuales sobre el valor para los accionistas y el valor económico, y la valoración de las acciones basada en los flujos de caja, significan a su vez que el propio IASB se basa en valores compartidos y contemporáneos sólidos. Todavía no está del todo claro si es el término retórico el que da legitimidad al concepto y al propio IASB, o si es el hecho de que se considere que el IASB y otros organismos de normalización abordan las necesidades de los usuarios al menos en su propia intención (McCartney, 2004; Young, 2006) (p. 320). Traducción propia.

Retomando a Mattessich (1967), si la contabilidad en su génesis nace para medir, debe tener la capacidad para describir el ingreso. Siempre la medición implica descripción. Pero, si lo que busca es la valoración, se basa en medir la riqueza a partir de proyección sobre expectativas futuras. La medición tiene una alta dosis de objetividad, mientras que la valoración implica subjetividad y es relativa, tal como se plantea en la NIIF 13 sobre valor razonable. Si la contabilidad tiene que decir algo de la realidad es la medición como ha sido históricamente, se refiere a medir los hechos del pasado y del presente. Sin embargo, con la nueva normatividad se pretende impulsar la valoración, la cual se refiere a hechos futuros y a las expectativas sobre el mismo.

Los posicionamientos entonces reclaman más investigación empírica, revisar el papel de la contabilidad en las crisis financieras como un instrumento

que permite ser manipulado por medio de la valoración, como sucedió en EEUU en el 2007. En este contexto, los países suramericanos encarnan unas prácticas contables propias históricas, que con el pasar del tiempo han sido direccionadas por la perspectiva dominante en teoría contable y por la visión del libre mercado y de toma de decisiones, enfatizando el modelo contable estático. En fin, esta pequeña aproximación busca retomar el debate necesario para el contexto actual.

## Conclusiones

Existen tres aportes fundamentales a la discusión académica. El primero, es que ninguna de las dos perspectivas teóricas es obsoleta, así la medición a valor razonable sea la dominante. La discusión teórica es políticamente interesada y se reproduce a partir de los organismos emisores de normas en contabilidad para ser vista como una práctica generalmente aceptada.

En segundo lugar, es necesario abordar dichas perspectivas en función del contexto, lo conceptual no necesariamente aplica para todos los entornos, como el suramericano. Desmontar el principio del conservadurismo implica entender que la contabilidad puede ser usada como un instrumento de legitimación en la búsqueda por maximización del valor, y que los mercados financieros son la única vía para generar dicho valor. Así pues, nos encontramos en un contexto donde impera la hegemonía de las finanzas y la contabilidad para la toma de decisiones.

Por último, sigue existiendo la necesidad de volver a los referentes históricos en investigación contable para entender el pasado y el presente de nuestra disciplina. Adscribirnos a un único lenguaje en contabilidad sin comprender su evolución histórica es engeguercer nuestra mirada de la realidad paradójica y compleja.

## Referencias bibliográficas

Aglietta, M. y Rebérioux, A. (2009). *El capitalismo financiero a la deriva*. Capítulo 5. El debate contable. Bogotá: Ediciones Universidad Externado.

- Ball, R. (2013). Accounting Informs Investors and Earnings Management is Rife: Two Questionable Beliefs. *Accounting Horizons*, 27(4). 847–853.
- Barth, M., Beaver, W., and Landsman, W. (2001). The relevance of the value relevance iteratura for financial accounting standard setting: another view. *Journal of Accounting and Economics*, 31(1–3), 77-104
- Beaver, W. y Demski, J. (1979). The Nature of Income Measurement. *The Accounting Review*, 54(1), 38-46.
- Cañibano, Leandro. (1995). *Concepto y división de la contabilidad*. Bogotá.
- Chambers, R.J. (1965). Measurement in accounting. *Journal of Accounting Research*. Spring. 32-62.
- Chambers, R. (1966/2006). Chapter 14. A Theory of the development of accounting practices. In: *Accounting, Evaluation and Economic Behavior*. Sydney: University Press.
- Deegan C, and Unerman, J. (2011). Chapter 3. The regulation of Financial Accounting. In: *Financial Accounting Theory*, Second European Edition. McGraw Hill.
- Fama, Eugene. (1970). Effi cient capital markets: a review of theory and empirical work. *Journal of Finance*, 25, 383-417.
- García, M. T., Limone, A., Álvarez, C. (1988n – Marzo). El Potencial de la Empresa y la Medición Contable. *Revista Contaduría*, (12), 71-99
- Georgiou, O; Jack, L. (2011). In pursuit of legitimacy: A history behind fair value accounting. *The British Accounting Review*, 43, 311–323
- Gómez, M. (2011). Pensando los fundamentos de la contabilidad como disciplina científica. *Lúmina*, 12, 120-150.
- IASB (2011). IFRS 13. *Medición del Valor Razonable*. London: IFRS foundation.

- Ijiri, Y. (1967). *The foundations of Accounting Measurement*. Chapter 3: Axioms of Control, Quantities, and Exchanges. 69- 85.
- Mattessich, R (1964/2002). *Contabilidad y Métodos Analíticos*. Buenos Aires: La Ley.
- Sunder, S. (2005). *Teoría de la Contabilidad y El control*. Capítulos 1 y 2.
- Tascón, M.T. (1995). La contabilidad como disciplina científica. *Contaduría Universidad de Antioquia*, 26-27, pp. 65 -111.
- Watts, R, and Zimmerman, J. (1990). Positive Accounting Theory: A Ten Years Perspective. *The Accounting Review*. Vol 65, No. 1, pp. 131-156.

## Capítulo 15

# Emprendimiento rural promovido por población millennial en Antioquia: casos de éxito y factores que conducen a la competitividad<sup>1</sup>

Francisco Javier Arias Vargas<sup>2</sup>

### Resumen

El emprendimiento rural es poco promovido en Colombia y podría ser la solución para mejorar la empleabilidad de los jóvenes que deciden crear empresas en la ruralidad como opción de vida. Este trabajo tiene como propósito documentar estudios de caso de emprendedores rurales categorizados como millennials y que normalmente se han formado en contextos urbanos. Se utiliza la técnica de estudios de caso, para documentar los emprendimientos de seis jóvenes, utilizando la metodología propuesta por la Red Internacional de Investigación en Gestión del Conocimiento Empresarial (RED GCE). Se encontraron personas formadas en pregrado y posgrado que no necesariamente tienen como carreras de base las ciencias agrarias, pero que decidieron emprender en las zonas rurales, motivados por aspectos a nivel personal con un cambio de vida, a nivel empresarial con la innovación y como propuesta de acción social, la posibilidad de generar desarrollo económico y social en los territorios donde decidieron emprender.

**Palabras clave:** emprendimiento, rural, millennial, casos de éxito.

<sup>1</sup> Capítulo de libro de investigación resultado del proyecto titulado: Caracterización de factores motivaciones en población joven en una subregión del Departamento Antioquia y su relación con el emprendimiento rural y de la tesis doctoral titulada Actividad emprendedora de los millennials del suroeste antioqueño colombiano.

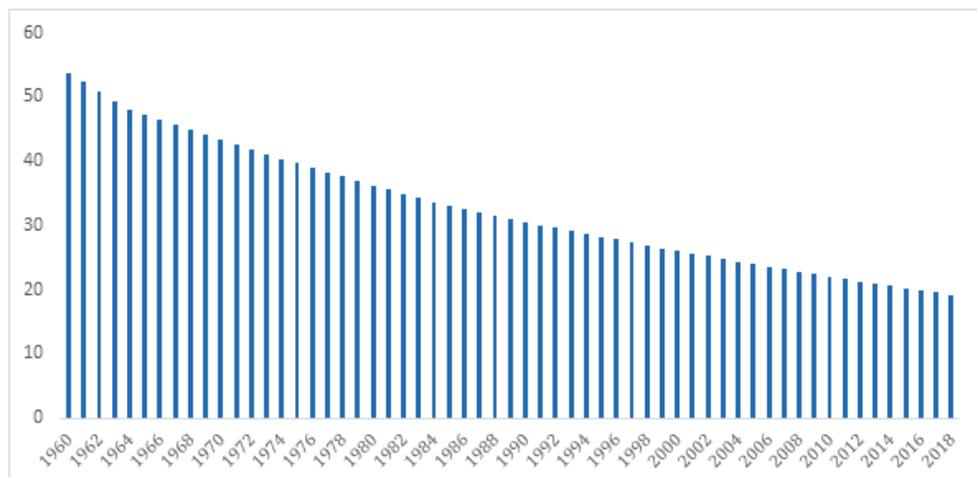
<sup>2</sup> Doctorand. Programa de Doctorat en Administració i Direcció d'Empreses, Universitat Politècnica de València, Camí de Vera, s/n, 46022 València, Valencia, España. Docente Corporación Universitaria Americana, Líder de Investigación sede Medellín Corporación Universitaria Americana, Grupo de Investigación Gisela ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4483-1741>. Email: fraarvar@doctor.upv.es

## Introducción

El emprendimiento ha sido asociado esencialmente a dos motivaciones, la necesidad y la oportunidad (GEM, 2017a), dónde la generación de ganancias y el desarrollo económico, han sido las principales constantes de aquellos individuos que decidieron crear sus negocios (Acs, 2006). En este sentido, los estados han buscado la manera de promover la iniciativa empresarial en sus territorios, como estrategia para generar progreso y combatir el desempleo, a la vez de asegurarse mayores rentas debido al fortalecimiento del tejido empresarial (O'Connor, 2013), generando condiciones para favorecerlo a nivel de financiamiento, capacitación y legislación (Aidis, Estrin, & Mickiewicz, 2012; George & Prabhu, 2000); buscando condiciones para mejorar la competitividad (Vaillant, Lafuente, & Serarols, 2012).

Cuando se habla del emprendimiento en sí, se notan que este se observa desde diferentes tipologías y sub áreas de estudios (Dana, 2011), siendo uno de ellos el emprendimiento rural, el cual fue definido como “*la creación de una nueva organización que introduce un nuevo producto, sirve o crea un nuevo mercado, o utiliza una nueva tecnología en un entorno rural*” (Wortman, 1990, p. 330), lo cual da pie para concebir el emprendimiento rural, no solo con un enfoque basado hacia la función agrícola, sino también respecto al territorio, lo que en esencia permitiría la concepción de otros tipos de emprendimiento que se desarrollan en un entorno rural (Lafuente & Gómez-Araujo, 2016; Pato & Teixeira, 2016).

Colombia tienen una extensión rural, sin embargo su población ha migrado a lo largo del tiempo (ver figura 1), pasando de una población que constituía el 55% del total de los habitantes en 1960 a 19% en 2018; estimando que 81% de sus habitantes, se concentran en el 0,3% del territorio nacional (IGAC, 2015); lo cual ha sido motivado por la búsqueda de mejores condiciones de vida, búsqueda de oportunidades pero en esencia también promovido por cinco décadas de conflicto armado (Calderón Rojas, 2016).



**Figura 1:** Evolución del porcentaje de la población rural en Colombia.

**Fuente:** World Bank (2018).

Las dificultades para resolver el problema agrario en Colombia, pueden resolverse en parte, gracias a diversas estrategias de emprendimiento en las zonas rurales (Taborda & Sosa, 2014), para mejorar la empleabilidad sobre todo de los actores que se desmovilizaron y de las mismas comunidades de la ruralidad (García, Durán, Parra, & Martínez, 2018); pues es necesario reactivar estas zonas y promover el desarrollo, gracias a las oportunidades que se pueden generar en el marco de posconflicto (Roper, 2016).

En este contexto, los jóvenes colombianos se han caracterizado por ser una de las poblaciones más activas en cuanto a iniciativa empresarial (GEM, 2017b), pudiendo ser una de las fuerzas que pueden revitalizar los territorios rurales, mediante el apoyo y la generación de emprendimientos en la ruralidad, tal como se ha hecho en otros países (Avramenko & Silver, 2010; Gorbuntsova, Dobson, & Palmer, 2018; Hustedde, 2018; Kroesen & Darson, 2013; Lopez & Pastor, 2015).

De acuerdo con lo anterior, el propósito de este trabajo consistió en explorar, mediante la metodología de estudio de caso; los emprendimientos de seis jóvenes en el Departamento de Antioquia en Colombia, buscando realizar una caracterización del éxito empresarial y de la competitividad de las mismas.

## Desarrollo

### Metodología

El presente trabajo consistió en la documentación de estudios de caso de emprendedores asistentes al curso de mercadeo agropecuario de un programa de Especialización en Gerencia Agropecuaria, a los cuales se invitó para que participaran en la investigación titulada “*Caracterización de factores motivaciones en población joven en una subregión del Departamento Antioquia y su relación con el emprendimiento rural*” de la Corporación Universitaria Americana, la cual a su vez apoya la tesis doctoral titulada “*Actividad emprendedora de los millennials del suroeste antioqueño colombiano*”; en este contexto, se identificaron seis emprendedores en el año 2017; con los cuales se acordó hacer una caracterización de sus empresas, lo cual sucedió en el periodo de julio a noviembre de 2018.

Para el desarrollo de trabajo de campo, se realizó el procedimiento descrito por diversos autores (Arias et al., 2016; Camacho Gómez, 2011; Rave & Franco, 2011; Ridder, 2012). En primera instancia se realizaron entrevistas semiestructuradas (Weiss, 2014), para conocer la historia de cada uno de los emprendimientos (ver tabla 1) y posteriormente desarrollar matrices categoriales con el propósito de identificar aspectos comunes en cada uno de los emprendimientos (Rodríguez, 2017); partiendo de la hipótesis de que estos empleaban la innovación en aspectos de comercialización, el trabajo en redes, el compromiso social y el deseo de tener un estilo de vida diferente al que se vive en entornos urbanos.

**Tabla 1.** Empresas participantes en la construcción de estudios de caso.

Caso	Empresa	Actividad	Edad del fundador	Género	Municipio
1	Naranjas San José	Venta de naranjas en canales comerciales diferenciados	32	Femenino	Támesis
2	Aromassence	Exportación de plantas aromáticas	28	Masculino	Rio Negro
3	Granja la Aurora	Huevos de Gallina Feliz	31	Masculino	El Santuario
4	Exofruit	Uchuva Orgánica	30	Femenino	La Unión
5	Sevetrac	Venta de maquinaria agrícola para montaña	33	Masculino	Medellín
6	Colombia Coffe Tree	Venta de árboles de café con alto grado de innovación comercial	35	Masculino	Santa Bárbara
7	Merca Halal	Pollo con certificación Halal	27	Masculino	La Ceja
	MasControl	Consultores en certificación	33	Masculino	Medellín

**Fuente:** Elaboración propia.

Una vez obtenidos los datos, se procedió a construir el caso según los planteamientos realizados por Camacho Gómez (2011); así como Rave & Franco (2011).

## Resultados y discusión.

El trabajo de campo ejecutado entre julio y noviembre de 2018, permitió caracterizar 7 emprendimientos promovidos por población que se encuentra en el rango de los 20 a los 40 años, es decir población categorizada como millennial (Ordun, 2015; Pyöriä, Ojala, Saari, & Järvinen, 2017), los cuales decidieron emprender en la ruralidad, a pesar que todos los participantes son nacidos y formados en entornos urbanos. Esta característica precisamente fue uno de los focos en los cuales se centraron las preguntas relacionadas con la motivación de este conjunto de individuos para plantear negocios con corte rural.

Posteriormente, se encontró que una de las motivaciones es la necesidad en todos los casos de buscar oportunidades que encajaran en una vida más relajada, lo cual también reporta respecto a los entornos urbanos y la cual tuviera un propósito, planteamientos que también fueron expuestos por Akgün, Baycan-Levent, Nijkamp, y Poot (2011), encontrando en todos los casos una motivación y la búsqueda de un propósito que permitiera generar negocios con innovación en un sector que normalmente no lo hace como lo es el sector agropecuario, similar a lo encontrado por Zaremohzzabieh et al., (2016); en vez de simplemente conseguir trabajo en una oficina o empresa, lo cual va en línea con lo planteado por (Koe et al., 2012), este fue el segundo foco en el cual se centró el trabajo.

Se pudo detectar que los emprendedores crearon sus negocios con la ayuda de familiares y socios, obteniendo el financiamiento principalmente de ellos, convirtiéndose en el tercer foco del trabajo, puesto que los emprendedores prefieren no acudir a los bancos y esta opción la ven como última instancia, dado el hecho de la poca o nula experiencia laboral y el desarrollo de una vida crediticia que permitiera acceder a financiamiento comercial; lo cual va en línea con lo reportado por Koe et al. (2012)

Otro de los puntos tiene que ver con el acceso a ayudas por parte del gobierno, si bien los emprendedores conocen los diferentes mecanismos existentes como el Fondo Emprender, Ruta N y Parque E, ven estas opciones distantes y prefieren emprender y apoyarse con compañeros de estudios y el apoyo de redes colaborativas de trabajo, adicional de redes sociales que permiten potenciar el desarrollo comercial de los productos y servicios que oferta cada una de las empresas. Estas necesidades de financiamiento también son reportadas por otros autores en la literatura (Fuller-Love et al., 2006; Gladwin et al., 1989; Sur, Zhang, & Chen, 2014).

Adicionalmente los participantes creen que este es el momento para emprender en el sector rural, debido al mejoramiento de las perspectivas de seguridad en el agro antioqueño que ha bajado sus niveles delictivos, debido al proceso de paz y el abordaje del posconflicto, llevado de la mano de empresas del sector que comienzan a incursionar en los mercados internacionales.

Paradójicamente, la motivación económica de los participantes declaran no ser su motor principal, pues ellos buscan que las empresas que tienen puedan crecer para generar empleo en zonas rurales, sobre todo beneficiar a las comunidades campesinas que históricamente han sido mal tratadas, respecto al uso de mano barata sin las condiciones de seguridad social que requieren los campesinos, por lo cual en todas las empresas se identificaron estrategias de responsabilidad social; lo cual encajaría dentro de los planteamientos del emprendimiento sostenible interés (Rodríguez Moreno, 2016).

Los participantes consideran que no existe aún una propuesta adecuada de políticas públicas y la generación de un ecosistema de emprendimiento rural que vaya en línea con las necesidades del territorio, puesto que las principales apuestas de región se van al emprendimiento de base tecnológica y de otros tipos, pero se descuidan las iniciativas encaminadas al sector rural, donde hay deficiencia de ayudas y estímulos.

Respecto a la competitividad de sus iniciativas, se pudo notar que los emprendedores apelan a buscar rasgos diferenciadores en sus apuestas de valor (tabla 2), recurriendo a la creatividad para compensar los desequilibrios del mercado, aunque saben que una de las principales dificultades será la escalabilidad de sus iniciativas.

**Tabla 2.** Factores diferenciadores

Caso	Factor diferenciador
Naranjas San José	Esta empresa vende sus naranjas en alianza con dueños de estaciones de servicio automotor, adicionalmente están incursionando en la venta de jugos a partir de tecnologías de máquinas de vendi para ser ubicada en centros de alto tráfico como universidades, colegios, centros hospitalarios y gimnasios.
Aromassence	Esta empresa encontró en las plantas aromáticas de condimentación y una estrategia de producción de alta calidad bajo conceptos de hidroponía y otras técnicas de cultivo, la producción en óptimas condiciones libres de plagas con vocación exportadora principalmente a los Estados Unidos, su perfil es producir plantas tipo exportación así sea para abastecer el país con lo cual están incursionando en mercados especializados como cadenas restaurantes gourmet y hoteles en Antioquia.
Granja la Aurora	Se especializan en producir sprout (germinados) y productos hortícolas dirigida hacia la comunidad de crudoveganos, lo cual es un mercado altamente especializado y que genera amplios márgenes de rentabilidad, pero la producción en esencia es pequeña.
Exofruit	Trabaja con víctimas del conflicto armado produciendo uchuva orgánica tipo exportación, la cual es comercializada con estrategias de comercio justo y en la cual la empresa solo gana el 20%, mientras que el productor se lleva el 80% del margen lo cual encaja esta empresa en las denominadas tipo B.
Sevetrac	Es la única empresa en Colombia que comercializa tractores para montaña, lo cual va en línea con la topografía colombiana que en esencia es montañosa y por ende, al no existir maquinaria de este tipo, todavía muchas producciones son rudimentarias. Este tipo de apuestas permite que los productores puedan tener un mejor grado de tecnificación al contar con maquinaria que es hecha en Brasil pero que sirve para las condiciones topográficas del país.
Colombia Coffe Tree	Esta empresa comercializa arboles de café bajo la modalidad experiencial en la cual un turista o un comprador que en esencia son extranjeros, compran un árbol de café (pero no la tierra) y el dueño de la empresa se encarga de enviar reportes de cómo va el árbol, la producción y a gusto del cliente procesa, tuesta, muele y envía contra entrega el café a clientes principalmente de Europa que pagan en promedio 30 euros por árbol.
Merca Halal	En un mercado saturado como lo es la producción de pollo, el cual se convirtió en un negocio de economías de escala, el emprendedor encontró un nicho de mercado poco explorado como lo es la comunidad islámica en Colombia, producto de ese estudio provee aves bajo el concepto de producción halal, el cual cuesta en promedio el doble y el triple de lo que cuesta un pollo normal en supermercado, sin embargo al ir a un nicho religioso que necesita el alimento, la compañía vende la totalidad de su producción en Antioquia.
MasControl	Esta compañía creada por dos emprendedores, trabaja en apoyo a los procesos de obtención de certificados para exportación como los que exige la ley FSMA de los EEUU, obteniendo la posibilidad de ser capacitadores avalador por la FDA de los EEUU; así mismo están incursionando en la preparación para ser validadores de normas internacionales como Global Gap, pero tienen el inconveniente que a pesar de ser un negocio rentable, la gran limitación es obtener personal humano certificado que satisfaga la demanda de este tipo de servicios a nivel del país.

**Fuente:** Elaboración propia.

## Conclusiones

Los emprendedores participantes se situaron en el rango de los 20 a 40 años, pudiendo clasificarlos según la literatura como población millennial; pudiendo notarse que son personas con alguna experiencia laboral que prefirieron emprender como opción de vida buscando oportunidades motivados hacia un estilo de vida más rural.

Reconocen que el emprendimiento rural requiere de mayor apoyo sobre todo del nivel institucional puesto que los emprendimientos que son apoyados son mayoritariamente los de entornos urbanos, pero se requiere más apoyo para lo rural.

Para compensar los desequilibrios del mercado, los emprendedores apelan a la creatividad sobre todo a nivel comercial; sin embargo, una preocupación de los mismos es la escalabilidad y el crecimiento de sus iniciativas, básicamente por el tamaño del mercado, la falta de personal capacitado o el acceso al financiamiento el cual se torna difícil, sobre todo para aquellos que no tienen un historial crediticio amplio.

En general los emprendedores opinan que, a pesar de las dificultades, el desarrollo de un marco de posconflicto en Colombia y en especial en Antioquia, crea condiciones para acceder a aquellos territorios que antes habían sido vedados por el conflicto armado, lo cual podría atraer a personas a invertir y realizar apuestas empresariales en dichos territorios.

## Referencias Bibliográficas

- Acs, Z. (2006). How Is Entrepreneurship Good for Economic Growth? *Innovations: Technology, Governance, Globalization*, 1(1), 97–107. <https://doi.org/10.1162/itgg.2006.1.1.97>
- Aidis, R., Estrin, S., & Mickiewicz, T. M. (2012). Size matters: entrepreneurial entry and government. *Small Business Economics*, 39(1), 119–139. <https://doi.org/10.1007/s11187-010-9299-y>
- Akgün, A. A., Baycan-Levent, T., Nijkamp, P., & Poot, J. (2011). Roles of Local and Newcomer Entrepreneurs in Rural Development: A Comparative Meta-analytic Study. *Regional Studies*, 45(9), 1207–1223. <https://doi.org/10.1080/00343401003792500>
- Arias, F., Noreña, E., Castro, W., Rave, E., Orozco, J., Maicelo, J., ... Rivero, R. (2016). *Casos Empresariales en Agronegocios Perú Colombia*. Medellín, CO: Editorial Lasallista.

- Avramenko, A., & Silver, J. A. K. K. (2010). Rural entrepreneurship: expanding the horizons. *International Journal of Entrepreneurship and Innovation Management*, 11(2), 140. <https://doi.org/10.1504/IJEIM.2010.030065>
- Calderón Rojas, J. (2016). Etapas del conflicto armado en Colombia: hacia el posconflicto. *Latinoamérica. Revista de Estudios Latinoamericanos*, 62, 227–257. <https://doi.org/10.1016/j.larev.2016.06.010>
- Camacho Gómez, M. del S. (2011). Business stories in case studies. *Pensamiento & Gestión*, (31), 196–210.
- Crane, A., Palazzo, G., Spence, L. J., & Matten, D. (2014). Contesting the Value of “Creating Shared Value.” *California Management Review*, 56(2), 130–153. <https://doi.org/10.1525/cmr.2014.56.2.130>
- Dana, L. (2011). *World Encyclopedia of Entrepreneurship*. Edward Elgar Publishing. <https://doi.org/10.4337/9781849808453>
- Fuller-Love, N., Midmore, P., Thomas, D., Henley, A., Fuller-Love, N., Midmore, P., ... Henley, A. (2006). Entrepreneurship and rural economic development: a scenario analysis approach. *International Journal of Entrepreneurial Behaviour & Research*, 12(5), 289–305. <https://doi.org/10.1108/13552550610687655>
- García, J., Durán, S. E., Parra, M. A., & Martínez, H. (2018). Inserción, integración y equidad en el ámbito laboral: Escenario empresarial posconflicto en Colombia. *Revista de Ciencias Sociales*, 24(3), 36–49.
- GEM. (2017a). *Actividad Empresarial Colombiana*. Barranquilla: Universidad del Norte.
- GEM. (2017b). *Estudio de la actividad empresarial*. Barranquilla: Universidad del Norte.
- George, G., & Prabhu, G. N. (2000). Developmental Financial Institutions as Catalysts of Entrepreneurship in Emerging Economies. *Academy of Management Review*, 25(3), 620–629. <https://doi.org/10.5465/amr.2000.3363529>

- Gladwin, C. H., Long, B. F., Babb, E. M., Beaulieu, L. J., Moseley, A., Mulkey, D., & Zimet, D. J. (1989). Rural Entrepreneurship: One Key to Rural Revitalization. *American Journal of Agricultural Economics*, 71(5), 1305–1314. <https://doi.org/10.2307/1243127>
- Gorbuntsova, T., Dobson, S., & Palmer, N. (2018). Rural entrepreneurial space and identity. *The International Journal of Entrepreneurship and Innovation*, 146575031772322. <https://doi.org/10.1177/1465750317723220>
- Hustedde, R. J. (2018). Entrepreneurship and Economic Development in Rural America. In *Disability and Vocational Rehabilitation in Rural Settings* (pp. 3–16). Cham: Springer International Publishing. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-64786-9\\_1](https://doi.org/10.1007/978-3-319-64786-9_1)
- IGAC. (2015). *Tan solo el 0,3 por ciento de todo el territorio colombiano corresponde a áreas urbanas: IGAC*. Bogotá.
- Koe, W.-L., Sa'ari, J. R., Majid, I. A., Ismail, K., Sa'ari, J. R., Majid, I. A., ... Ismail, K. (2012). Determinants of Entrepreneurial Intention Among Millennial Generation. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 40, 197–208. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.03.181>
- Kroesen, O., & Darson, R. (2013). Capacity building as part of sustainable rural entrepreneurship. In *2013 International Conference on Engineering, Technology and Innovation (ICE) & IEEE International Technology Management Conference* (pp. 1–8). IEEE. <https://doi.org/10.1109/ITMC.2013.7352671>
- Lafuente, E., & Gómez-Araujo, E. (2016). The Territorial Economic Impact of Entrepreneurial Youthfulness. *Strategic Change*, 25(2), 187–204. <https://doi.org/10.1002/jsc.2055>
- Lopez, M., & Pastor, R. (2015). Development in Rural Areas Through Capacity Building and Education for Business. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 197, 1882–1888. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.07.250>
- O'Connor, A. (2013). A conceptual framework for entrepreneurship education policy: Meeting government and economic purposes. *Jour-*

*nal of Business Venturing*, 28(4), 546–563. <https://doi.org/10.1016/j.jbusvent.2012.07.003>

Ordun, G. (2015). Millennial (Gen Y) Consumer Behavior, Their Shopping Preferences and Perceptual Maps Associated With Brand Loyalty. *Canadian Social Science*, 11(4), 40–55. <https://doi.org/10.3968/6697>

Pato, M. L., & Teixeira, A. A. C. (2016). Twenty Years of Rural Entrepreneurship: A Bibliometric Survey. *Sociologia Ruralis*, 56(1), 3–28. <https://doi.org/10.1111/soru.12058>

Pinkse, J., & Groot, K. (2015). Sustainable Entrepreneurship and Corporate Political Activity: Overcoming Market Barriers in the Clean Energy Sector. *Entrepreneurship Theory and Practice*, 39(3), 633–654. <https://doi.org/10.1111/etap.12055>

Pyöriä, P., Ojala, S., Saari, T., & Järvinen, K.-M. (2017). The Millennial Generation. *SAGE Open*, 7(1), 215824401769715. <https://doi.org/10.1177/2158244017697158>

Rave, E., & Franco, J. G. (2011). *Casos empresariales colombianos*. Medellín: Ceipa. Retrieved from [http://aplicaciones.ceipa.edu.co/biblioteca/biblio\\_digital/virtualteca/libros/e-book\\_casos\\_empresariales.pdf](http://aplicaciones.ceipa.edu.co/biblioteca/biblio_digital/virtualteca/libros/e-book_casos_empresariales.pdf)

Ridder, H.-G. (2012). Yin , Robert K .: Case Study Research . Design and Methods. *Zeitschrift Für Personalforschung*, 26(1), 93–96.

Rodríguez Moreno, D. C. (2016). Emprendimiento sostenible, significado y dimensiones. *Katharsis*, (21), 449–479. <https://doi.org/10.1186/s40604-014-0015-9>

Rodríguez, R. M. (2017). Directrices para la construcción de sistemas de categorías válidos. *Apuntes de Psicología*, 35(1), 25–34.

Ropero, S. (2016). Desarrollo rural en Colombia, entre la realidad y la oportunidad en el posconflicto. *Perspectivas Rurales Nueva Época*, 14(27), 13–35.

- Sur, M., Zhang, J., & Chen, K. (2014). The investment climate and enterprise performance in rural Pakistan: implications for rural non-farm employment generation. *Journal of the Asia Pacific Economy*, 19(3), 488–505. <https://doi.org/10.1080/13547860.2014.908537>
- Taborda, L. A., & Sosa, M. D. (2014). Un modelo de emprendimiento agrícola a partir de educación superior rural en la Colombia profunda. *ISEES: Inclusión Social y Equidad En La Educación Superior*, (14), 49–62.
- Vaillant, Y., Lafuente, E., & Serarols, C. (2012). Location decisions of new ‘Knowledge Intensive Service Activity’ firms: the rural–urban divide. *The Service Industries Journal*, 32(16), 2543–2563. <https://doi.org/10.1080/02642069.2011.594880>
- Weiss, R. S. (2014). *Learning from strangers : the art and method of qualitative interview studies*. Free Press.
- World Bank. (2018). Población rural (% de la población total). Retrieved October 10, 2018, from <https://datos.bancomundial.org/indicador/SP.RUR.TOTL.ZS?locations=CO>
- Wortman, M. S. (1990). Rural entrepreneurship research: An integration into the entrepreneurship field. *Agribusiness*, 6(4), 329–344. [https://doi.org/10.1002/1520-6297\(199007\)6:4<329::AID-AGR2720060405>3.0.CO;2-N](https://doi.org/10.1002/1520-6297(199007)6:4<329::AID-AGR2720060405>3.0.CO;2-N)
- Zaremohzzabieh, Z., Samah, B. A., Muhammad, M., Omar, S. Z., Bolong, J., & Shaffril, H. A. M. (2016). An investigation into factors influencing rural youth entrepreneurs’ intentions to use ICT: a case of Malaysia. *International Journal of Entrepreneurship and Small Business*, 27(4), 480. <https://doi.org/10.1504/IJESB.2016.075010>

## Capítulo 16

# Valoración integral de activos biológicos, como estrategia en la contabilidad financiera y tributaria

Ricardo Alonso Colmenares Flórez<sup>1</sup>, José Alexander Velásquez Ochoa<sup>2</sup>

### Resumen

Muchas veces la valoración contable o financiera en una organización, se encuentra limitada por la percepción de los beneficios presentes y comunes del sujeto, coartando de esta manera poder dimensionar más allá lo que el hombre no distingue a simple vista. El presente artículo pretende dar herramientas en la valoración integral de recursos naturales, tomando como ejemplo la valoración de un semoviente, replanteando la convicción frente a los beneficios alimenticios que provee el mismo. Lo que conlleva a revisar las políticas de valoración, garantizando una amplia revelación de la información financiera y contable, pero a su vez, siendo estratégicos en el cumplimiento de las obligaciones fiscales y tributarias.

**Palabras clave:** activos biológicos, beneficios tributarios, desarrollo sostenible, NIIF, valoración integral.

### Introducción

Actualmente en Colombia como en cualquier parte del mundo, su política fiscal depende en gran medida del aporte tributario o fiscal de cada uno de los contribuyentes del mismo, con el objetivo de solventar financieramente al Estado para suplir el gasto público de un período fiscal. En ese orden de ideas, los contribuyentes juegan un papel importante en el manejo de sus políticas tanto financieras como contables, con el propósito de optimizar el recurso

<sup>1</sup> Contador Público, MBA en Dirección y Administración de Empresas, Doctorando en Administración Gerencial. Corporación Universitaria Americana.

<sup>2</sup> Contador Público, Master of International Business Administration. Corporación Universitaria Americana. [jvelasquez@coruniamericana.edu.co](mailto:jvelasquez@coruniamericana.edu.co)

económico y de esta manera alcanzar las metas propuestas en el mediano y largo plazo.

En muchas ocasiones, los recursos naturales quedan en el último grado de importancia, debido a la desvalorización dada por el ser humano y la empresa a los mismos.

Según De Paula (2018), se entiende por valoración a la percepción que los actores globales tienen sobre la importancia de los recursos naturales, siendo estratégicos o no. Haciendo la salvedad que dicha percepción depende de los intereses y objetivos del sujeto frente a los mismos.

Es ahí donde las empresas pueden cambiar la percepción de los recursos naturales, en función de optimizar la rentabilidad del negocio, sin afectar los intereses particulares de la administración.

## **Desarrollo**

### **Valoración de los recursos naturales, como estrategia empresarial**

Según Rodríguez & Cubillos (2012), el valor subjetivo de un bien o un servicio ya sea natural o procesado, está determinado por la utilidad que genera el consumo para la satisfacción de una necesidad en particular y para un individuo en particular, lo que se conoce como las preferencias del consumidor.

Es en ese momento donde se logra valorar un recurso natural, dependiendo la conveniencia o satisfacción frente al ser humano. Perdiendo de esta manera la objetividad frente a una valoración integral del recurso natural. Desde esta óptica, es importante determinar los posibles métodos para valorar los recursos naturales de una región, teniendo presente lo expuesto por Falconí y Burbano (2013), que ningún método debe ser subestimado, ya que su referente teórico constituye un aporte para la construcción del valor requerido.

Se debe partir desde los beneficios individuales existentes, conservando el concepto del desarrollo sostenible, lo que quiere decir una visión económica, sociocultural y ecológica.

- **Visión económica**, según Pinilla (2005), el hecho de ser la naturaleza proveedora de todos los materiales utilizados en los procesos productivos, los beneficios económicos de los recursos se obtienen en el desuso o uso ambiental, acorde con la generación de renta que pueda lograr. En la actualidad la valoración se limita desde la percepción económica, dejando de ser integral.
- **Visión socio-cultural**, acorde con lo planteado por Pinilla (2005), este beneficio depende de la comodidad en el espacio que le pueda brindar al hombre, la contribución a la salud, pero en general al bienestar tanto individual como colectivo.
- **Visión ecológica**, estos beneficios son difíciles de percibir, puesto que no son generadores de renta de manera directa, sino más bien participan en los diferentes procesos de evolución o conservación de otros recursos tanto naturales como económicos. Casi siempre son determinados desde su condición natural.

Teniendo presente las anteriores aproximaciones, se puede entender la aplicación de una valoración integral, abarcando los criterios que ayudan a medir la dinámica que se requiere frente al recurso natural.



**Figura 1.** Relaciones entre la economía y ecología  
**Fuente:** Rodríguez & Cubillos (2012)

En el constante aprovechamiento de los recursos que se encuentran alrededor, no solo se debe pensar en el beneficio inmediato que estos puedan brindar. Por ejemplo, en una especie porcina, solo se entiende que la carne es la única bondad brindada, pero los residuos o desechos que el animal genera en el proceso de sacrificio, son devueltos al medio ambiente, sin considerar la posibilidad del beneficio que pueden tener frente al ser humano.

La gráfica muestra una fiel realidad entre la relación bidireccional entre la economía y ecología, donde se evidencia un trayecto de explotación (riqueza) y viceversa uno en devolución (residuo).

Desde el concepto de valoración integral, no se puede desmeritar el más mínimo aspecto o conocimiento frente al recurso natural, ya que etimológicamente “integral” prevé un valor total y sobretodo objetivo, sin incidir en beneficios parciales del ser humano que lo percibe.

Según Colmenares, Echeverri, Corredor, Echeverri, Montoya & Correa (2018), la contabilidad ambiental no solo pretende dar una valoración simple a un recurso natural, sino que se convierta en el arte de poder inventariar de manera integral, todos aquellos bienes naturales no tan solo con lo dispuesto en la NIC 41 de la normatividad contable, sino trascender más allá de lo que el ser humano no puede percibir. Siendo consecuente con las cualidades de la información contable de una organización, Josar (2011), expone “la información es confiable cuando es neutral, verificable y en la medida en la cual represente fielmente los hechos económicos” (p. 6). A partir de ese rasgo distintivo, no pueden ser ajenos los recursos naturales generadores de renta, que deben ser considerados como activos biológicos y a su vez las inversiones realizadas en el campo ambiental, como beneficio fiscal o tributario.

En muchas ocasiones se concibe que las valorizaciones, depreciaciones o amortizaciones, son conceptos que solo aplica para los bienes materiales creados por el hombre. Pero si el recurso es creado por la naturaleza ¿tiene derecho su valor, ser ajustable a través del tiempo?

### **Activos biológicos, como generadores de renta**

Según Orjuela, Moreno & Díaz (2018), los activos biológicos se definen como un animal o planta viva, donde su valor se pierde en el momento de cumplir su vida útil. Desde la contabilidad tradicional el tratamiento dado es ambiguo y no reconoce tanto el crecimiento biológico, deterioro o agotamiento, producción, procreación y valor de salvamento, dejando de lado otros beneficios que sin percibir una renta directamente del recurso, deja de ser valorizado.

Tomando el ganado lechero como activo referente para valorar, la norma internacional de información financiera requiere información sobre la producción láctea y/o procesamiento derivados de la misma.

Según la NIC 41, el valor del ganado lechero depende de todas las distintas erogaciones que requiere el semoviente, para mantenerse en pie y convertirse en generador de renta, tales como valor de la ternera o novilla, la alimentación, vacunación, veterinario o zootecnista, entre otros más.

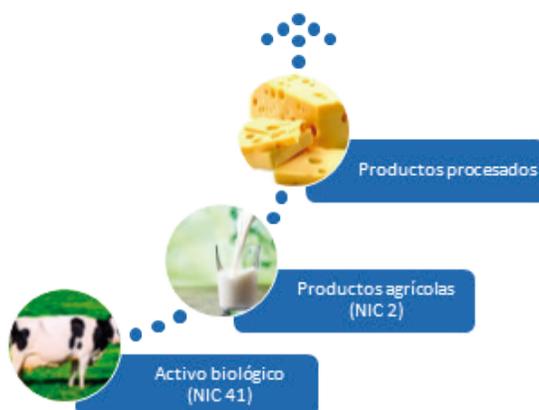
Para el cálculo del agotamiento o depreciación del animal, se debe tener en cuenta,

**Tabla 1.** Factores para valoración – Ganado lechero

Vida útil probable	8 partos, lo equivalente a 8 o 10 años.
Valor de reposición	Corresponde al valor razonable o valor que el mercado está dispuesto pagar.
Valor residual	Una vez agotado o sacrificado, el valor recuperado (carne).

**Fuente:** elaboración propia

Siendo la anterior descripción un método muy subjetivo desde la percepción del beneficio evidenciable, no es una valoración confiable o integral, que garantice un aprovechamiento pleno del recurso natural.



**Figura 2.** Ejemplo activo biológico – Ganado lechero

**Fuente:** Elaboración Propia

Ahora sí, desde una visión más integral, se ha logrado investigar que, del semoviente o ganado lechero, nada se pierde todo es aprovechado. Según estudios realizados por el expresidente Julio Ramírez de la Asociación Nacional de Ganaderos (ANAGAN), “si se desperdicia el 1% de la vaca, es mucho”

Estando en pie, la vaca goza de beneficios que deben ser valorados y no necesariamente su producto bandera “leche”. Este activo, que forma parte del patrimonio bruto de un inversionista pecuario, cuenta con,

- La orina con su debido procesamiento genera un abono orgánico excelente, para potreros.
- Las heces o estiércol requieren de un proceso de filtrado para ser generador de producción de energía.
- La fermentación del estiércol produce gas metano, empleado para mover las plantas generadoras de energía eléctrica a base de este insumo.
- La sostenibilidad y firmeza al suelo donde se encuentre, lo que minimiza un problema de erosión.
- La conservación del ecosistema, preservando las fuentes hídricas.

Tal como lo expresa el Fondo Nacional Ganadero (FNG), son beneficios que, aunque no se comercialicen habitualmente, el hombre los desconoce, llevándolo a exonerarlos como factores de valoración.

Una vez sacrificado el ganado lechero, acorde con los estudios realizados por ANAGAN, todo es aprovechado, nada se desperdicia. Por ejemplo,

- Los cuernos son materia prima para la fabricación de botones para prendas de vestir.
- El pellejo o cuero, se emplea para la elaboración de calzado, carteras y demás productos de la marroquinería.
- Los intestinos, hacen el cordaje de las raquetas de tenis.
- El sebo, es un insumo fundamental para la confección de jabones.
- Los cartílagos y huesos, extrayendo el colágeno, son necesarios para la

producción de gelatina.

- El suero fetal bovino extraído de la sangre del feto, se emplea para fines farmacológicos.
- El pelo de la cola, destinado para hacer pinceles artísticos.

**Tabla 2.** Precio promedio de desechos – Ganado lechero

Producto	US\$ / u.m.	u.m.
Intestino de vaca	2,2	Kg
Cuernos de vaca	2	Un
Pelos cola de vaca	3,2	Kg
Sangre	0,14	Kg
Aceite animal	0,77	Kg
Harina de sangre	0,68	Kg
Harina de carne	0,59	Kg
Hueso calcinado	0,73	Kg
Estiércol	7,5	Kg
Gas metano	1	m3

**Fuente:** ACINCA - 2016

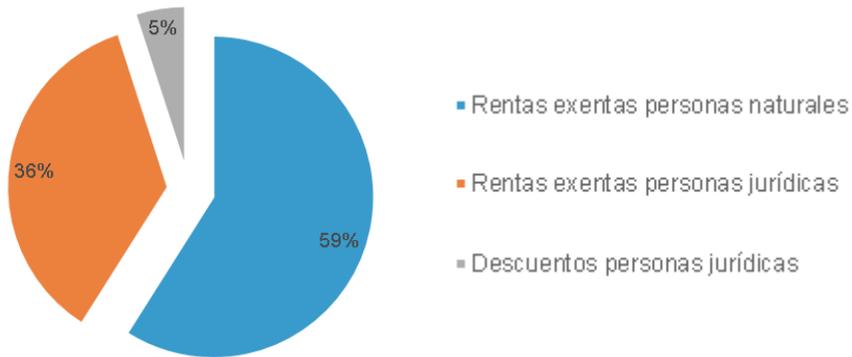
Acorde con los precios promedio del mercado, a los residuos generados por la vaca tanto en pie como sacrificado, evidencia otra dinámica distinta para valorar dicho activo biológico como recurso generador de renta y semoviente del patrimonio bruto de un ente económico.

Así como sucede con un animal, pasa con cualquier otro recurso tanto biótico como abiótico, pero para conocer todas las bondades de la naturaleza, requiere de proyectos de investigación permanentes y sobretodo desarrollos que contribuyan a la obtención de resultados positivos para la sociedad.

### **Beneficios tributarios, favorables al medio ambiente**

Según Concha, Ramírez & Acosta (2017), en el informe emitido por la CEPAL, se considera beneficio, al instrumento de política pública que autoriza

legalmente a pagar menos impuestos. Su principal objetivo es incentivar ciertas inversiones, pero sobretodo promover la equidad en algunos aspectos que el estado no destina gran cantidad de recursos financieros.



**Figura 3.** Beneficios tributarios en impuesto de Renta 2016

**Fuente:** CEPAL - 2017

Es evidente la gran participación de las rentas exentas en manos de las personas naturales, donde la principal fuente de ingresos del 80% de estos contribuyentes, se identifica como asalariados. Mientras que la participación de las personas jurídicas es menor a comparación de la participación contributiva del régimen fiscal colombiano. Pero ¿acaso no hay conocimiento de los beneficios fiscales vigentes?, o ¿sencillamente, nadie le interesa desarrollar una planeación tributaria en función de la responsabilidad social?

Acorde con los anteriores interrogantes, es importante tener presente la Ley 1819 de 2016, la cual expone diversos descuentos que reducen la renta gravable del período, tales como:

- Inversiones en control, conservación y mejoramiento del medio ambiente, tiene derecho a descontar de su impuesto sobre la renta a cargo el 25% de las inversiones que haya realizado en el respectivo período gravable, previamente acreditado por la autoridad ambiental respectiva. Que en este caso puede ser el Ministerio de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible o en su defecto la ANLA (Autoridad Nacional de Licencias Ambientales). Siempre y cuando la inversión sea realizada por iniciativa propia y no por requerimiento o proceder sancionatorio, emitida

por alguna autoridad competente del Gobierno Nacional (artículo 255 del Estatuto Tributario).

- Inversiones en proyectos calificados por el Consejo Nacional de Beneficios Tributarios en Ciencia y Tecnología en Innovación como de investigación, desarrollo tecnológico o innovación, de acuerdo con los criterios del CONPES, tiene derecho a descontar de su impuesto sobre la renta a cargo el 25% de las inversiones que haya realizado en el respectivo período gravable. Esta inversión debe ser realizada por investigadores, grupos o centros de investigación previamente reconocidos por Colciencias. Además, al momento de calificar el proyecto para acreditar el beneficio, debe tener en cuenta criterios de impacto ambiental (Artículo 256 del Estatuto Tributario).

Cualquiera de los dos beneficios tributarios, la empresa puede dimensionar una estrategia en doble vía, sin esperar solo disminución en la renta líquida gravable del ejercicio.

Lo que quiere decir en ese orden de ideas, que un ente económico lograría:

- Minimizar efectos sancionatorios, por parte de autoridades ambientales regionales o nacionales.
- Reducir impactos ambientales negativos, que puedan comprometer recursos financieros para reponer el daño ocasionado.
- Maximizar utilidades para los socios o accionistas de la sociedad.
- Valorizar el sello de responsabilidad social empresarial (RSE) frente a la sociedad, por los aportes al medio ambiente.
- Incrementar el valor contable y financiero de los activos biológicos o recursos naturales, bien sean generadores o no de renta, que se encuentran a su disposición y entorno.

Pero frente a tanta benevolencia de la norma fiscal colombiana, ¿por qué el sector empresarial no ha actuado al respecto? A este interrogante pueden surgir múltiples respuestas como, por ejemplo,

- Los profesionales de hoy, no se forman con visión innovadora y propositiva al entorno que le rodea.

- La formación sobre el medio ambiente queda en cabeza de la educación básica primaria y secundaria, mas no en la educación terciaria.
- Las empresas no creen en el medio ambiente para invertir, solo lo hacen cuando son sancionados o requeridos.
- La falta de valoración integral y objetiva de los recursos naturales, conllevan a evidenciar subestimaciones en la información contable y financiera de una organización, lo que no valoriza el patrimonio bruto de la misma.

### **Profesional contable frente a nuevos retos**

Según Pagola (2017), el mundo globalizado se encuentra caracterizado por,

- La competitividad en el campo profesional y laboral
- Respeto al medio ambiente
- Manejo de las nuevas tecnologías disponibles para la innovación
- Uso de las NIIF y NIAS

El entorno exige como mínimo las anteriores competencias descritas, para que el profesional sea integral. La complejidad de la normatividad que rige hoy en día conlleva a la diversificación de conocimientos, pero sobre todo buscar un enfoque multidisciplinario con proyección al futuro.

El contador público debe cambiar, ser inquieto por lo que no se percibe a simple vista y participar de manera activa en el mundo empresarial. Se debe extinguir la concepción de definir la contabilidad rutinaria o tenedora de libros, hacia una contabilidad propuesta por García Casella “La contabilidad como un ciencia factual y cultural”

El profesional contable como sujeto principal del mundo empresarial, debe tener una mirada más allá del informe o hecho económico, debe aplicar el principio de objetividad, dejando de lado la estimación derivada del beneficio económico percibido de un recurso.

Según Paredes (2017), el emprendimiento se constituye en la mejor oportunidad para que un estudiante o profesional, materialice sus actitudes y habilidades orientadas en la perspectiva del desarrollo sostenible con amplia productividad. El contador público debe ver la oportunidad de las distintas reformas fiscales y tributarias, contribuyen en el desarrollo de una planeación tributaria.

Según Vaca (2016), actualmente se requiere una mirada transdisciplinaria de la contabilidad que genere alternativas de solución para una sociedad que necesita pensar en el desarrollo desde las oportunidades de crisis, mas no desde lo que la economía actual puede ofrecer.

El profesional contable de hoy debe romper barreras, estigmas y apegos de una sociedad centrada en lo financiero, debe buscar a través de las debilidades y amenazas de la sociedad, un mundo de situaciones que requieren de la atención para ser innovador, propositivo y protagonista desde su disciplina. Es ahí donde toma gran fuerza el concepto de “valoración integral”, como una buena práctica en el ejercicio de su profesión, no necesariamente para los recursos naturales.

## Conclusiones

Siendo Colombia un país privilegiado por la diversidad natural, que aún desconoce, debe ser estudiada bajo la óptica de oportunidades para los profesionales de hoy en día. Convirtiendo las bondades o beneficios que establece la legislación tributaria y contable, donde los profesionales contables se abstengan en realizar malas prácticas fiscales como la evasión o elusión, visionando una oportunidad integral, contribuyendo tanto a la planeación de contribuyente como a la conservación del medio ambiente, a través de la investigación.

Es el mejor momento donde el contador público puede valorar su confianza pública a través de:

- La valorización integral de los activos biológicos en un ente económico, aumentando el patrimonio bruto del mismo, reflejado en el estado de situación financiera, con sus respectivas revelaciones.

- El desarrollo de una planeación tributaria, tomando como estrategia los beneficios fiscales que contribuyen al medio ambiente y proyectos I+D, lo que conlleva al profesional ampliar más sus habilidades y competencias.
- El diseño de modelos de valoración donde prime la objetividad, como principio fundamental de su ejercicio profesional.

## Referencias bibliográficas

- Amat, O., & Perramon, J. (2006). *Normas Internacionales de Contabilidad Online* NIC / NIIF. Gestión 2000.
- Banco Mundial. (2016). *Informe sobre el desarrollo mundial*. Grupo Banco Mundial.
- Cardona Arteaga, J., & Zapata Monsalve, M. Á. (2002). *La formación para un ejercicio profesional multidisciplinario*. Actuales tendencias en procesos curriculares.
- Concha, T., Ramírez, J. & Acosta O. (2017). *Tributación en Colombia: reformas, evasión y equidad*. Notas de estudio.
- Contexto ganadero. (04 de septiembre de 2015). *5 razones por las que la ganadería es benéfica para el medio ambiente*. Contexto ganadero. Recuperado de <http://www.contextoganadero.com/ganadería-sostenible/>
- Colmenares, R., Echeverri, C., Corredor, A., Echeverri, M., Montoya, C. & Correa, J. (2018). El papel del contador público en Colombia, desde la contabilidad emergente. En: *Avances de investigación en contabilidad en un contexto cambiante*. Medellín: Sello Editorial Coruniamericana.
- De Paula, G. (2018). Diseño de políticas de defensa para el control y defensa de recursos naturales estratégicos. *Revista Política y Estrategia*, (114), 243-270.

- De Vincentiis, G. (2012). La evolución del concepto de desarrollo sostenible. *Medio Ambiente & Derecho: Revista electrónica de derecho ambiental*, (23).
- Falconí, F., & Burbano, R. (2013). Instrumentos para la gestión ambiental: decisiones monocriteriales versus decisiones multicriteriales. *Revista Iberoamericana de Economía Ecológica*, 1.
- Mejía-Soto, E., Montes-Salazar, C. A., & Dávila-Giraldo, G. C. (2011). Introducción a la propuesta contable de García-Casella. *Cuadernos de Contabilidad*, 12(30), 127-164.
- Orjuela, E. M. A., Moreno, D. J. P., & Díaz, A. M. R. (2018). La amortización contable de los activos biológicos. *Revista Finnova: Investigacion e Innovacion Financiera y Organizacional*, 3(5).
- Pagola, R. D. J. (2017). Formación del contador público hacia una práctica y praxis consciente. *Revista Guayana Virtual*, 1(1), 76-85.
- Pardo Martínez, C. (02 de septiembre de 2017). Los efectos de invertir en ciencia y tecnología. Portafolio. Recuperado de <http://www.portafolio.co/economia/>
- Paredes-Bustamante, M. L. (2017). Fomento a la cultura del emprendimiento jurídico: papel fundamental de las universidades en el postconflicto. *Dixi*, 19(26).
- Pinilla, E. M. (2005). *Medición de la sostenibilidad ambiental*. Medellín: U. Cooperativa de Colombia.
- Rodríguez Romero, P. C., & Cubillos González, A. (2012). Elementos para la valoración integral de los recursos naturales: un puente entre la economía ambiental y la economía ecológica. *Gestión y Ambiente*, 15(1).
- Rosenshain, R. (13 de enero de 2016). *La vaca, un animal sin desperdicio*. La prensa. Recuperado de [http://www.prensa.com/salud\\_y\\_ciencia/](http://www.prensa.com/salud_y_ciencia/)

- Uribe, R. O. (2016). La información y el control en el proceso contable. *Contaduría Universidad de Antioquia*, (42), 159-171.
- Vaca, A. (2016). Relaciones entre sostenibilidad y cultura. Una mirada desde las contabilidades emergentes. *Asuntos Económicos y Administrativos*, (31), 13-22.

## Capítulo 17

# Import and export of strawberries in a global market

Francisco Arias<sup>1</sup>, Tristan Appelmann<sup>2</sup>, Luis Fernando Garcés Giraldo<sup>3</sup>

### Abstract

The main objective of this article is to review and update the current knowledge on the market of the strawberry in a micro and a macroeconomic environment and analyze the strengths, weaknesses, the barriers and opportunities that certain continents or areas face when doing business with strawberries. Another aim of this research is to know the dynamics of the global strawberry market in a projected time scenario.

This research aims to describe the dynamics of the world market of strawberries in a projected time scenario. A systematic search is conducted for information related to data production, imports and exports of strawberries through the gathering of specialized databases, performing calculations and projections of the strawberry market behavior. It is concluded that strawberry is a promising fruit of the future with room for growth in the international markets both in price and quantity. The per capita consumption of this fruit will be expected to rise to 1.38 kilograms per person in 2020.

**Keywords:** strawberry, Import, Export, global market, trade.

---

1 Docente de la Corporación Universitaria Americana. Grupo de Investigación GISELA. Director de la Red Internacional de Investigación en Gestión del Conocimiento Empresarial (RED GCE). ORCID: <https://0000-0002-4483-1741>. Scopus Author ID: 56308398000. Email: [fjarias@americana.edu.co](mailto:fjarias@americana.edu.co)

2 Amsterdam University of Applied Sciences, Faculty of Economics and School of International Business. Fraijlemaborg 133 CP 1102 CR Amsterdam, Netherlands. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7478-2648>. Email: [tristan.appelmann@hva.nl](mailto:tristan.appelmann@hva.nl)

3 Corporación Universitaria Americana. Vicerrector de Investigación. Corporación Universitaria Americana. Doctor en Filosofía. Posdoctor en Derecho de la Universidad Nacional de Colombia; Posdoctor en Filosofía de Universidad Pontificia Bolivariana. ORCID: <https://0000-0003-3286-8704>. Scopus Author ID: 57147348300. E-mail: [lgarces@americana.edu.co](mailto:lgarces@americana.edu.co)

## Resumen

El objetivo principal de este texto, es revisar y actualizar el conocimiento actual sobre el mercado de la fresa en un entorno micro y macroeconómico; analizar las fortalezas, debilidades, obstáculos y oportunidades que enfrentan ciertos continentes o áreas cuando se hacen negocios con fresas. Otro objetivo de esta investigación es conocer la dinámica del mercado mundial de la fresa en un escenario de tiempo proyectado. Esta investigación pretende describir la dinámica del mercado mundial de las fresas en un escenario de tiempo proyectado, y se lleva a cabo una búsqueda sistemática de información relacionada con la producción de datos, importación y exportación de fresas a través de la recopilación de bases de datos especializadas, realizar cálculos y proyecciones del comportamiento del mercado de fresa, por lo cual se concluye que la fresa es un fruto prometedor con espacio para crecer en los mercados internacionales tanto en precio como en cantidad; por lo tanto el consumo per cápita de esta fruta se espera aumente a 1,38 kilogramos por persona en el año 2020 en el ámbito mundial.

## Introduction

The strawberry also known as (*Fragaria x ananassa*) is fruit rich in minerals, vitamin C, folate and phenolic substances, most of which are natural antioxidants and add value to the high nutritional excellence of the fruit. Strawberries are eaten all across the globe, however not every country of a certain continent is a high-end producer (Giampieri et al., 2013; Kirschbaum et al., 2017).

In South America Brazil, Argentina, and Chile are the biggest producers of strawberries, whereas production in Venezuela, Peru, Paraguay, Uruguay, Bolivia, Colombia, and Ecuador is lower. Presently, it is probable that South America produces about 318,686 metric tons of strawberry on 11,884 hectares (Antunes & Peres, 2013).

Camarosa strawberry is currently the most produced fruit in Brazil, but new cultivars with developed fruit quality have been introduced in Brazil. Not only the North American cultivars but also Uruguay started their own breeding program and have released cultivars, such as (*INIA Guenoa*, *INIA Yuri*,

and *INIA Yvapiá*), that are better modified to local growing settings. Much of the strawberries produced in South American countries are consumed fresh locally, however some production is processed and frozen and a small share is used for juice (Antunes & Peres, 2013; Olbricht, Kallweit, Mannicke, Drewes-Alvarez, & Vogt, 2014).

In Europe, the production of strawberry for fresh market in forced and protected conditions is increasing. These techniques were initially aimed at improving the earliness of June strawberries. Today, the objective is to have continuous fruit availability, forcing and preserving strawberry crops against unfavorable weather conditions. Finally, the use of tray-plants significantly increased late summer and autumn production with summer programmed planting (Bhat, Geppert, Funken, & Stamminger, 2015; Neri, Baruzzi, Masetani, & Faedi, 2012).

## Methodology

The research conducted on the Strawberry market is both of explorative and descriptive nature (Vaismoradi, Turunen, & Bondas, 2013). The type of research method used is Desk Research, or secondary research, which is conducted by utilizing information that has been made available by other people, this could range from books to reports (Whiteside, Mills, & McCalman, 2012).

This methodology has been selected because it is reliable and efficient. Another advantage of desk research is how easy it is to access information. A selection of keywords was put into databases and search engines to find relevant information of different databases like: Worldtrademap, FAOSTAT, International trade commerce (Arias & Suarez, 2016; Arias Vargas & Suarez Holguín, 2016).

Apparent consumption is calculated (see equation 1); given that most databases express their data quantities in tons of product by multiplying 1000 with the given kilograms (IGI Global, 2018).

Consumption per capita is computed in equation 2 (Amadeo, 2018).

$$AC=(P+I-E) \times 1000 \quad (1)$$

$$CPC=(P+I-E) /NI \quad (2)$$

**Explanation:**

AC= apparent consumption

CPC= apparent consumption per capita(kg-year/inhabitant)

I=Imported quantity(kg)

E=Exported quantity(Kg)

P=national production(kg)

I=imported quantity(kg)

NI= national inhabitants(units)

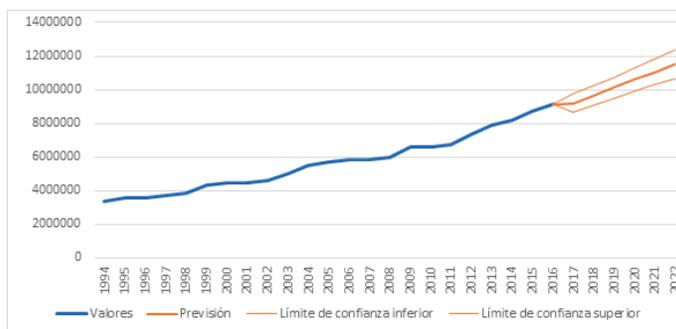
The projections were carried out using temporary data for each of the listed items (production, import, export, price and consumption)

**Results and discussion**

The strawberry market is growing rapidly and an upward tendency is predicted until the year 2020 in the world market. Especially the European market has shown a great interest in potential growth of importing strawberries, especially to Germany, the UK and France. Mexico, Spain, Morocco and the USA belong to Europe's greatest partners. However, the USA and Canada also have a great share of world imports in strawberries, especially from Mexico.

**World production**

The production of strawberries worldwide (see Figure 1), has been increasing in a significant way in response to the increase in global demand in the past two decades, and is expected to reach a level of production for the year 2020 between 10,6 and 11,2 million tons.

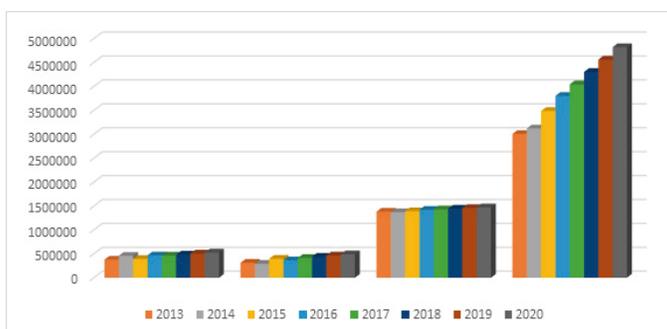


**Figure 1.** World production of strawberries (tonnes/year)  
Calculations based on (FAOSTAT, 2018)

It is important to know that 4 countries have a share of 64,5% of the world strawberry production (for the year 2016). Although China produces 38,1 percent of the strawberries worldwide and is therefore the leader in strawberry production, China is not a world exporter. Instead the high production of 3 million tons is used for the 1.4 billion people living in the large Asian country.

The USA made up for 15,5 % percent, Mexico 5,1 percent and Spain 4,0 percent of the world strawberry production in 2016.

Although The USA also has a large population of 315 million people and had a large production of 1,42 million tons in 2016 the USA rely on a lot of import of strawberries. A large amount of the produced products is also exported to Europe.

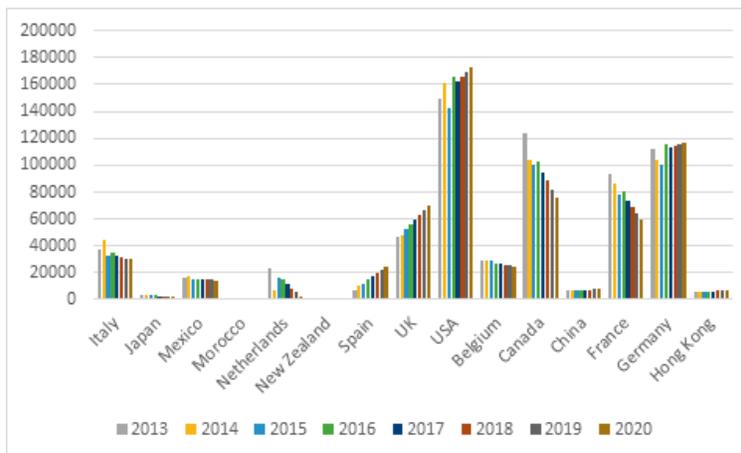


**Figure 2.** Production of top 4  
Calculations based on (FAOSTAT, 2018)

The above table clearly shows the increase in strawberry production of the top 4 producing countries. China's production (graph on the far right) rose from 3 million tons in 2013 to 4,4 million tons today and is predicted to grow up to 4,8 million in 2020. The other three countries also have shown a clear rise in growth in the past five years with a rising tendency for 2020.

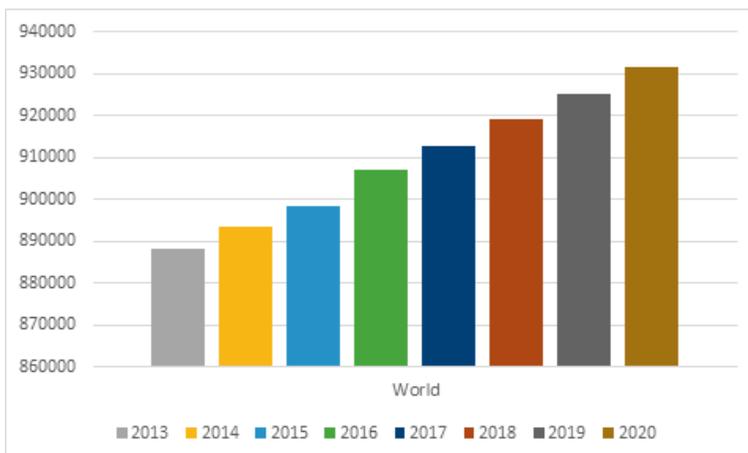
## Market behavior of importing markets

Generally, one can say imports have been increasing drastically. Increasing production is driven by this worldwide demand. The United States and the European markets are considered the largest importers of strawberries in the world (figure 3). In the EU products are mostly shipped to Germany and France (115.000 tons and 80.000 tons in 2016) from where they are exported to other European countries.



**Figure 3.** Projected import of strawberries in the world's most important markets  
Calculations based on (FAOSTAT, 2018)

The above graph clearly shows that the USA is the biggest importer in the global strawberry business with a market share of 18,2 percent and 165000 tons (2016). The highest importers in Europe are Germany (115.000 tons in 2016) with a share of 12,7 percent and France (80.000 in 2016) with a share of 8,8 percent. All in all, a world import increase of 5% has been calculated between 2013 and 2020.

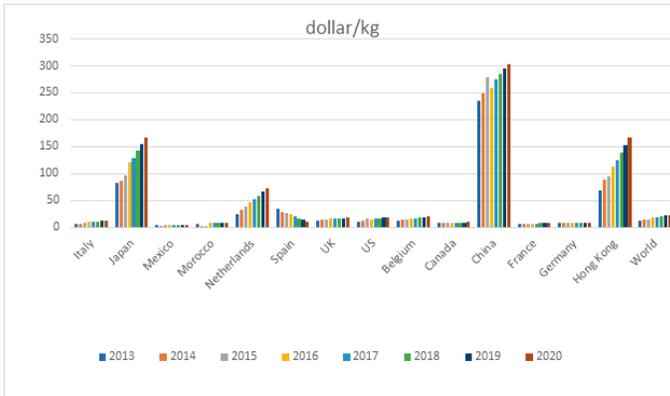


**Figure 4.** Projected world import of strawberries  
 Calculations based on (FAOSTAT, 2018)

Especially the European market has had a boost of imports in the past 5 years. The predicted future 3 years support this trend. The UK increased its imports by approximately 51,2 % percent, Germany by 4,0 percent. However, on the other hand, the second biggest European importer, France is predicted to reduce their imports by 36 percent by 2020 and will lose its position as second strongest strawberry importer in Europe to the UK.

### Market behavior of exporting markets

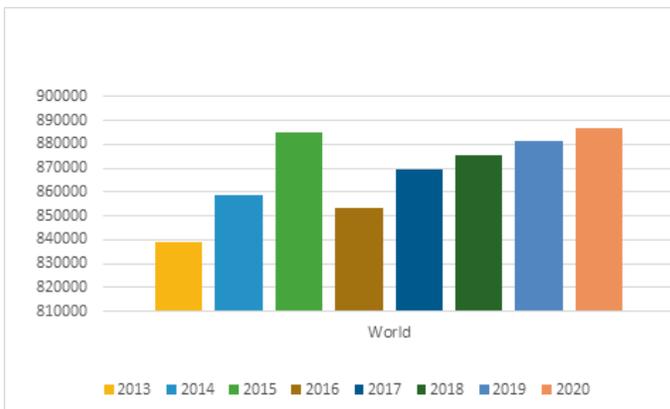
The dynamics of the exporting markets of strawberries are dominated by Spain that have developed a leading market position in the past five years and are projected to do so in the future as well. The Netherlands receive the strawberries and re-export them towards other countries thanks to the logistic platform developed by them. They have a special system that dominates the wholesale purchases in the producing countries, especially on the South American continent. Also they have a wide network of customers in Europe towards which they position themselves as leaders of the exporting business.



**Figure 5.** Export value in tons of the leading countries. Calculations based on (FAOSTAT, 2018)

Based on the above calculations it is clear that the world export market of strawberries is in booming. By the end of 2020 an approximate value of 880.000 tons will be exported throughout the world. This is an increase in value of 5 percent in 7 years (since 2013).

Although the world trend suggests that there will be more value of export in the future, many high-end exporters like the USA, Mexico and the Netherlands are exporting less and less. Only the biggest exporter of strawberries worldwide, namely Spain have an upward-sloping trend. They alone made up for 31,8 percent of the exporting industry in 2013 and are expected to increase their market share to 41,0 percent by 2020. The current market shares from 2018 is calculated at 38,3 percent.



**Figure 6.** Projected world export of strawberries

## Price development of strawberries

The major avoidable risk factor contributing to the problem of disease worldwide is a poor diet, including inadequate fruit and vegetable consumption. A lot of less developed countries, do not have enough food and therefore the diet is affected. Consequently, heart diseases and other illnesses are a big problem (Lee, 2016).

In order to improve public health, the import of fruits is very imported when the production is not developed enough although it might be very costly in some cases.

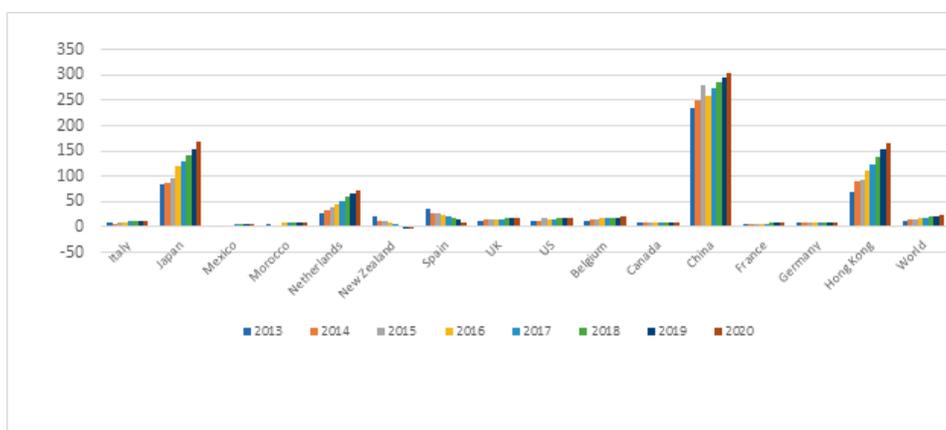


Figure 7. Strawberry price in dollars/ kg in leading countries

Like many other products the average strawberry price is increasing in the world market due to the rising demand and the worldwide population growth. From an average market price of 13,04 Dollar/kg in 2016 the predicted market value for 2020 is computed at 23,1 dollars/kg which is an increase of 77 % in just 7 years. Especially in China where the strawberry price per kg is the highest worldwide at 279,7 euros/ kg (2016) it is expected to rise up 303,3 euros by the end of 2020.

It is pretty clear that the Asian market lacks production of strawberries as other Asian countries also have their price per kilo of strawberries way above average. Examples are Japan 119,96(2016) and Hong Kong 93, 7(2016).

## Apparent consumption per capita

Apparent consumption per capita worldwide has increased by 25 percent worldwide in the last 7 years and is projected to grow more in the future (Table 1)

**Table 1.** Consumption per capita per year.

CPC	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Italy	2,80	2,75	2,73	2,55	2,50	2,42	2,34	2,26
Japan	1,32	1,30	1,26	1,26	1,24	1,22	1,20	1,18
Mexico	2,35	2,92	2,51	2,95	3,05	3,22	3,39	3,57
Morocco	3,72	3,56	3,44	3,40	3,28	3,17	3,07	2,96
Netherlands	1,25	1,18	1,33	1,42	1,46	1,52	1,57	1,63
New Zealand	0,85	0,88	0,87	0,72	0,71	0,66	0,62	0,57
Spain	1,13	0,22	2,71	1,44	2,36	2,67	2,98	3,29
UK	2,16	2,32	2,55	2,64	2,82	2,98	3,15	3,31
US	4,37	4,39	4,37	4,47	4,49	4,52	4,55	4,59
Belgium	1,97	3,12	2,12	2,74	2,84	3,05	3,27	3,49
Canada	4,08	3,46	3,40	3,43	3,17	2,98	2,78	2,59
China	2,13	2,20	2,45	2,65	2,81	2,98	3,15	3,32
France	2,06	2,04	1,91	1,96	1,90	1,86	1,82	1,78
Germany	3,06	3,18	2,75	2,99	2,84	2,78	2,73	2,67
Hong Kong	0,85	0,86	0,85	0,85	0,85	0,85	0,85	0,85
World	1,10	1,12	1,24	1,20	1,26	1,30	1,34	1,38

**Source:** ITC (2018).

Although the world market is growing constantly the biggest world nations have had a more or less stable CPC development in the past 2 years with Germany losing 4 percent between 2016 and 2018 and a predicted loss of 11.5 percent by 2020. The UK on the other hand will have a predicted gain in CPC of 26 percent by 2020 compared to 2016. This sound like a lot however it is only an increase of 0,7 units in 4 years which equals to less than two packets of strawberries.

## Conclusions

Regarding the trade, The United States have been the highest importer of strawberries in the past 5 years worth more than 150.000 tons and 1.6 billion

US dollars. An Increase of 80 percent in imports has been calculated in this period of time.

The highest exporter on the other hand in the strawberry business is Spain with an export value between 266.000 and 314.000 tons between 2013 and 2018 worth between 1.42 and 1.62 billion US dollars with an increase of 8 percent in the last five years.

All in all, one can say the strawberry market is booming and the importance of globalization has once again been underlined for the world economy. If less barriers, regulations or tariffs exist between two business partners the greater the outcome can be for the world and the country's economy.

## Bibliographic references

- Antunes, L. E. C., & Peres, N. A. (2013). Strawberry Production in Brazil and South America. *International Journal of Fruit Science*, 13(1–2), 156–161. <https://doi.org/10.1080/15538362.2012.698147>
- Arias, F., & Suarez, E. (2016). Behavior of Persian lemon (*Citrus latifolia tana-ka*) exports to the US market. *Journal of Agriculture and Animal Sciences*, 5(2), 20–31. <https://doi.org/10.22507/jals.v5n2a2>
- Arias Vargas, F. J., & Suarez Holguín, E. (2016). Dynamic for the international market of Colombian oranges. *Avances En Investigación Agropecuaria*, 20(3), 5–15.
- Bhat, R., Geppert, J., Funken, E., & Stamminger, R. (2015). Consumers Perceptions and Preference for Strawberries—A Case Study from Germany. *International Journal of Fruit Science*, 15(4), 405–424. <https://doi.org/10.1080/15538362.2015.1021408>
- Giampieri, F., Alvarez-Suarez, J. M., Mazzoni, L., Romandini, S., Bompadre, S., Diamanti, J., ... Battino, M. (2013). The potential impact of strawberry on human health. *Natural Product Research*, 27(4–5), 448–455. <https://doi.org/10.1080/14786419.2012.706294>

- Kirschbaum, D. S., Vicente, C. E., Cano-Torres, M. A., Gambardella, M., Veizaga-Pinto, F. K., & Antunes, L. E. C. (2017). Strawberry in South America: from the Caribbean to Patagonia. *Acta Horticulturae*, (1156), 947–956. <https://doi.org/10.17660/ActaHortic.2017.1156.140>
- Lee, A. (2016). Affordability of fruits and vegetables and dietary quality worldwide. *The Lancet Global Health*, 4(10), e664–e665. [https://doi.org/10.1016/S2214-109X\(16\)30206-6](https://doi.org/10.1016/S2214-109X(16)30206-6)
- Neri, D., Baruzzi, G., Massetani, F., & Faedi, W. (2012). Strawberry production in forced and protected culture in Europe as a response to climate change. *Canadian Journal of Plant Science*, 92(6), 1021–1036. <https://doi.org/10.4141/cjps2011-276>
- Olbricht, K., Kallweit, L., Mannicke, F., Drewes-Alvarez, R., & Vogt, R. (2014). The fragaria herbarium of professor günter staudt. *Acta Horticulturae*, (1049), 305–308. <https://doi.org/10.17660/ActaHortic.2014.1049.40>
- Vaismoradi, M., Turunen, H., & Bondas, T. (2013). Content analysis and thematic analysis: Implications for conducting a qualitative descriptive study. *Nursing & Health Sciences*, 15(3), 398–405. <https://doi.org/10.1111/nhs.12048>
- Whiteside, M., Mills, J., & McCalman, J. (2012). Using Secondary Data for Grounded Theory Analysis. *Australian Social Work*, 65(4), 504–516. <https://doi.org/10.1080/0312407X.2011.645165>

## Capítulo 18

# La cultura financiera en estudiantes de pregrado: riesgos y oportunidades en el manejo del dinero<sup>1</sup>

Luis Fernando Quintero Arango<sup>2</sup>, Jorge Iván Jiménez Sánchez<sup>3</sup>, Dany Esteban Gallego Qui-  
ceno<sup>4</sup>, Laura Estefany Bustamante Penagos<sup>5</sup>, Camilo Andrés Echeverri Gutiérrez<sup>6</sup>

### Resumen

En el desarrollo de este capítulo de libro, derivado de la investigación sobre la cultura financiera en estudiantes de pregrado de la facultad de ciencias administrativas, económicas y contables de la Corporación Universitaria Americana y la Universidad Católica Luis Amigó, ambas ubicadas en la ciudad de Medellín, contempla los riesgos y oportunidades que los estudiantes de pregrado, enfrentan al momento de realizar sus inversiones y de qué forma abordar las problemáticas presentadas en los temas de financiación de sus estudios superiores y la responsabilidad económica que tienen en sus familias. La investigación se realizó con un enfoque cuantitativo, de tipo estratificado, una muestra de 242 estudiantes, que por medio de un cuestionario en línea que tenía 41 ítems. En los resultados encontrados, los estudiantes manifiestan riesgos y prevención al momento de realizar cualquier tipo de inversión o gastos, consideran que las oportunidades de inversión son mínimas, ya que no tienen un excedente que les permita realizar algún tipo de ahorro en diferentes portafolios del mercado. En conclusión, los estudiantes de pregrado

1 Capítulo de libro derivado del proyecto de investigación: El manejo de los recursos económicos y la inteligencia financiera de los estudiantes de educación superior de la FCEAC cofinanciado entre la Universidad Católica Luis Amigó y la Corporación Universitaria Americana.

2 Administrador de Empresas, Especialista en Negocios Internacionales, Magíster en Marketing, Doctorando en Proyectos. E-mail: luis.quinterora@amigo.edu.co

3 Administrador de Empresas, especialista en gestión financiera empresarial, Magíster en Administración de Empresas.

4 Licenciado en Matemáticas y Física, Máster en Investigación en Ciencias Experimentales y Matemáticas, Máster en Administración de Negocios Internacionales, Magíster en Educación, Doctorando en Ciencias de la Educación, Investigador Senior.

5 Administradora de Empresas, Especialista en Gerencia Empresarial y Competitividad, Máster en Administración de Negocios Internacionales, Investigadora Asociada.

6 Contador Público, Especialista en Gestión Tributaria, Magíster en Administración Empresarial, Máster en Administración de Negocios Internacionales, Investigador Asociado.

de ambas instituciones estudian y trabajan con el fin de mejorar la calidad de vida y poder realizar inversiones que apoyen su futuro.

**Palabras clave:** manejo del dinero, cultura financiera, riesgo financiero, oportunidades financieras.

## Introducción

Las finanzas personales, cobran hoy en día connotaciones importantes dentro de la sociedad actual, ya que del buen manejo que se logre tener de los ingresos, inversiones y gastos, se puede contemplar en el corto plazo que se acceda a una calidad de vida aceptable, se esté trabajando para un futuro tranquilo y asegurar que cada persona y su grupo familiar logren disfrutar de lo que se hizo en la vida productiva.

Es así, como desde la etapa laboral, se puede contemplar un mejor futuro para la familia y las personas que se encuentran alrededor, al considerar que se puede contemplar una cultura del ahorro e inversión, que puede ser útil para lograr una vida familiar y personal equilibrada. Es decir, adquirir habilidades en la construcción de una cultura financiera, que reúna aspectos financieros con el fin de organizar como actúan las personas en su núcleo familiar con respecto a una cultura financiera familiar integral.

Para el desarrollo de la investigación, sobre cultura financiera en estudiantes de pregrado, tuvo como objeto de estudio, dos instituciones de educación superior (IES) de la ciudad de Medellín, en la facultad de ciencias administrativas, económicas y contables, de los programas de administración de empresas, contaduría pública y negocios internacionales, donde los estudiantes que recibieran ingresos mensuales que procedan de actividades legales participaran de la investigación. El objetivo de la investigación fue demostrar si en los estudiantes de pregrado y sus familias se promueve una cultura del ahorro personal y familiar.

Este proyecto de investigación realizado entre la Corporación Universitaria Americana y la Universidad Católica Luis Amigó, ambas con sede en la ciudad de Medellín, presentan los resultados del proyecto que se llevó a cabo durante el año 2018.

La investigación propuesta, consideró describir los factores que componen la inteligencia financiera; como la habilidad para controlar, invertir y gastar de acuerdo a los ingresos con los que se cuenta una persona activa laboralmente y el grupo familiar. Así mismo, determinar cómo las finanzas personales inciden en las finanzas familiares.

El proyecto de investigación, desde lo metodológico, se realizó bajo las lógicas del método hipotético deductivo, donde la medición, explicación y análisis del objeto de estudio permitió establecer el comportamiento del fenómeno estudiado. El diseño fue de tipo descriptivo con una investigación correlacional, es decir explicar la causa y el efecto del fenómeno estudiado. La muestra se tomó de acuerdo al número de estudiantes que tiene la Facultad de ciencias económicas, administrativas y contables de ambas instituciones, en los programas de contaduría, negocios internacionales y administración de empresas, se definió una muestra no probabilística con un éxito del 95%, y un margen de desviación del 5%, una población de 5084 estudiantes la muestra determinada fue de 233 estudiantes.

El diseño fue transversal, ya que se realizó en un solo momento, el instrumento que se desarrolló fue una encuesta en línea, con preguntas de selección única, con una escala Likert, donde uno (1) era muy de acuerdo y (4) muy en desacuerdo, la encuesta fue sometida a un panel de expertos, con 12 docentes de finanzas de ambas instituciones, el mismo se validó y se hizo una prueba piloto con 10 estudiantes, a partir de esa actividad, antes de aplicar la encuesta, se logró dar confiabilidad y validez al instrumento propuesto, logrando dar respuesta al objetivo general para el proyecto de investigación.

En los hallazgos, se encontró que la cultura financiera, aún es incipiente dentro de los estudiantes, sus ingresos les permite tener una calidad de vida manejable, pero no tienen una cultura de ahorro e inversión definida; la media, respondió que sí logran tener excedentes en los ingresos, los destinan a pagar otro tipo de deudas. De otro lado, sus decisiones financieras son marcadas por lo que deben y no tienen un presupuesto personal o familiar, por lo tanto, lo que ingresa se destina para el pago de compromisos personales y familiares. Para el pago de la educación superior, utilizan diversas estrategias, como son; utilizar las cesantías, apoyo de la empresa, créditos con ICETEX o entidades financieras, tanto banca tradicional, como el sector cooperativo.

De otro lado, los ingresos recibidos derivados de la actividad laboral, provienen del trabajo principal, solo un 10% de la muestra responde que tiene otros ingresos adicionales por otras actividades, esos ingresos se destinan para pagos de cuotas o de otros gastos que se tenían pendientes de pagar.

Así mismo, se considera que los gastos, en ocasiones superan los ingresos, por lo que se recurre a créditos financieros extras, como son, préstamos en natillera, en el fondo de empleados de la empresa, con otros compañeros o recurrir a un crédito para pagar algunas deudas y quedar con un solo crédito, también, se evidencia que, la tarjeta de crédito es un facilitador de pagos extras o de compras innecesarias, el impulso y el gasto sin medir los cobros posteriores, no se ponen en consideración, es por esto que la tarjeta de crédito la consideran, un producto financiero de alto riesgo de endeudamiento.

Consecuente con lo anterior, se evidencia que no hay una cultura financiera arraigada en los estudiantes, donde vivir el día a día, es la prioridad. Las responsabilidades que se tienen dentro de la familia, sea con el rol de padre de familia, hijo/a, o miembro de un grupo familiar; hace que se priorice, la responsabilidad de las obligaciones básicas y luego, otras atenciones que no son prioritarias, así mismo, el presupuesto familiar lo consideran como una opción que permita tener una idea general de los ingresos y egresos, pero no es la prioridad y tampoco se hace análisis sobre estos factores, pues no los consideran necesario para su estilo de vida.

## **Educación financiera**

Dentro de los retos que hoy se presentan en el mundo capitalista, es que las personas tengan un conocimiento básico de lo que significa la cultura financiera cercana a la realidad que se vive en cada región del mundo. Para Villada, López-Lezama y Muñoz-Galeano (2017) consideran que las personas deben estar al tanto de lo que sucede en el mercado financiero para una toma de decisiones consciente, ya que de ello dependerá el comportamiento de sus inversiones y de todas las personas que realizan una inversión en cualquier producto financiero, anteponiendo que, de esas inversiones se puede considerar dos alternativas, el éxito o no de las mismas.

En la cultura colombiana, la educación financiera no logra afianzarse dentro de la comunidad; se identifica que el ahorro o inversiones de mediano o largo plazo no tiene consideración en la tradición cultural, lo significativo es vivir el día a día, sin tener una mirada de futuro que logre un equilibrio entre los ingresos y los egresos, buscando generar algunas inversiones que permitan mejorar la calidad de vida de las personas (Useche, 2015).

Según Figueroa (2009) la educación financiera y las inversiones es considerada una subjetividad por la posición de cada persona, es decir, cada quién puede interpretar que el ahorro y la inversión que un individuo hace, es valioso comparativamente frente a otro, es entonces, considerar que una persona que realiza una inversión o un gasto, puede tener diversas miradas, según lo considere cada individuo. Las metas y objetivos de cada persona, son determinados según los ingresos y necesidades personales y familiares. Anand & UdayaSuritan (2010) consideran que el desempeño de un individuo en la sociedad y desde lo financiero, está considerado desde las condiciones profesionales y personales de cada persona, la preparación profesional hace parte de la educación financiera, así de la mejor forma de tomar decisiones para lograr inversiones rentables y que tengan el mínimo de riesgo, las condiciones y preparación académica, acercan a la toma de decisiones con un fundamento claro y que pueden impactar de forma positiva la posibilidad de un análisis integral para las opciones de inversión que se tienen en el mercado financiero.

Para lograr un éxito financiero personal y familiar, se debe conocer de manera básica lo que una persona recibe en un mes, sus gastos y compromisos financieros, para poder establecer cuánto dinero tiene para destinar al ahorro e inversión. Es indispensable, tener claridad, de las deudas y gastos, que un individuo, tiene cada mes, con el fin de cumplir con estos compromisos y que no afecten su hoja de vida crediticia. A través de la planeación y educación financiera, le permite a cada persona y familia, tomar decisiones financieras ajustadas al contexto y realidad de cada uno (Pérez-Iñigo y Ferrer, 2015).

Dentro de la planeación financiera, se debe tener un conocimiento básico de algunos productos que en el mercado se encuentran, es así, como, Domínguez (2013) reflexiona acerca de cómo las personas deben de reconocer de forma básica las denominaciones de los billetes y monedas, acercarse a los productivos financieros en los cuáles se puede hacer alguna inversión en el mercado bursátil, identificando productos atractivos para invertir con alto

riesgo y otros que son de bajo riesgo pero seguros para considerar realizar algunas inversiones en el mercado financiero, entender que dentro de la educación financiera, se puede considerar acceder a préstamos según los ingresos y dar un manejo idóneo para contar con una ficha crediticia positiva ante los diferentes actores del mercado financiero en el país.

## **Estrés financiero**

En el desarrollo de adaptar una cultura financiera en las personas y al grupo familiar, se contempla la aparición de algunos factores, entre estos el estrés financiero derivado de la adquisición de un crédito en cualquier de sus modalidades, el aceptar una tarjeta de crédito que si no se utiliza bien puede desencadenar endeudamiento no previstos o realizar inversiones en diferentes tipos de productos financieros en el mercado que no tengan un respaldo legal en el sistema financiero Colombiano como son las famosas pirámides de ahorro con altos rendimiento pero sin ningún respaldo legal y menos antes perdida del capital invertido.

El estrés financiero, se presenta por situaciones tales como; perdida del trabajo, alto costo de vida, alto endeudamiento, incumplimiento en compromisos adquiridos, reporte a entidades de riesgo y aparición de deudas que no estaban contempladas; llevando consigo aspectos relacionados con la satisfacción y motivación frente a las responsabilidades adquiridas con anterioridad, generando así, malestar personal, familiar y llevado este tipo de problemas al campo laboral, donde los efectos derivados pueden acarrear baja productividad, desmotivación y relación laboral conflictiva con los compañeros de trabajo (Mejía, 2017).

Así mismo en el contexto laboral Sánchez (2013) relaciona que un empleado motivado es productivo, innovador y generador de cambios, siempre y cuando su entorno personal y familiar se encuentre en una estabilidad y tranquilidad. Pero, al momento que un empleado, presente problemas personales y familiares, y específicamente por situaciones de orden financiero, los indicadores de productividad bajan, afectando no solo su puesto de trabajo sino el de los demás compañeros, impactando en algún grado a toda la organización.

Para Luna (2015) el estrés laboral que se genera por diversos factores, parte de una incertidumbre, que genera aspectos de éxito o fracaso en las actividades asignadas al empleado, donde el colaborador puede o no realizar de acuerdo a sus condiciones motivacionales, sociales y de relación interpersonal. Es así como Mejía (2017) enfatiza que los aspectos financieros, son situaciones directamente relacionadas con los colaboradores y logran afectar y desequilibrar a las personas por temas de deudas, pagos y compromisos financieros que en algún momento se adquieren, sumado a lo anterior; el efecto directo y crítico que tiene la pérdida definitiva del empleo, en momentos en los cuales la parte financiera de la persona y de la familia no son las mejores, impactando de forma directa todo lo que se tenía planeado, teniendo que descartar inversiones o proyectos que se contemplaban en un futuro, pensando a realizar desinversiones que se tiene para poder responder a obligaciones financieras actuales.

### **Estructura del sistema financiero colombiano**

En Colombia, el sistema financiero, está inmerso dentro de la macroeconomía del país, este sistema ha ido evolucionando a medida que las condiciones externas e internas han generado cambios, por la dinámica de la forma de hacer negocios y le misma evolución de la sociedad frente a un sistema financiero fundamental para un país. La forma de consumo, los medios de pago y las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (Tic), han apoyado la evolución de un cambio en el contexto financiero actual de Colombia (Sarmiento y Cristancho, 2009).

La ley 45 de 1923, es el marco legal actual para el desarrollo de la estructura financiera colombiana, enfocada en fortalecer el sector de la banca, los recursos y la forma de inversión, definiendo así, las actuaciones sobre las entidades dedicadas a este sector y la forma en que la sociedad puede acceder a este tipo de servicios. En la ley 45 de 1923, se define la actuación de la banca comercial, del significado de fiducia, de los ahorros, de los créditos hipotecarios y del rol del Banco de la República.

Partiendo de la ley 45 de 1923, se establece el marco legal, en dónde todos los actores del sistema financiero colombiano, cumplen con sus obligaciones, derechos y deberes para poder, establecer la norma donde cada uno de los

actores se someten al momento de ofrecer un producto (banca) y los usuarios (clientes) lo reciben o lo aceptan.

Sarmiento y Cristancho (2009), explican que en el sistema financiero colombiano se encuentra estructurado de la siguiente forma; que permite dar una estabilidad al sector, conformado por, entidades de supervisión y control, como son el Banco de la República, Superintendencia financiera y fondo de garantías financieras; así mismo, se encuentran las instituciones financieras, estas son, establecimientos de crédito, sociedades de servicio financiero, entidades aseguradoras y sociedades de capitalización; para terminar se encuentra el mercado de valores; compuesto por, comisionistas de bolsa, sociedades de valores y sociedades administradoras de valores.

Igualmente, Mejía (2017) enumera que la educación financiera colombiana está regida a partir de:

- Constitución política colombiana de 1991.
- Ley 115 de 1994 que determina la ley general de la educación.
- El plan Nacional de desarrollo 201-204, amparada bajo la Ley 1450 de 2011, que determina el plan de educación en Economía y finanzas.
- El sistema administrativo nacional para la educación económica y financiera, bajo el decreto 457 de 2014.

## Metodología

En este apartado se presentan los métodos utilizados en el desarrollo de la investigación propuesta. El enfoque de la investigación se realizó con base en el paradigma positivista, según Montoya (2017) es explicar y predecir los fenómenos, desde un contexto objetivo y que se logren desarrollar desde lo deductivo, es decir, ir de la teoría, directamente al fenómeno estudiado.

El diseño fue no experimental, ya que no se manipulan variables directamente con los participantes del fenómeno estudiado y de forma deliberada (Kerlinger y Lee, 2002).

La muestra estuvo conformada por 233 estudiantes del pregrado de la Corporación Universitaria Americana – sede Medellín y la Universidad Católica Luis Amigó sede Medellín, asignados a la facultad de ciencias económicas administrativas y contables, de los programas de administración de empresas, negocios internacionales y contaduría pública, seleccionados de manera aleatoria, para un nivel de confianza del 95%.

El instrumento de recolección de información fue una encuesta, validada por expertos del área financiera de las dos instituciones. La encuesta evalúa 41 ítems, que se agruparon en seis dimensiones; así, inteligencia financiera, educación financiera, generación de ingresos, incertidumbre financiera, análisis de riesgo y oportunidades financieras. Cada uno de los ítems, se evaluó bajo una escala Likert, donde 1 representaba muy de acuerdo y 4 muy en desacuerdo.

El instrumento se aplicó bajo la plataforma formulario de Google, desde el 7 de septiembre hasta el 22 de octubre de 2018; durante esa fecha se logró recoger la información que permitió el análisis y la sistematización de los resultados. Finalmente, la encuesta la respondieron 248 estudiantes de las dos instituciones involucradas en esta investigación.

## Resultados

En este apartado, se muestran los resultados encontrados luego de la aplicación del cuestionario realizado por el formulario de Google. Lo anterior, permitió identificar el riesgo y las oportunidades financieras, desde las respuestas que los estudiantes de pregrado de la facultad de ciencias, económicas, administrativas y contables, de los programas de administración de empresas, contaduría pública y negocios internacionales, de las dos instituciones que desarrollaron la investigación. Inicialmente, se sometió a expertos, el instrumento propuesto con el fin que se estableciera que los ítems propuestos, midieran lo que se quería y pretendían medir. Este panel de expertos, estuvo conformado por docentes formados en el área financiera; profesionales en su totalidad, doce docentes universitarios con formación pos gradual, realizaron la revisión y respectivas observaciones, considerando así los ajustes respectivos y proceder con la aplicación del cuestionario propuesto. En la parte inicial en el cuestionario, se plantearon preguntas de carácter socio demográfico, con

el fin de identificar algunas características de los participantes, especialmente, con algunas preguntas filtro que fueron, si trabaja o no, la edad, genero, el estado civil y el estrato socio económico, esto con el fin de identificar aspectos propios de la investigación, la pregunta filtro propuesta fue: “¿Labora usted, si la respuesta es SI continúe con las siguientes respuestas de lo contrario agradecemos su participación?. La medición de la escala, se realizó por medio de una escala Likert, dónde uno era el valor máximo, muy de acuerdo y cuatro el valor mínimo muy desacuerdo. En el instrumento presentado, estructurado por seis dimensiones; que fueron, inteligencia financiera y los recursos financieros, educación financiera, toma de decisiones financieras, capacidad de generación de ingresos, percepción de inseguridad y estrés financiero; y capacidad de evaluación de riesgos y oportunidades financieras; se contó con 43 ítems, que logró consolidar todo el instrumento para que los participantes, que fueron los estudiantes de cada institución, dieran respuesta al cuestionario formulado.

### **Resultados generales de tipo socio demográfico:**

El cuestionario de seis variables y 43 ítems fue contestado por 248 estudiantes. De los cuáles 93% trabaja actualmente. El 71% de las personas que respondieron el cuestionario son de género femenino y el 29% de género masculino. El estado civil de las participantes fue 71,5% soltero, 11.6% casado y 16,9% unión libre. El grupo familiar de las personas que brindaron la información fue, 66,5% no tiene hijos, el 22,9% tiene un hijo y el 10.6% tiene dos hijos. La edad de los participantes del cuestionario se encuentra así, el 33.5% la edad se encuentra entre 21 a 25 años, el 27,2% entre 26 y 30 años, el 17.2% entre 31 a 35 años, el 10% tiene edad entre 36 a 40 años, el 6.7% más de 41 años y el 5.4% entre 18 a 20 años.

Dentro de la información socio demográfica, otra variable analizada fue el estrato, este tiene la siguiente distribución, el estrato tres tiene el 48.6% de las personas que dieron respuesta al cuestionario, el 31.7% en el estrato dos, el 9.5% en el estrato tres, el 8.6% en el estrato cuatro y el 1.6% en el estrato cinco.

En el análisis de los estudiantes que dieron respuesta al cuestionario, frente a la disciplina que está estudiando se encontró, el 46,3% estudia administración de empresas y el mismo porcentaje contaduría pública, el 7.4% estudia

negocios internacionales. En la distribución, con respecto al semestre en que se encuentra cursando, se tiene la siguiente información; el 10.7% cursa entre el 1 y 3 semestre, el 37% entre el semestre 4 y 6 y el 52.3% entre el 7 y 10 semestre.

La anterior información se contempló, con el fin de poder identificar el estado actual de los estudiantes en las diferentes dimensiones, lo que permite realizar un análisis objetivo frente a la forma de realizar las inversiones, el concepto que se tiene dentro de la cultura financiera, las diferentes formas de inversiones, el riesgo que existe al momento de realizar una inversión y las oportunidades que se tienen en el mercado financiero colombiano para que se contemple la diversificación de las diferentes actividades financieras.

Así mismo, en el análisis realizado, se contempla que en la información consolidada, el estrato socioeconómico, el nivel de estudios, el estado civil y el número de personas que trabajan, son variables fundamentales, para lograr un análisis integral con respecto a los temas de la cultura financiera, las inversiones y los riesgos que se adquieren al momento de invertir, se considera factores importantes para que las estudiantes de pregrado de los programas referenciados, tengan un pensamiento estratégico al momento de realizar inversiones en diferentes tipos de opciones y alternativas financiera, logrando así una oportunidad de cambio y análisis frente a los temas financieros, en donde la etapa productiva debe se debe desarrollar estrategias para que el futuro tenga alternativas y opciones favorables con respecto a la calidad de vida de las personas y sus familias.

En el análisis actual de este capítulo de libro, se enfatiza sobre, los riesgos financieros y las oportunidades financieras, que se perciben desde las personas que dieron respuesta al cuestionario propuesto.

### **Análisis desde los resultados del riesgo financiero:**

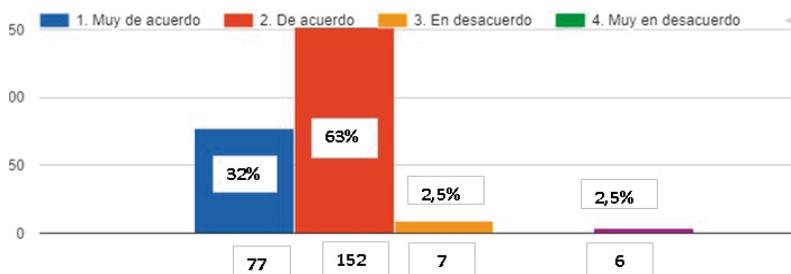
Con respecto a la variable del análisis del riesgo y de la expectativa que se enfrenta al momento de perder o ganar dinero en las inversiones realizadas, las preguntas enfocadas en esta dimensión, buscaron determinar, la forma de invertir, en el conocimiento sobre el mercado financiero y las posibles maneras de realizar algún tipo de inversiones; así mismo, considerar los elementos

externos, como son situaciones macro económicas que pueden favorecer o no las inversiones, de otro lado, también se consideró el temor a realizar inversiones y perder el dinero por factores externos, igualmente, se determinó que el proceso de realizar ahorros o buscar alternativas de inversión, tienen una relación con la personalidad del inversionista, de otro lado, se identificó, que las personas participantes, consideran un impacto importante, como los ingresos son fundamentales para las inversiones, pero que se requiere tener una cultura financiera básica.

Así mismo, se identificó que, al momento de no tener con recursos económicos, se recurre a créditos en el sector bancario, lo cual afecta el proceso de inversión.

Las respuestas numéricas de la variable riesgo financiero, se presentan a continuación, así como el análisis respectivo.

1. Es consciente que la inversiones que realice pueden ser o no las más adecuadas



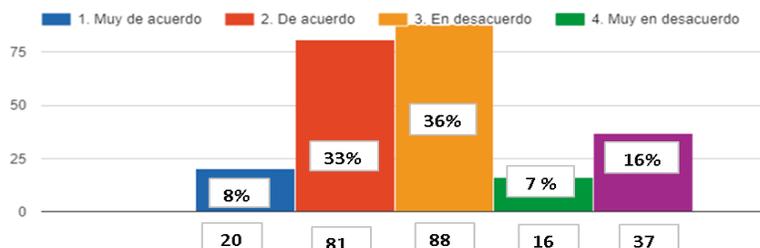
**Figura 1.** Es consciente que las inversiones que realice pueden ser o no las más adecuadas  
**Fuente:** Elaboración propia Encuesta (2018)

De los 242 encuestados, 77 personas, es decir, 32% considera que esta muy de acuerdo con la forma de realizar las inversiones, se contempla un escenario favorable o desfavorable; llevando a considerar que el éxito no es total y que el riesgo es minimizar el riesgo. Así mismo, 152 personas, que son el 63% consideran que están de acuerdo con que al momento de invertir posiblemente se

tiene que contemplar alternativas posibles, donde la forma de invertir puede ser determinada por el riesgo que se contempla, es decir, a mayor riesgo, puede presentarse inversiones no adecuadas. El otro 5% de los encuestados, respondió que la forma en que se determina la inversión debe ser segura y no se debe considerar la pérdida del dinero que se invirtió.

Se concluye que para las inversiones que se realicen en cualquier tipo de producto, existe un riesgo; que puede llevar a una pérdida no contemplada o generar una inversión exitosa. Se considera que la concentración de respuestas está en el 95%, de allí se analiza la manera en que las personas realizan sus inversiones, pero identifican que en las inversiones, se debe actuar con cautela, realizar inversiones en entidades reconocidas y autorizadas, pero que la incertidumbre existe y debe ser contemplada dentro del riesgo al momento de invertir.

## 2. Conoce usted el mercado financiero de inversiones



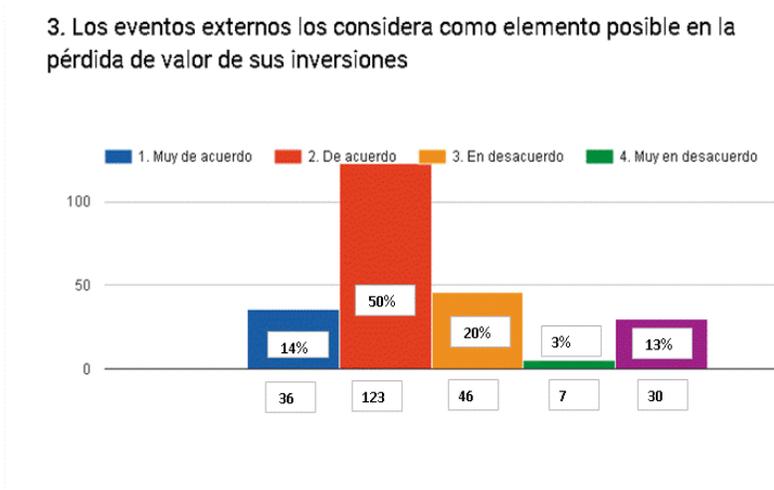
**Figura 2.** Conoce usted el mercado financiero de inversiones

**Fuente:** elaboración propia Encuesta (2018)

En el análisis de las 242 personas que brindaron respuesta al cuestionario, el 8%, es decir, 20 personas, identifican las inversiones que se pueden realizar en el mercado financiero, igualmente, 81 personas, es decir, el 33% consideran que están de acuerdo con las inversiones que se puede encontrar en el sistema financiero y conocen del movimiento del mercado; de otro lado, 88 personas, es decir el 36%, considera que desde las inversiones que se puede realizar en el mercado financiero desconoce qué tipo de inversiones se pueden realizar

y el 23%, es decir, 53 personas desconocen en su totalidad cómo se pueden realizar las inversiones en el mercado financiero colombiano.

Lo anterior es una oportunidad, para el sector financiero, con el fin de dar a conocer que tipo de productos existen para invertir en el mercado financiero. A partir de este análisis se puede considerar, que dentro de los estudiantes de pregrado de las dos instituciones, se infiere, que debe existir un proceso coherente con el tipo y la forma de invertir el dinero.



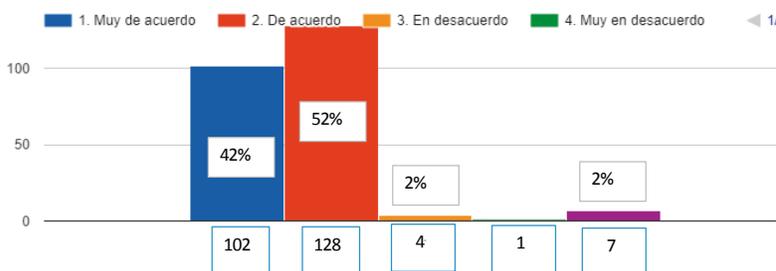
**Figura 3.** Los eventos externos los considera como elemento posible en la pérdida de valor de sus inversiones

**Fuente:** elaboración propia Encuesta (2018)

Dentro de las 242 encuestas que se respondieron y la respuesta ofrecida con respecto a lo que hace referencia a la pérdida de valor de las inversiones por factores externos, se encuentra que el 14% considera que está muy de acuerdo frente a las situaciones que se pueden presentar en un contexto externo, así mismo el 50% brindó la respuesta que si está de acuerdo sobre considerar como factores externos pueden afectar la inversión que se realice, el 20% considera se encuentra en desacuerdo y no considera que factores externos pue-

dan afectar las inversiones que se tengan o se vayan a realizar y el 16% están en muy desacuerdo y el 13% no sabe no responde con respecto a la pregunta. Es importante considerar que toda inversión que se realicé tiene un riesgo, que, por factores externos principalmente, como es lo social, económico, político

4. La mayoría de las personas pierden oportunidades financieras por sentir miedo o temor al momento de invertir.



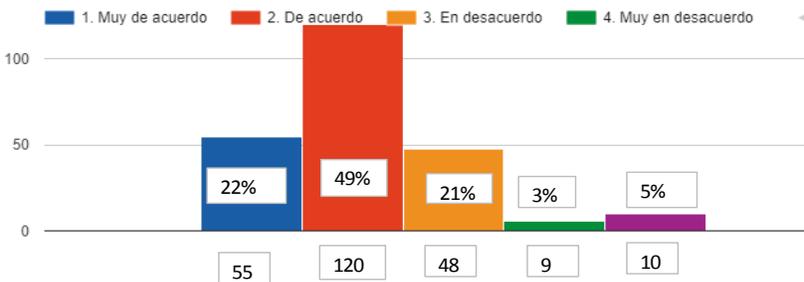
entre otros, pueden repercutir, en la rentabilidad de la inversión que se haga.

**Figura 4.** La mayoría de las personas pierden oportunidades financieras por sentir miedo o temor al momento de invertir.

**Fuente:** elaboración propia Encuesta (2018)

En el análisis de esta pregunta, se considera una valoración importante las respuestas otorgadas, el 94% se encuentra entre muy de acuerdo y el de acuerdo, es decir entre el 42% y el 52%, considera que el temor a invertir genera pérdida de oportunidades en el mercado, 230 personas consideran que invertir es correr riesgo y el entregar el dinero a un tercero, eso genera un temor que puede ser motivado por las expectativas del destino del dinero. Así mismo, al momento de invertir, se considera que la perdida es una de las opciones, el análisis de esta pregunta se puede relacionar con la pregunta 3, allí factores externos hacen que se genere situaciones de incertidumbre al momento de realizar alguna inversión.

5. Considera usted que al momento de realizar inversiones estás se relacionan con su personalidad

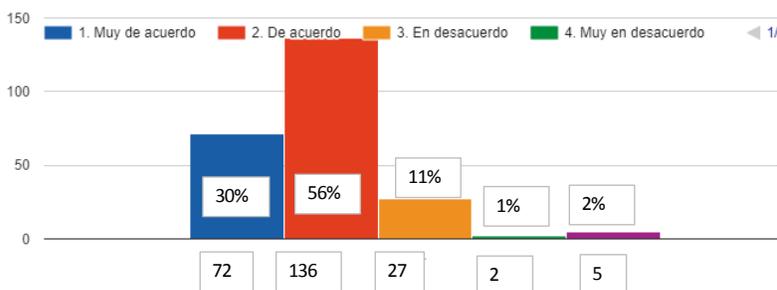


**Figura 5.** Considera usted que al momento de realizar inversiones estás se relacionan con su personalidad

**Fuente:** elaboración propia Encuesta (2018)

Considerando la personalidad de cada inversionista, se puede determinar que el 22% , es decir 55 personas, consideran que las personalidad tiene relación con el tipo de inversiones que se realizan, así mismo 120 personas, es decir, el 49% valora que están de acuerdo con que la personalidad si tiene una relación con el tipo de inversión que se poder realizar, para el 21%, es decir, 48 personas están en desacuerdo y responden que no tiene relación la personalidad con la inversión que se realicé y 19 personas, es decir, el 8% está muy en desacuerdo o no sabe no responde, con respecto a la relación entre personalidad y el comportamiento al momento de invertir. Está pregunta tiene una importancia, dentro de la estructura del comportamiento de los inversionistas, ya que entre mayor el conocimiento de productos financieros y opciones de mercado, se considera la personalidad como un factor importante al momento de invertir.

6. Para lograr mejores beneficios en las inversiones se debe correr riesgo

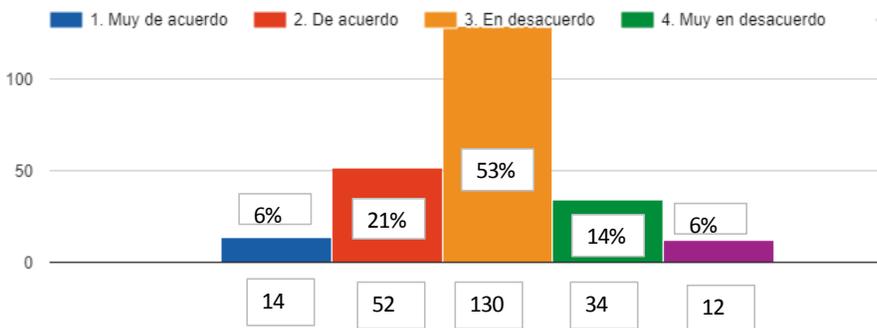


**Figura 6.** Para lograr mejores beneficios en las inversiones se debe correr riesgo al momento de invertir

**Fuente:** elaboración propia Encuesta (2018)

En las respuestas ofrecidas por los encuestados, se analiza que el 30% es decir 72 personas, están muy de acuerdo que para mejorar los beneficios y rendimientos financieros se debe considerar un mayor riesgo. Así mismo, el 56%, es decir, 136 personas, están de acuerdo, para al momento de determinar, que se requiere tener un riesgo mayor si el beneficio es alto, de otro lado, 11% es decir, 27 personas, al momento de dar respuesta no están de acuerdo con considerar que para invertir se debe correr algún tipo de riesgo, de otro lado 7 personas, es decir 3%, están muy en desacuerdo y no saben no responden, sobre la relación entre el riesgo y el rendimiento que se espera recibir al momento de realizar una inversión. Para las personas, considerar correr riesgos es factor que no están dispuestos a considerar, aunque el 83% están entre muy de acuerdo y de acuerdo, al momento de invertir se busca es la seguridad y un bajo riesgo, por ende, un mínimo de beneficio.

### 7. Todas las personas comprenden qué es el riesgo financiero y están conscientes de ello

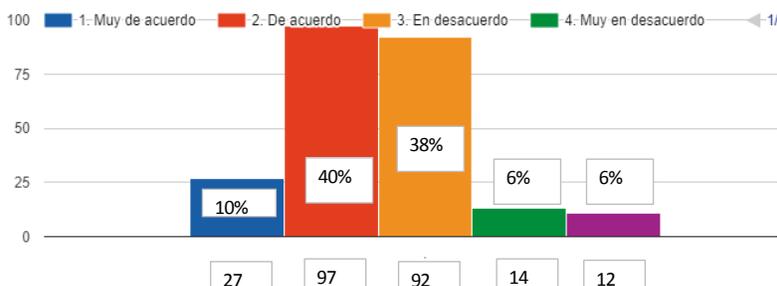


**Figura 7.** Todas las personas comprenden qué es el riesgo financiero y están conscientes de ello

**Fuente:** elaboración propia (2018)

En esta pregunta, se puede considerar que existen más del 53% que están en desacuerdo, con respecto al desconocimiento que se presenta al momento de asumir el riesgo financiero, el 27%, es decir 66 personas, expresan estar muy de acuerdo y de acuerdo, con respecto a la comprensión del riesgo financiero y sus diferentes consecuencias al momento de invertir, el 20%, es decir, 46% están muy en desacuerdo o no saben no responde al momento de considerar si saben que es el riesgo financiero. Acá se presenta una oportunidad de trabajo, con respecto a que las personas no identifican el riesgo financiero y el impacto que se puede presentar al momento de realizar una inversión.

8. Comprende que la palabra inestabilidad está asociada a las inversiones que usted realiza

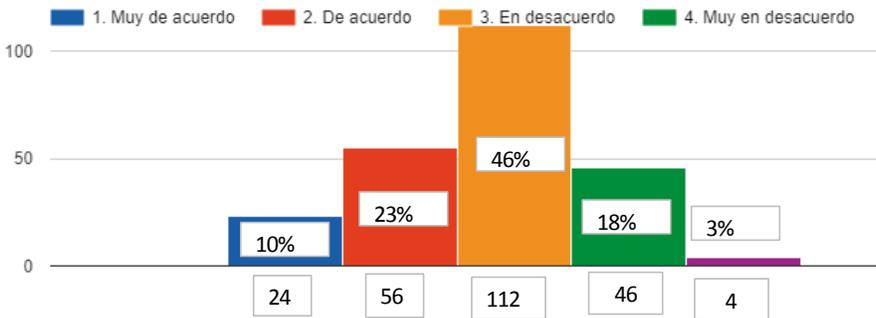


**Figura 8.** Comprende que la palabra inestabilidad está asociada a las inversiones que usted realiza

**Fuente:** elaboración propia (2018)

La inestabilidad se asocia con cambios que existan en el medio, es importante que se considere que, la turbulencia de los mercados, los cambios en los gobiernos, la economía y política, así como factores asociados a catástrofes naturales, se deben considerar como inestabilidad. El 10% de las personas, es decir, 27 dio su respuesta que está muy de acuerdo con respecto al conocimiento de la palabra inestabilidad, el 40% , es decir, 97 personas, considera muy de acuerdo que los mercados son inestables, de otro lado, 92 personas, es decir, 38%, están en desacuerdo con respecto a la forma en que se presenten las situaciones asociadas a los mercados, 14 personas, es decir, 6% de ellas argumenta que está muy en desacuerdo con respecto a la inestabilidad y por último 12 personas, es decir, 6% no saben no responden frente a la pregunta. Lo anterior permite, deducir que el 50% de las personas si identifican la palabra inestabilidad, el otro 50% no lo conoce o no considera que la inestabilidad puede afectar las inversiones que se realizan.

### 9. Considera que uno debe vivir con lo que gana

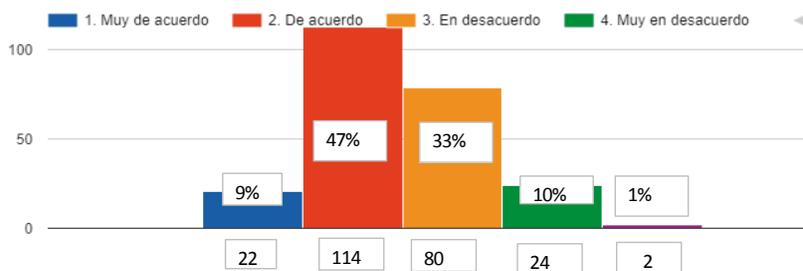


**Figura 9.** Considera que uno de vivir con lo que gana

**Fuente:** elaboración propia (2018)

Para las personas una preocupación, es que el dinero no alcanza, es por eso que esta pregunta tiene, una relevancia importante dentro de la intencionalidad de la forma de hacer inversiones, pues, es evidente, que se hacen inversiones si tengo excedentes (dinero) de lo contrario, lo que recibo de salario o de ingreso lo pago en los gastos presupuestados durante el mes. El 10%, es decir, 24 personas expresan que están ,uy de acuerdo con vivir con lo que se gana, el 23%, es decir, 56 personas, respondieron que están de acuerdo con esa situación, el 46%, es decir, 112 personas, expresaron que están en desacuerdo frente a vivir con lo que gana y por deducción podemos expresar que se debe generar otros ingresos, el 18%, es decir, 46 personas están muy desacuerdo, acá entonces se supone que deben existir otros ingresos y el 3%, es decir 4 personas no saben no responden sobre la pregunta propuesta.

10. Si requiere cubrir determinados gastos no previstos piensa usted en acceder a una forma de crédito



**Figura 10.** Si requiere cubrir determinados gastos no previstos piensa usted en acceder a una forma de crédito

**Fuente:** Elaboración propia (2018)

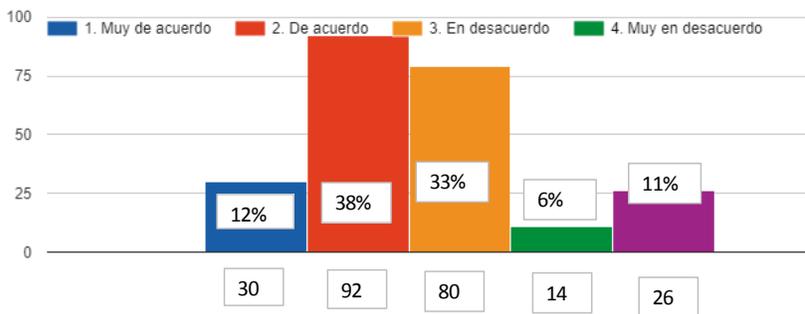
En esta pregunta, con respecto al acceso a créditos en momentos no previstos, el 9%, es decir, 22 personas, están muy de acuerdo con respecto a realizar un crédito, de otro lado, el 47% es decir, 114 personas, si están de acuerdo que considerar esta alternativa. De otro lado, el 33%, es decir, 80 personas están en desacuerdo para acceder a un crédito, el 10%, es decir, 24 personas están muy en desacuerdo y 2 personas, es decir el 1% no saben no responden, de lo anterior, deducimos que el acceder a un crédito es contemplado en el 56% de las personas, lo consideran si tienen un imprevisto o situación que no se tenía programada.

### Resultados desde las oportunidades financieras

A continuación, se presentan los resultados de la variable oportunidades financieras, en este caso, los ítems evaluados, están enfocados en conocer si las personas identifican alternativas financieras en el mercado colombiano. En este caso, se analizan los ítems, oportunidades financieras en el mercado colombiano, analizar las oportunidades con respecto a cambiar una deuda con por otras con intereses más bajos, también se analizó si se contempla comprar hoy y pagar después, también se pregunta sobre la información que se tiene

sobre temas financieros brinda la opción de invertir en productos financieros, considerar si es conveniente recurrir a créditos por fuera del sistema bancario tradicional, si es recomendable endeudarse con créditos por fuera del sistema bancario y si las personas han invertido en criptomonedas, como una nueva alternativa de inversión, pero con riesgos directo al momento de considerar este tipo de inversiones.

### 1. Identifica qué oportunidades de inversión existen en el mercado financiero Colombiano

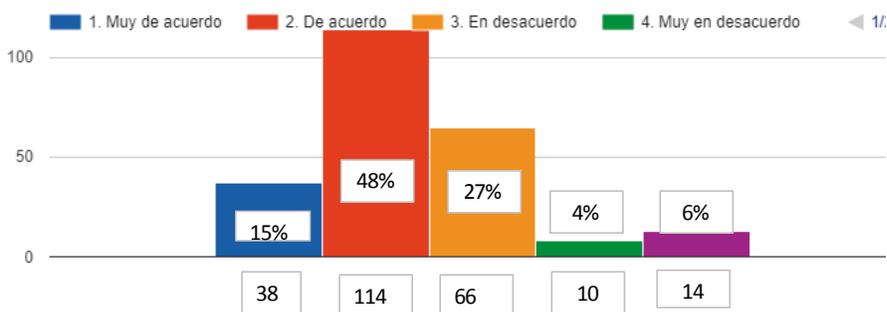


**Figura 11.** Identifica qué oportunidades de inversión existen en el mercado financiero colombiano

**Fuente:** elaboración propia (2018)

Dentro del análisis de la primera opción de respuesta, sobre oportunidades financieras, se consideró realizar la pregunta, sobre las oportunidades de inversión que se tiene para el mercado colombiano, el 12%, es decir, 30 personas, están muy de acuerdo, con respecto, a las oportunidades de invertir en el mercado colombiano, el 38%, es decir, que 92 personas, están de acuerdo al momento de identificar la forma en que se puede invertir en el mercado financiero colombiano, el 33%, es decir, 80 personas, está en desacuerdo y expresa no saber cómo invertir en el mercado financiero colombiano, de otro lado, 17%, es decir, 40 personas, están en muy desacuerdo o no saben no responden con respecto a la forma de hacer inversiones en el mercado financiero nacional.

2. Analiza la posibilidad de cambiar una deuda por otra con intereses bajos pero más productos financieros

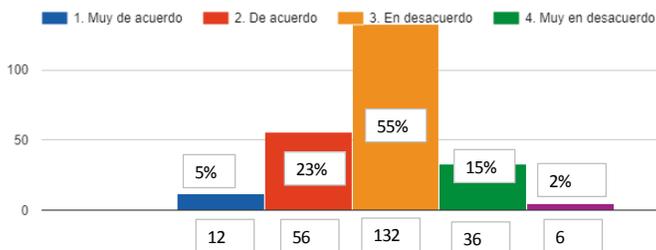


**Figura 12.** Analiza la posibilidad de cambiar una deuda por otra con intereses bajos, pero más productos financieros

**Fuente:** elaboración propia (2018)

Con respecto a cambiar una deuda por otra, pero con intereses bajos, es una alternativa que se contempla, como una forma de estrategias de financiamiento y de inversión en otro tipo de producto. En la primera opción, el 15%, es decir, 38 personas, contemplan cambiar la deuda actual por otra, con intereses más bajos, sumando más productos financieros, de otro lado, 48%, es decir, 114 personas, contemplan la opción de cambiar, una deuda a otra, con unos intereses bajos, así mismo, el 27% de las personas, es decir, 66 personas contemplan el cambio de una deuda, por otra que tenga menor interés. De otro lado, 10%, es decir, 24 personas, están muy desacuerdo o no saben no responden, si cambiarían una deuda por otra. En este caso, es importante analizar el tipo de deuda que va a adquirir, los intereses el tiempo y los productos adicionales que se adquieren para que se puede otorgar el crédito.

3. Es una buena idea comprar hoy y pagar después

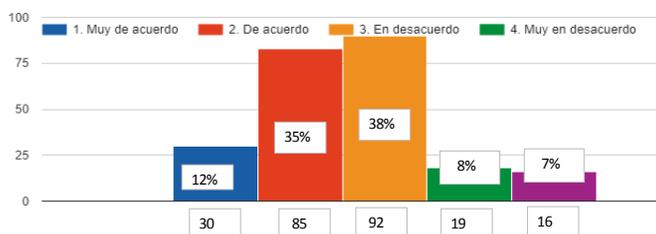


**Figura 13.** Es una buena idea comprar hoy y pagar después

**Fuente:** elaboración propia (2018)

Dentro de las estrategias que se deben considerar al momento de comprar, el 5%, es decir, 12 personas, están muy de acuerdo con este tipo de estrategias, en la respuesta, de acuerdo, se encuentra el 23%, es decir, 56 personas, de allí se pasa, a un significativo resultado, el 55%, es decir, 132 personas, expresan que están en desacuerdo, para estas personas se considera que al momento de comprar es mejor pagar de forma inmediata, de otro lado, el 17%, es decir, 42 personas, están muy desacuerdo o no saben no responden, con respecto a los temas de comprar hoy y pagar después. Lo anterior, puede ser considerado, que las personas no les interesa endeudarse, o no identifican que es una estrategia que se puede lograr en el mercado financiero.

4. La información que se tiene sobre temas financieros me da la oportunidad de invertir en todo tipo de productos financieros

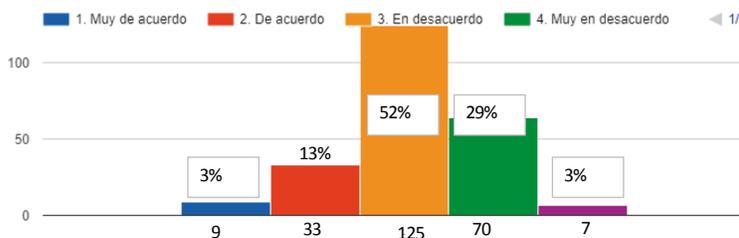


**Figura 14.** La información que se tiene sobre temas financieros me da la oportunidad de invertir en todo tipo de productos financieros

**Fuente:** elaboración propia (2018)

En el análisis de esta respuesta, que tiene directamente una premisa, sobre el conocimiento del mercado financiero y la oportunidad que se tiene para invertir, el 12%, es decir, 30 personas, están muy de acuerdo con respecto a la información que puedan tener del sistema financiero colombiano y la oportunidad que se puede tener para invertir de diferentes productos, así mismo, 35%, es decir, 85 personas, consideran que están de acuerdo, sobre la relación que se tiene del mercado financiero y la forma de invertir, de otro lado, el 38%, de las personas, es decir, 92 personas, están en desacuerdo y no consideran que se tenga que estar informado para realizar inversiones, por último, el 15%, es decir, 35 personas están en muy desacuerdo o no saben no responden frente a la pregunta, lo que puede deducirse que son personas jóvenes y no tienen aún capacidad de analizar el mercado financiero colombiano y las inversiones que se pueden realizar.

5. Considerada usted que recurrir a créditos por fuera del sistema bancario tradicional es una alternativa de inversión confiable



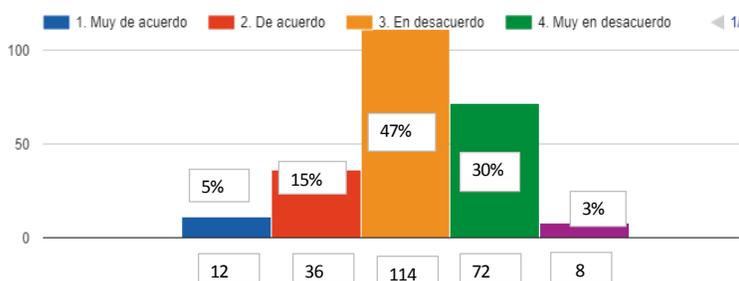
**Figura 15.** Considerada usted que recurrir a créditos por fuera del sistema bancario tradicional es una alternativa de inversión confiable

**Fuente:** elaboración propia (2018)

En este caso, se propuso analizar, si las personas consideran hacer inversiones por fuera del sistema bancario tradicional, a lo que el 3%, es decir, 9 personas, están muy de acuerdo en la realizar inversiones por fuera del sistema financiero, así mismo, el 13%, es decir, 33 personas, están de acuerdo con la forma en que se puede invertir por fuera del sistema financiero, de otro lado, 52%, es decir, 125 personas, están en desacuerdo que se pretenda invertir en sistemas diferentes al tradicional, el 29%, es decir, 70 personas, están muy en desacuerdo al momento de invertir por fuera del sistema tradicional y el

3%, es decir, 7 personas no saben no responden. En este análisis se considera, un resultado importante, el 52% de las personas que no están de acuerdo en realizar inversiones, por fuera de sistema financiero, lo que puede enviar un mensaje que es mejor tener la palta segura y no exponerla a otro tipo de sistema ilegales o sin control.

6. Considerada usted que recurrir a créditos por fuera del sistema bancario tradicional es una alternativa de endeudamiento confiable

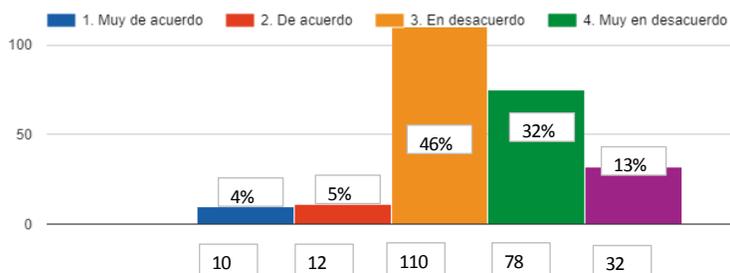


**Figura 16.** Considerada usted que recurrir a créditos por fuera del sistema bancario tradicional es una alternativa de endeudamiento confiable

**Fuente:** elaboración propia (2018)

El endeudamiento es un tema que el ser humano, a veces, no acepta, todo no se puede comprar de contado, por eso la alternativa de endeudamiento es probable, pero en este caso la pregunta, está enfocada en la alternativa de considerar endeudarse por fuera del sistema financiero tradicional. El 5%, es decir, 12 personas, respondieron que están muy de acuerdo con respecto a endeudarse en el sistema ilegal, el 15%, es decir, 36 personas, respondieron que consideran y están de acuerdo realizar un endeudamiento fuera del sistema, el 47%, es decir, 114 personas no consideran viable realizar endeudamiento por fuera de los canales tradicionales y legales, así mismo, el 30%, es decir, 72 personas, respondieron que están muy en desacuerdo sobre esa alternativa y el 3%, es decir, 8 personas, no saben no responden sobre el tema de endeudarse por fuera del sistema tradicional. En esta pregunta, se resalta que el 47% es decir, 114 personas tienen claridad que no deben invertir en este tipo de negocios fuera del sistema bancario.

### 7. Invierte o ha invertido en criptomonedas



**Figura 17.** Invierte o ha invertido en criptomonedas

**Fuente:** elaboración propia (2018)

Esta pregunta pretendió identificar si las personas contemplan invertir en otro tipo de inversiones diferentes a la tradicional, es por eso que, hay unas respuestas con un resultado alto y tiene un impacto importante en la incertidumbre que tiene la inversión en una moneda poco conocida y con alto riesgo. El 4%, es decir, 10 personas, está muy de acuerdo en realizar inversiones en este tipo de opciones, el 5%, es decir, 12 personas, consideran de acuerdo realizar estas inversiones, el 46%, es decir, 110 personas, consideran que están en desacuerdo para invertir en este tipo de monedas, el 32%, 78 personas están muy en desacuerdo y el 13%, es decir, 32 personas no saben no responden.

Esta pregunta, tiene una consideración especial, las razones son, es una nueva forma de hacer inversiones, no tiene control por parte de autoridades colombianas, es de alto riesgo, pero alto beneficio y aún no tiene un posicionamiento como una inversión legal o confiable en el mercado nacional.

## Discusión

La cultura financiera, es un tema que cobra importancia dentro de las personas y el grupo familiar, dentro de los aspectos que se encontraron para la investigación actual, fue con respecto a que el concepto de cultura financiera no es claro en las familias y los estudiantes, de este elemento se inician los hallazgos que relacionan las otras variables o dimensiones.

En el diseño de una cultura financiera sólida, es incipiente, en los hallazgos encontrados, se determina que, los estudiantes y su grupo familiar desean realizar inversiones a largo plazo o ahorrar para un mejor futuro, pero los gastos inmediatos, los cambios en la economía, los efectos del sistema laboral, al momento de despedir una persona del trabajo, afectan las proyecciones y planes para realizar cualquier tipo de inversiones en el mercado financiero colombiano, así mismo, se determinó que una persona del grupo familiar es el motivador para que propongan estrategias de ahorro, pero de los integrantes de la familia, mínimo uno no está de acuerdo con esa decisión, motivo por el cual se presentan diferencias de conceptos y manera de ahorrar para mejorar la calidad de vida.

El ahorro y la inversión no es la prioridad para los estudiantes del pregrado de las dos instituciones, aunque es un deseo, no consideran una planeación estratégica, para adquirir una cultura de ahorro personal y familiar. En la etapa de estudios superiores, la prioridad es el pago de sus estudios, lo que implica un gasto que puede oscilar entre el 30% a 40% de los ingresos que tiene una familia en un mes.

## Conclusiones

En este acápite, se propone desarrollar las conclusiones encontradas en el desarrollo del proyecto de investigación. De acuerdo, a los resultados obtenidos y la literatura revisada que brinda soporte teórico para el desarrollo de la investigación, se encontró como los estudiantes consideran que la inteligencia financiera, es fundamental, en la vida familiar y personal de la sociedad.

Con respecto al tema principal de la cultura financiera en estudiantes de pregrado, de la facultad de ciencias económicas, administrativas y contables, de las dos instituciones que participaron en esta investigación, se evidenció que el ahorro, es muy mínimo dentro del análisis realizado desde la información recogida, pues consideran, que en primer lugar, el dinero que se recibe de forma mensual, debe destinarse principalmente, a los gastos del hogar, como son; arriendo, servicios públicos, alimentación y salud.

De otro lado, se considera que, dentro de las características propias de la cultura financiera, se debe trabajar desde las entidades educativas, públicas

y privadas y en los grados de la básica y secundaria, establecer prioridades y lograr que las adolescentes adquieran competencias de la importancia de una cultura financiera, para ir en búsqueda de la inversión y el ahorro.

Así mismo, se requiere que la familia y cada uno de sus integrantes, prioricen sus necesidades, determinen presupuestos, logren estrategias de ahorro, con el fin de establecer condiciones de vida, favorables donde todos los integrantes de la familia se vean inmersos en los compromisos que se adquieren.

También, se encontró dentro de la investigación, que uno de los factores que influyen en los presupuestos familiares, es la educación superior, por este concepto, las familias y la persona que estudia, consideran que la educación es una inversión de largo plazo, que de forma positiva ayuda al grupo familiar; pero su financiamiento es costoso y se debe buscar estrategias de financiación con actores del sector financiero, tomando la decisión que más convenga para poder financiar los estudios superiores de un miembro de la familia.

De otro lado, se debe impulsar programas de educación financiera con el apoyo de instituciones para el beneficio tanto de las personas como para el grupo familiar, el desarrollo social y económico del país.

Una de las conclusiones que se relaciona de la teoría con los resultados fue, que la toma de decisiones y la cultura financiera, van ligadas a la forma en que se tiene concebido los dos conceptos mencionados, aunque la toma de decisiones se realiza con fundamentos y aspectos claves desde las proyecciones del mercado, a veces factores externos, que no son controlados por las familias y las personas inciden en algún momento el plan de inversiones que se tiene previsto o contemplado realizar.

También, se encontró que la situación de pérdida del trabajo, es el elemento que genera estrés financiero en las personas, debido a que no contar con un empleo y encontrar otro, es una preocupación para las personas, ya que las deudas contraídas no dan espera para cumplir con los pagos respectivos. El estrés financiero, también genera en las personas y el grupo familiar, afectación en las relaciones interpersonales, carencia de motivación, insatisfacción que se puede convertir en el rompimiento de las relaciones afectivas, los niveles elevados de estrés desencadenan en las personas enfermedades generando angustias que conllevan riesgos en su estado de salud.

Adicional, se encontró, que en los estudiantes y su grupo familiar, no se cuenta con la creación de un presupuesto que permita definir los ingresos y los egresos, así como planear las inversiones que se puedan realizar en conjunto, la proyección de ingresos, solo se considera para el pago de las deudas, principalmente en los temas de arriendo, servicios públicos y alimentación, dejando a un lado temas relacionados con la diversión y ocio, en estos dos últimos aspectos, se evidenció que los estudiantes y el grupo familiar no tienen un interés por destinar recursos para estas actividades, la razón es que no queda dinero para poder realizar actividades de esparcimiento.

## Referencias

- Anand, R. & UdayaSuriyan, G. (2010). Emotional Intelligence and Its Relationship with Leadership Practices. *International Journal of Business and Management*, 5 (2) 65-76. Recuperado de: <https://pdfs.semanticscholar.org/e17d/39be223cbd30db2f45e61d11ee5d6c3af843.pdf>
- Angulo Salazar, L. (2014). Prácticas financieras riesgosas para afrontar la crisis económica en los hogares: entre malabarismos con el dinero y sobreendeudamiento. *Desacatos. Revista de Ciencias Sociales*, (44), 51-66. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=13930746005>
- Castillo de Matheus, M. (2010). Empresarios exitosos: cómo toman decisiones. *Revista Venezolana de Gerencia*, 15 (52), 548-569. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29016182003>
- Domínguez Martínez, M. (2013). Educación financiera en la escuela: las competencias según el PISA. *Revista Extoikos*, 11, 73- 78. Recuperado de: <http://www.extoikos.es/n11/pdf/11.pdf>
- Figuerola Delgado, L. (2009). Las finanzas personales. *Revista Escuela de administración de negocios*, 65, 123 - 144. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20612980007>
- Garay Anaya, G. (2016). Índice de alfabetismo financiero, la cultura y la educación financiera. *Revista perspectivas*, 37, 23-40. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425946304003>

- Goleman, D. (1995). La inteligencia emocional. Por qué es más importante que el cociente intelectual. Madrid. Grupo Zeta.
- Gumesindo, R; Torres, J.J y Jiménez, J.I. (2000). La gestión del riesgo financiero. España: Pirámide.
- Gutiérrez Olvera, S. (2015). Emprendimiento en las empresas familiares. *Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración*, 4, 7, 163 – 181. Recuperado de: <https://www.ricea.org.mx/index.php/ricea/article/view/119>
- Hernández Losada, D. (2011). Retos para la educación superior en Colombia. *Revista ingeniería e investigación*, 31, (1), 3 – 6. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64321170001>
- Kerlinger, F.N. y Lee, H. B. (2002). Investigación del comportamiento. Métodos de investigación en ciencias sociales. México: McGraw-Hill.
- Luna, Córtez, G. (2015). Análisis del estrés de la fuerza de ventas en un período de crisis económica. *Revista dimensión empresarial*, 12 (3), 165- 177. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/diem/v13n1/v13n1a10.pdf>
- Mejía Córdova, G. (2017). Relación entre estrés financiero y el bienestar de los empleados. *Revista Investigación administrativa*, 46, 119, 1 -22. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/jatsRepo/4560/456050279003/456050279003.pdf>
- Montoya Zuluaga, P. (2017). Situaciones y retos de la investigación en Latinoamérica. Editorial Universidad Católica Luis Amigó. Medellín-Colombia.
- Morales Castro, A y Morales Castro, J. (2002). *Respuestas rápidas para los financieros*. Pearson Education: México.
- Murillo Junco, M. Cáceres Castellanos, G. (2013). Business Intelligence y la toma de decisiones financieras: una aproximación teórica. *Revista logos*

*ciencias y tecnología*, 5,(1), 119 – 138. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=517751547010>

Nava Rosillón, M. (2009). Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. *Revista Venezolana de Gerencia*, 14(48), 606 -628. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29012059009>

Pérez-Iñigo, J. Ferrer, M. (2015). Finanzas y contabilidad. *Revista Venezolana de Gerencia*, 20, (71), 391- 393. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29042408001>

Prada B., L. (2003). Globalización y finanzas internacionales. INNOVAR. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, (21), 31-36. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802103>

Sánchez Hernández, Ma. (2013). Compromiso laboral y estrés en los empleados de bancos y cajas. PECVNIA. *Revista de la facultad de ciencias económicas y empresariales*, (16), 85- 100. Recuperado de: <http://revpubli.unileon.es/index.php/Pecvnia/article/view/1336/1064>

Sarmiento Espinel, J. y Cristancho Giraldo, Laura. (2009). Evolución del sistema financiero Colombia durante el período 1980-2007. *Revista de ciencias económicas: investigación y reflexión*, (17), 1, 25 – 59. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfce/v17n1/v17n1a04.pdf>

Superintendencia bancaria de Colombia. (1923). Ley 45, por medio de la cual se establece la ley de establecimientos bancarios. Recuperado de: <https://www.superfinanciera.gov.co/SFCant/ComunicadosyPublicaciones/80web/archivos/exposicionley451923.pdf>

Tovar García, E. (2011). Consecuencias de la globalización financiera sobre la eficiencia del sistema financiero. *Revista Latinoamericana de Economía*, 42 (167), 147-174. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=11820101007>

Useche Arevalo, A. (2015). Construcción de portafolios de inversión desde las finanzas del comportamiento: una revisión crítica. *Revista cuadernos de*

*administración*, 28(51), 11 -43. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v28n51/v28n51a02.pdf>

Villada, F. López-Lezama, J y Muñoz-Galeano, N. (2017). El papel de la educación financiera en la formación de profesionales de ingeniería. *Revista formación universitaria*, 10(2), 13-22. Recuperado de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/formuniv/v10n2/art03.pdf>

## Capítulo 19

# Diagnóstico estratégico del proceso de facturación en el Hospital San Francisco Asís de Quibdó, Chocó

Yamil Alberto Mosquera Córdoba<sup>1</sup>; Juan Carlos Cardona Acosta<sup>2</sup>;  
María Andrea Botero; Grisales<sup>3</sup>; Oswaldo Alonso Álvarez Galvis<sup>4</sup>;  
Diego Fernando Galviz Cataño<sup>5</sup>; Juan Fernando Correa Wachter<sup>6</sup>

### Resumen

El propósito de este diagnóstico estratégico, es tratar en lo posible de convertir las debilidades encontradas en fortalezas, en donde el cambio y la innovación serán la constante.

La realización de la investigación tuvo serias dificultades por cuanto el proceso de facturación funciona sin ningún tipo de articulación con las áreas del proceso de apoyo, y por tanto se recurrió a entrevistas estructuradas con personal interno y otro personal que hoy se encuentra por fuera de la institución, pero con amplios conocimientos del proceso de facturación del Hospital San Francisco Asís de Quibdó.

1 Magister en Administración, Especialista en Administración Financiera, Administrador de Empresas. Docente Corporación Universitaria Americana. Sede Medellín. E-mail: ymosquera@coruniamericana.edu.co

2 Ingeniero en Informática, Máster MBA Internacional en Administración y Dirección de Empresas, Doctorante en Gerencia y Políticas Educativas. Docente Facultad Ciencias, Económicas y Administrativas Corporación Universitaria Americana. Sede Medellín. E-mail: jcardona@americana.edu.co

3 Licenciada en Matemáticas y Física, Magister en Enseñanza de las Ciencias Exactas y Naturales, Magister en Periodismo. Docente Ciencias Básicas Corporación Universitaria Americana. E-mail: mabotero@coruniamericana.edu.co

4 Economista; Especialista en Gerencia Financiera; Magister en Administración de Empresas en el Área Financiera. Docente Facultad Ciencias, Económicas y Administrativas Corporación Universitaria Americana. Sede Medellín. E-mail: oalvarez@coruniamericana.edu.co

5 Administrador de Empresas, Especialista en Logística Internacional, Mágister en Administración de Organizaciones. Docente Facultad Ciencias, Económicas y Administrativas Corporación Universitaria Americana. Sede Medellín. E-mail: dgalviz@coruniamericana.edu.co

6 Negociador Internacional, Master en Administración, Doctorante en Administración Gerencial, Docente Facultad Ciencias, Económicas y Administrativas Corporación Universitaria Americana. Sede Medellín. E-mail: jcorrea@coruniamericana.edu.co

Lo más dicente de esta investigación fue la indiferencia o el bajo interés en las directivas de la entidad con el funcionamiento del proceso de facturación, al punto de que no se encuentran evidencias documentales de cómo deben proceder los diferentes actores para mejorar el proceso; por ello hoy, piensan todos los clientes internos y externos que la institución requiere de un Gerente con mucha capacidad de liderazgo y con una visión muy clara del negocio.

Se logró también entender que el equipo de trabajo del proceso de facturación junto a todas las áreas del proceso de apoyo debe convertirse en el motor de la gestión empresarial. Del mismo modo el Gerente en el cumplimiento de su función y líder debe preocuparse por el logro de la misión, visión, los objetivos y las estrategias de la organización.

**Palabras clave:** procesos, procesos de facturación y procesos integrales.

## Introducción

Un diagnóstico estratégico empresarial surge como una opción de solución a las fallas detectadas mediante la evaluación y los análisis de los procesos operativos de una organización, situación que cada día es más importante por cuanto hoy todas las empresas ven de suma necesidad trabajar con calidad, debido a la competencia que se hará más intensa y agresiva, donde la sobrevivencia de las organizaciones ineficientes e ineficaces o sea no productivas, se verán cada vez más amenazadas (Beltrán, 2006)

Desde este punto de vista al analizar el proceso de facturación del Hospital San Francisco Asís de Quibdó, que es la columna vertebral de esta institución, es perentorio realizar todos los esfuerzos para que esta área implemente de manera permanente un proceso de mejoramiento continuo que permita incrementar la productividad para el fortalecimiento futuro de la competitividad.

Para lograr este propósito de manera integral es importante que exista una articulación rigurosa con todas las áreas que hacen parte del proceso de apoyo, de modo que se eviten procedimientos que generen efectos negativos en la radicación de las facturas y por consiguiente que alteren el cronograma de pago para la institución.

Dentro de este proceso de mejoramiento continuo del área de facturación es importante el trabajo en equipo que permita atender y solucionar los retos y dificultades que se presenten, para que así se enfrenten con posibilidades de éxito y de manera integral la solución a los problemas que puedan distorsionar el cumplimiento de la misión del HSFA.

Si entendemos que las empresas son motor de desarrollo de las regiones, es importante también entender que los procesos de evaluación de sus actividades deben ser permanentes, para que precisamente todo el recurso humano se apropie de las herramientas y las tecnologías adecuadas para la optimización del proceso.

Este trabajo, servirá de pauta al HSFA para que se implementen todas las recomendaciones plasmadas y se haga un análisis más profundo del proceso de facturación, en donde tanto clientes internos como externos, incluidas las directivas tengan claridad sobre las fallas que vienen afectando la parte financiera y la imagen de la institución.

En este diagnóstico estratégico se planteará la situación actual del proceso de facturación del HSFA determinando básicamente como se encuentra hoy y hacia donde está orientado para el futuro, así las cosas, se plantearán unas recomendaciones para que sean consideradas o no por la administración para el mejoramiento del asunto.

## **Metodología**

Para el desarrollo de la investigación se utilizó estudios explorativos, descriptivos y explicativos, porque se tomó la información de fuentes primarias y secundarias, hasta conseguir lo que se pretendía en la investigación. Sirvió también para aumentar la familiaridad del investigador con el fenómeno objeto de estudio, aclarar conceptos y establecer preferencias en la empresa.

Se empleó el método científico para la rigurosidad que el investigador debe seguir en la adquisición del conocimiento; se efectuó la observación directa, se realizó entrevista semiestructurada al interior de la oficina de facturación y se seleccionó al Jefe de Facturación, al Pagador, a la Auditora Administrativa

de Cuentas de Facturación, al Coordinador de la UCI del Hospital San Francisco de Asís de Quibdó para suministrar la información pertinente a fin de llevar a cabo la ejecución del proyecto.

Para esta investigación se utilizó como fuente primaria la entrevista semiestructurada y los sondeos de opinión a los clientes internos y externos; como fuente secundaria se tuvo en cuenta los libros y revistas especializadas en el tema, los diferentes convenios de desempeño con el Ministerio de la Protección Social y el contrato de administración firmado con “CAPRECOM”. En última instancia se hace un registro y análisis de la información obtenida, procesada y analizada, para así darle el siguiente tratamiento:

- Rechazar la más relevante por defecto y la defectuosa por exceso.
- Efectuar la confrontación y análisis de la información, para definir tendencias, rendimiento actual, magnitud e impacto del problema, los objetivos trazados y los resultados obtenidos.
- La investigación lo requirió se definieran los procedimientos para la codificación y tabulación, la incubación de la información para la clasificación y ordenación de la información en tablas o cuadros.
- Finalmente, el análisis y profundidad riguroso de la información obtenida permitió al investigador presentar las respectivas conclusiones y recomendaciones que llevará al Hospital San Francisco de Asís para ser tenidas en cuenta o no por la administración de forma que se pueda lograr perspectivas de mejoramiento continuo.

Desde el punto de vista metodológico, la presente investigación se justifica porque con este estudio no se pretende desarrollar una nueva metodología de investigación, sino hacer uso de las técnicas específicas universalmente reconocidas tales como las encuestas o formularios, la observación directa, charlas con expertos en temas del proceso de facturación y organizacionales, pues estos resultarían esenciales para el desarrollo de la investigación, constituyéndose en instrumentos confiables para la captura de información en el diagnóstico estratégico del proceso de facturación que para el Hospital San Francisco de Asís de la Ciudad de Quibdó se realizará.

## Antecedentes

El proceso de facturación en la E.S.E. Hospital Departamental San Francisco de Asís de Quibdó, comienza a partir del año 1995 y tiene su arraigo en el año 1997; siendo su gran auge de posicionamiento, conforme a los fundamentos de la ley 100 de 1993 y sus decretos reglamentarios y la obligatoriedad de convertir a los hospitales en E.S.E. de manera que sean autofinanciables y por tanto tengan una gran preparación en la producción de las facturas para que estas permitan de forma oportuna y ágil una gestión de recaudo para que el servicio a los clientes internos y externos sea cada vez más satisfactorio y por consiguiente, la prestación de los servicios de la salud en la institución generen un indicador de efectividad, para que la población objeto de este servicio, tengan credibilidad en el Hospital San Francisco de Asís de Quibdó, que es la única entidad de salud en el Chocó que atiende procedimiento de segundo nivel y en ocasiones los de tercer nivel.

Los antecedentes muestran que en la población no existe una cultura de pago. Desde que el Hospital San Francisco de Asís inicio operaciones, se convirtió en el fortín de los políticos de turno, por ello, la situación financiera ha estado desde entonces crítica por la falta de recursos para atender los gastos de funcionamiento; situación ésta que a la final ha convencido a los administradores actuales de que la única posibilidad de no cerrar esta Institución era comunicar y poner al tanto al Ministerio de Protección Social de la situación real del ente para que éste tomara las medidas pertinentes a fin de que pudiera seguir funcionando el Hospital San Francisco de Asís de Quibdó.

Lo anterior trajo como consecuencia la firma de un convenio de desempeño entre el Ministerio de Protección Social, Dasalud, el Departamento del Chocó y el Hospital San Francisco de Asís para adelantar acciones de mejoramiento y fortalecimiento de la gestión, esto para el año 1999.

El convenio se puso en funcionamiento, pero la situación del hospital siguió empeorando porque las áreas estratégicas y en especial la de facturación, eran dirigidos por personal poco idóneo y sin afecto por la institución, pues los cargos seguían siendo cubiertos por personas sin el lleno de los requisitos legales y peor aún, sin tener la capacitación suficiente para el ejercicio del mismo, restándole, así a la institución competitividad y baja productividad, dadas

las objeciones y las glosas que aumentaban; situación que obviamente se ve reflejada en el bajo nivel de ingresos para la institución.

Lo anterior, produjo sus efectos negativos y nuevamente interviene el Ministerio de Protección Social y se produce el convenio de desempeño número 532 de 2008 para la ejecución del programa de reorganización, rediseño y modernización de la red de prestación de servicios de salud, suscrita entre el Ministerio de la Protección Social y la E.S.E. Hospital San Francisco de Asís de Quibdó, Chocó. Finalmente, al realizarse la evaluación del convenio y verificar el incumplimiento de los compromisos donde no se encontraba avances en las metas definidas en el convenio, la Superintendencia Nacional de Salud autorizó, planificó y ejecutó el contrato de administración y operaciones E.S.E. Hospital Departamental San Francisco de Asís, con la Caja de Previsión Social de Comunicaciones “CAPRECOM”.

Hoy la situación parece un poco diferente en algunas áreas, pero la inconformidad continúa porque los clientes internos no reciben su salario en el tiempo estipulado y los clientes externos manifiestan que la atención no reúne las calidades que logren la optimización del servicio.

## Resultados

A continuación, se anotarán con rigor los verdaderos aspectos que corresponde al estudio del diagnóstico, utilizando para su claridad una matriz DOFA que nos arroja en cada aspecto lo más importante así:

### *Fortalezas*

Entendidas como las actividades y atributos internos de una organización que contribuyan y apoyen el logro de los objetivos del proceso, así:

- Institución estatal.
- Monopolio del mercado por ser el único de segundo nivel.
- Ubicación estratégica

## ***Debilidades***

Actividades o atributos internos de una organización que inhiben o dificultan el éxito de una empresa. En la institución descubrimos las siguientes:

- Situación financiera – presupuestal.
- Carencia de la estandarización de procesos y procedimientos.
- Falta de sistemas de información y comunicación.
- Falta adecuada de coordinación.
- Inadecuada relación con clientes.
- Carencia de investigación de mercados y procesos de cobro.
- Personal poco motivado por falta de incentivos visibles.
- Ausencia de procesos en los departamentos que permitan coordinar, evaluar y controlar la presentación de los servicios en los diferentes puntos de facturación, (urgencias, consulta externa, laboratorio clínico, hospitalización, rayos x e imagenología, etc.).
- Deficiencia en recurso humano de apoyo para la vigilancia y control en los diferentes puntos de facturación.
- Falta de educación continuada para el recurso humano y ausencia de sentido de pertenencia para con la institución.
- El proceso de recepción y atención de pacientes no es eficiente frente a la utilización de los servicios.
- Mal uso de la ambulancia por cuanto no se facturan los servicios prestados a los pacientes.

## ***Oportunidades***

Eventos, hechos o tendencias que en el entorno de una organización podrían facilitar o beneficiar el desarrollo de ésta, si se aprovechan en forma oportuna y adecuada, dentro de las oportunidades encontradas en el análisis externo del proceso de facturación, tenemos:

- Ampliación de cobertura del régimen subsidiado.
- Paquetes de servicios ampliados.
- Ampliación de competencias.
- Ofrecimiento de apoyo tecnológico.
- Apoyo del programa de mejoramiento de los procesos.
- Incremento de la accidentalidad.

### ***Amenazas***

Son aquellas situaciones externas a la entidad que podría disminuir la capacidad del Hospital San Francisco en la prestación de los servicios que debe ejecutar. Estos pueden surgir de cambios en la estructura de la actividad económica del sector, y/o de otras situaciones o factores.

Fundamentalmente las amenazas y oportunidades (Quibdo, 2010) se identifican a nivel del mercado, del sistema y el área financiera. Dentro de las amenazas encontradas en el análisis externo del proceso de facturación del Hospital, se encontraron:

- Falta de proveedores locales por deudas.
- Falta de cultura de pago en comunidad.
- Poca credibilidad de la comunidad.
- Legislación y menor situado fiscal nacional.
- Falta de apoyo de entidades rectoras.

### ***Análisis del área de facturación***

En una entidad que presta los servicios de salud, la facturación se entiende como la realización ágil y oportuna de la verificación de los procedimientos utilizados en la elaboración correcta de las cuentas de los usuarios, con el fin

de que los ingresos lleguen de manera satisfactoria y así permitan el crecimiento regular de la institución (Tabima, 2010).

El proceso de facturación se define como un conjunto de actividades que nos permite bajo los procedimientos preestablecidos liquidar todos los servicios de salud recibidos por el usuario en las respectivas IPS. Este proceso se desarrolla una vez ingresa el paciente a la institución de salud.

Para ser más preciso en el concepto de facturación, lo podemos definir así: facturación es el registro, valorización y liquidación de las actividades, procedimientos y consumos realizados a un paciente para efecto de cobro.

Las funciones básicas que tiene el área de facturación en una Entidad Prestadora de Servicios de Salud es: admitir al paciente teniendo en cuenta todos los aspectos necesarios que están incluidos en los formatos, tales como: nombre completo, edad, sexo, dirección, diagnóstico de ingreso y responsable de pagar la cuenta. Para el proceso de registro de los servicios, es decir, para la facturación se deben reconocer y valorizar todo lo realizado al paciente para recuperar su salud, así: Consulta médica, exámenes, medicamentos, radiología, hospitalización, entre otros.

Para combatir las objeciones de las entidades contratadas es importante que la central de facturación cumpla rigurosamente con el manual de tarifas, buscando con ello evitar los retrasos en los cobros y los recaudos de la institución.

## **Conclusiones**

Es importante destacar la necesidad de dotar al proceso de facturación de las herramientas y tecnologías adecuadas para agilizar y tener mayor confianza en todos los procesos administrativos que nos lleven a una correcta facturación, que es en toda entidad de salud la columna fundamental para el buen funcionamiento económico de todas las empresas del sector salud.

Como soportes fundamentales para este proceso, la informática juega un papel importante para sistematizar todo lo concerniente a facturación e historias clínicas.

Los programas informativos de ayudas diagnosticas son también importantes, porque permiten registrar todos los procedimientos realizados para así tomar decisiones integrales que faciliten la elaboración de las facturas.

## Referencias bibliográficas

- Ajzen, I., 1991. The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Process*, 50(2), pp. 179-211.
- Arenius, P. & Minniti, M., 2005. Perceptual Variables and Nascent Entrepreneurship. *Small Business Economics*, pp. 233-247.
- Baughn, C. C., Chua, B. L. & Neupert, K. E., 2006. The Normative Context for Women's Participation in Entrepreneurship: A Multicountry Study. *Entrepreneurship Theory and Practice*, 30(5), pp. 687-708.
- Beltrán, R., 2006. *Metodología para el rediseño de procesos*. Primera edición . Pág. 25-36. s.l.:Ibíd.
- Bertaux, N. & Crable, E., 2007. Learning About Women, Economic Development, Entrepreneurship and the Environment in India: A Case Study. *Journal of Developmental Entrepreneurship*, 12(4), pp. 467-478.
- Bird, B. & Brush, C. G., 2002. A Gendered Perspective on Organizational Creation. *Entrepreneurship Theory and Practice*, 26(3), pp. 41-65.
- Bretz, F., Hothorn, T. & Westfall, P., 2011. *Multiple Comparisons using R*. United State of America: Taylor and Francis Group.
- Brush, C. G., 1990. Women and Enterprise Creation: Barriers and Opportunities. In: *Enterprising Women: Local Initiatives for Job Creation*. Paris: Gould, S. and J. Parzen.
- Brush, C. G., 1992. Research on Women Business Owners: Past Trends, a New Perspective and Future Directions. *Entrepreneurship Theory and Practice*, Volume 16, pp. 5-30.

- Busenitz, L. W. & Lau, C. M., 1996. A Cross-Cultural Cognitive Model of New Venture. *Entrepreneurship Theory and Practice*, 20(4), pp. 25-39.
- Byrne, J. & Fayolle, A., 2010. A Feminist Inquiry into Entrepreneurship Training. *The Theory and Practice of Entrepreneurship*, pp. 76-100.
- Cooper, A. C. & Dunkelberg, W. C., 1987. Entrepreneurial Research: Old Questions, New Answers and Methodological Issues. *American Journal of Small Business*, 11(3), pp. 11-23.
- Davidsson, P. & Wiklund, J., 1997. Values, Beliefs and Regional Variations in New Firm Formation Rates. *Journal of Economic Psychology*, 18(2-3), pp. 179-199.
- Evans, D. & Jovanovic, B., 1989. An Estimated Model of Entrepreneurial Choice under Liquidity Constraints. *Journal of Political Economy*, pp. 808-827.
- FEDESARROLLO, 2014. *Informe mensual del mercado laboral*. [Online] Available at: [http://www.fedesarrollo.org.co/wp-content/uploads/2014/07/IML-Junio-2014\\_Web.pdf](http://www.fedesarrollo.org.co/wp-content/uploads/2014/07/IML-Junio-2014_Web.pdf)
- FrankE, Dupont, C. & Muchosotros, 2016. *Hmisc:HarrellMiscellaneous*. [Online] Available at: <https://CRAN.R-project.org/package=Hmisc>
- Galvis, A., 2010. Diferenciales salariales por género y región en Colombia: Una aproximación con regresión por cuantiles. *Documento de trabajo sobre economía regional*, Issue 131, pp. 1-47.
- García Cabrera, A. M. & García Soto, M. G., 2008. Cultural differences and entrepreneurial behavioral: a intra-country cross-cultural analysis in Cape Verde. *Entrepreneurship and Regional Development*, 20(5), pp. 451-483.
- Global Entrepreneurship Research Association (GERA), 2016. *Global Entrepreneurship Monitor*. [Online] Available at: <http://www.gemconsortium.org/>

- Green, F. J., Han, L. & Marlow, S., 2013. Like Mother, Like Daughter? Analyzing Maternal Influences Upon Women 's Entrepreneurial Propensity. *Entrepreneurship Theory and Practice*, pp. 687-711.
- Gupta, V. K., Turban, D. B., Wasti, S. A. & Sikdar, A., 2009. An 'Informed' Intent Model: Incorporating Human Capital, Social Capital, and Gender Variables into the Theoretical Model of Entrepreneurial Intentions. *Understanding the Entrepreneurial Mind: Opening the Black Box*, pp. 35-50.
- Harrel Jr, F. E., 2016. *rms: Regression Modeling Strategies*. [Art].
- Henríquez Daza, M. C., Mosquera Sánchez, C. E. & Arias Sandoval, A., 2010. La creación de empresas en Colombia desde las percepciones femenina y masculina. *Economía Gestión y Desarrollo*, pp. 61-77.
- Hosmer, D. W. & Lemeshow, S., 2000. *Applied Logistic Regression*. Second ed. Canada: JHON WILEY & SONS.
- Kihlstrom, R. & Laffont, J.-J., 1979. A General Equilibrium Entrepreneurial Theory of Firm Formation Based on Risk Aversion. *Journal of Political Economy*, pp. 719-748.
- Langowitz, N. & Minniti, M., 2005. Gender Differences and Nascent Entrepreneurship. *Documento de trabajo*.
- Langowitz, N. & Minniti, M., 2007. The Entrepreneurial Propensity of Women. *Entrepreneurship Theory and Practice*, pp. 341-364.
- Lévesque, M. & Minniti, M., 2006. The effect of aging on entrepreneurial behavior. *Journal of Business Venturing*, Volume 21, pp. 177-194.
- Londoño Restrepo, S. H., 2014. Trece años de medición de la actividad emprendedora total temprana: un análisis estadístico-descriptivo de la investigación GEM, periodo 2001-2013. *Dictamen Libre*, pp. 81-95.
- Nabi, G. & Liñán, F., 2013. Considering business start-up in recession time. The rol of risk perception and economic context in shaping the inter-

preneurial intent. *International Journal of Entrepreneurial Behavior & Research*, 19(6), pp. 633-655.

Peng, R. D., 2016. *Report Writing for Data Science in R*. [Online] Available at: <http://leanpub.com/reportwriting>

Pereira Laverde, F. et al., 2013. *GEM, Global Entrepreneurship Monitor: Colombia (Spanish Version)*, Bogotá - Colombia: Uniandes.

Pereira, F. et al., 2012. *Reporte GEM Colombia 2011-2012*, Cali-Colombia: Ediciones Sello Javeriano.

RCoreTeam, 2014. *R: A language and environment for statistical computing*. [Online] Available at: <http://www.R-project.org/>

Reynolds, P., Bygrave, W. & Autio, E., 2003. *GEM 2003 GLOBAL REPORT*. Kansas City: Ewing Marion Kauffman Foundation.

Roomi, M. A. & Parrot, G., 2008. Barriers to Progression of Women Entrepreneurs in Pakistan. *Journal of Entrepreneurship*, 17(1), pp. 59-72.

Santos, F. J., Roomi, M. A. & Liñán, F., 2014. About Gender Differences and Social Environment in the Development of Entrepreneurial Intentions. *Journal of Small Business Management*.

Santos, F., Roomi, M. A. & Liñán, F., 2014. About Gender Differences and the Social Environment. *Journal of Small Business Management*.

Scherer, R. F., Brodzinsky, J. D. & Wiebe, F. A., 1991. Examining the Relationship between Personality and Entrepreneurial Career Preference. *Entrepreneurship and Regional Development*, Volume 3, pp. 195-206.

Singer, S., Amorós, J. E. & Arreola, D. M., 2014. *Global Entrepreneurship Monitor 2014 Global Report*. [Online] Available at: <http://www.gemconsortium.org/report/49079>

- Thurik, A. R., Uhlaner, L. M. & Wennekers, S., 2002. Entrepreneurship and Its Conditions: A Macro Perspective. *International Journal of Entrepreneurship Education*, 1(1), pp. 25-64.
- UCLA: Statistical Consulting Group, 2016. *Lesson 3 Logistic Regression Diagnostics*. [Online] Available at: <http://www.ats.ucla.edu/stat/stata/webbooks/logistic/chapter3/stalog3.htm>
- Ventura Fernández, R. & Quero Gervilla, M. J., 2013. Factores explicativos de la intención de emprender en la mujer. Aspectos diferenciales en la población universitaria según la variable género.. *Cuadernos de Gestión*, 13(1), pp. 127-149.
- Verheul, I., van Stel, A. & Thurik, R., 2006. Explaining female and male entrepreneurship at the country level. *Entrepreneurship and Regional Development*, 18(2), pp. 151-183.
- Wells, B., Pfantz, T. J. & Byrne, J., 2003. Russian Women Business Owners Evidence of Entrepreneurship in a Transition Economy. *Journal of Developmental Entrepreneurship*, 8(1+), pp. 59-73.
- Wickham, H., 2009. *ggplot2: elegant graphics for data analysis*. [Online] Available at: <http://had.co.nz/ggplot2/book>
- Zhao, H., Siebert, S. E. & Hills, G. E., 2005. The mediating role of self-efficacy in the development of entrepreneurial intentions. *The Journal of Applied Psychology*, 90(6), pp. 1265-1272.

## Capítulo 20

# Las representaciones sociales y el concepto de alteridad en relación con la construcción de la realidad

Santiago Restrepo Restrepo<sup>1</sup>

### Resumen

El presente texto brinda una aproximación teórico-epistemológica a dos conceptos muy representativos en el ámbito de las relaciones sociales y el desarrollo de cultura; ellos son: las representaciones sociales y la alteridad. Ambos conceptos son abordados en un contexto latinoamericano con extrapolación a una visión global, por tanto estas dos categorías, constituyen, sin lugar a dudas, una evidente complementariedad, o más bien, si se quiere, la articulación entre ellas, por cuanto, explican en primera instancia el significado que tienen, para luego profundizar en la articulación epistémica que las une así como el concepto de alteridad se ve reflejado en las diferentes representaciones de la realidad que son construidas o reconstruidas por cada sujeto que interactúa en un determinado sector de la sociedad. El escrito igualmente hace alusión a un enfoque hermenéutico, tal como dice Gadamer (1993, p. 8) “Comprender e interpretar textos no es sólo una instancia científica, sino que pertenece con toda evidencia a la experiencia humana del mundo. En su origen el problema hermenéutico no es en modo alguno un problema metódico. No se interesa por un método de la comprensión que permita someter los textos, igual que cualquier otro objeto de la experiencia, al conocimiento científico”.

**Palabras clave:** alteridad; constructo; monografía; perspectiva; representaciones sociales.

---

<sup>1</sup> PhD. Investigador en Corporación Universitaria Americana (Colombia), profesor de doctorado en Universidad de Baja California (México). E-mail: srestrepo@americana.edu.co

## Introducción

Los conceptos *representaciones sociales* y *alteridad* son de trascendental importancia para el desarrollo de sociedad y cultura, y es por esto por lo que surgen cuestionamientos tales como: ¿Qué se entiende por representación social? ¿Cuál es el concepto de alteridad en este contexto? Este escrito busca analizar a profundidad dichas categorías desde un discurso psicológico, filosófico y social. Desde esta perspectiva, la preocupación epistemológica por el tema de la alteridad y las representaciones sociales se constituye en el hilo conductor de este escrito, donde se comienza a indagar por la situación y por el lugar que ocupa el ser humano en el mundo, como también lo que significa las representaciones sociales y el papel que juegan los diferentes saberes disciplinares a través de los cuales, el hombre pretende interpretarse en la historia.

### Hacia una construcción del concepto de Representaciones Sociales.

Inicialmente se busca establecer cierta conceptualización acerca de lo que se entiende por representaciones sociales; es decir, Mora (2002), haciendo referencia a Durkheim, manifiesta:

Durkheim (1898), quien “estableció diferencias entre las representaciones individuales y las representaciones colectivas, explicando que lo colectivo no podía ser reducido a lo individual. Es decir, que la conciencia colectiva trasciende a los individuos como una fuerza coactiva y que puede ser visualizada en los mitos, la religión, las creencias y demás productos culturales”. (Mora, 2002).

En las anteriores líneas se puede observar que Emilio Durkheim magistralmente, establece evidentes contrastaciones entre las representaciones colectivas e individuales, aseverando de que lo colectivo jamás podrá ser reducido a situaciones particulares, las cuales, sin lugar a dudas, se verán reflejadas en la construcción de toda clase de representaciones sociales o colectivas, es decir, en sus sistemas de creencias e imaginarios sociales presentes en las diversas interacciones y prácticas sociales con el otro.

En este orden de ideas, es importante anotar que lo referente a las reflexiones sobre la alteridad que a la postre van a estructurar este texto con caracte-

rísticas reflexivas serán trabajadas más adelante. Entonces, las representaciones sociales, luego, de haber sido revisadas desde los planteos de Durkheim, desde otras posturas teórico-epistemológicas, estas son, según Jodelet (1986), modalidades de pensamiento práctico orientados hacia la comunicación, la comprensión y el dominio del entorno social, material e ideal.

Igualmente, continuando por los linderos de esta disertación sobre las representaciones Sociales se recurre, en primera instancia, al pensador Fernando Luis González Rey (2000):

La teoría de las representaciones sociales que, articulando un fuerte influjo de la sociología, esencialmente de Durkheim, y de la psicología, principalmente de Piaget, desarrolla una concepción que contiene las contradicciones que han caracterizado los planteamientos cualitativos y cuantitativos en la psicología. Por una parte, está la tendencia estructural para la comprensión de las representaciones sociales (Albric, Doise), que se apoya en métodos experimentales y estadísticos para el estudio de las representaciones, y por otra parte encontramos un conjunto de autores orientados a comprender las representaciones como proceso, quienes se orientan al empleo de métodos cualitativos, entre quienes se destaca D. Jodelet. (P. 15).

Como se observa en el párrafo anterior, González Rey (2000), establece una interesante reflexión en torno a la manera como se intentan comprender las representaciones sociales con relación a la presencia tanto del paradigma cuantitativo como del cualitativo, entonces, el estudio de las representaciones sociales desde los métodos y concepciones epistemológicas se ha constituido en una problemática central para los diferentes encuentros de los científicos sociales de Latinoamérica y del mundo. En este sentido, se puede observar que, con la participación de importantes investigadores, tales como, Moscovici y Jodelet, en los encuentros académicos se reflejan las diversas posturas, bien sea en las producciones y reproducciones con relación a la temática, como también los aspectos epistémicos y metodológicos en referencia a la investigación psicológica.

En términos generales, la noción de *Representaciones Sociales* inicialmente fue introducida por Moscovici (1986, pp. 17-18), quien sostiene que el estudio

de las *Representaciones Sociales* significa una intersección entre el método de la ciencia y el sentido común. Para Moscovici (1986, p. 176), la teoría de las representaciones sociales se basa en explicar la diferencia entre el ideal de un pensamiento conforme a la ciencia y la razón y la realidad del pensamiento del mundo social, es responder, ¿de qué manera el pensamiento llamado “de sentido común”, saturado de teorías implícitas y basado fundamentalmente en lo perceptivo, recepciona todo el bombardeo de información acerca de los descubrimientos, las nociones y los lenguajes que la ciencia “inventa” permanentemente? Y, explica como todo este compendio se transforma en una “ciencia popular” que afecta o influye sobre la manera de ver y percibir el mundo y de actuar de todos quienes pertenecen a una determinada población, sociedad o cultura, según sea el caso. Frente a lo anterior, es pertinente aclarar que “lo popular” más que una categoría legitimada científicamente, es un concepto que tiene sus orígenes en las mismas ideologías y políticas y culturas, de las cuales emergen las ciencias sociales y humanas en el viejo continente europeo, y se utiliza indiscriminadamente en los diferentes espacios con diversas finalidades.

Lacolla (2005, pp. 5-6), considera importante que una *Representación Social* comprenda una amplia gama de fenómenos, y que puede entenderse como un sistema de referencia dador de múltiples significados a los hechos, lo cual brinda una manera de ver algunos sucesos o conceptos y concebir teorías implícitas para establecer afirmaciones sobre individuos o sobre fenómenos de la vida cotidiana. Por lo tanto, una manera de interpretar las representaciones sociales es a través de la determinación de categorías, las cuales permiten clasificar tanto a los fenómenos como a los individuos, o bien como imágenes que condensan un conjunto de significados.

En este orden de ideas, algunos autores definen las *representaciones sociales* como, un concepto que designa una forma de conocimiento específico, el saber del sentido común (no científico), cuyos contenidos manifiestan la operación de procesos generativos y funcionales socialmente caracterizados. Por lo tanto, designa una forma de pensamiento social (Jodelet, 1984; Farr, 1984; Banchs, 1986; citados en Araya, 2002, p. 46). Por consiguiente, se considera que las representaciones sociales aparecen en una zona en la cual, se produce la intersección entre lo psicológico y lo social, y por tanto mantienen relación con la pertenencia a cierto estatus social de los sujetos que las manifiestan (Lacolla, 2004).

Continuando por este transitar por las Representaciones sociales, es conveniente asistir al encuentro con Moscovici:

“... una modalidad particular del conocimiento, cuya función es la elaboración de los comportamientos y la comunicación entre los individuos... La representación es un corpus organizado de conocimientos y una de las actividades psíquicas gracias a las cuales los hombres hacen inteligible la realidad física y social, se integran en un grupo o en una relación cotidiana de intercambios, liberan los poderes de su imaginación” (Moscovici, 1979:17-18).

De acuerdo con lo ya planteado, en relación al concepto de *Representaciones sociales*, Moscovici (1986, 27), afirma que para calificar de social a una representación es necesario poner el acento en la función más que en el agente que la produce. Es decir, lo social de una Representación Social se origina a partir de su aportación al proceso de consolidación de acciones y del sentido de las comunicaciones sociales.

Según Lacolla (2004), las comunicaciones sociales, por ejemplo, serían difícilmente posibles si no se desarrollaran en el contexto de una serie, suficientemente amplia de representaciones compartidas. En la medida en que crean una visión compartida de la realidad y un marco referencial común, las representaciones sociales posibilitan, entre otros muchos procesos, el de las conversaciones cotidianas. En este sentido, las conversaciones se pueden definir como el lugar donde las personas, provistas de unos esquemas interpretativos socialmente adquiridos, construyen y negocian el sentido de la interacción (Criado, 1991, p. 55).

En una segunda parte reflexiva, es importante hacer alusión a la categoría de la *alteridad*, disertada desde diferentes referentes teóricos, es decir, tanto en el contexto mundial como en el latinoamericano. Por tanto, un estudio y revisión más exhaustivo del concepto de *alteridad* se da precisamente en la Edad Moderna por Hegel-Feuerbach y Heidegger, pero por otra parte están Jaspers y Otto, desde una teología dialéctica, evidenciándose de sobre manera una separación o distanciamiento entre Dios y el Hombre.

En los renglones anteriores, se puede apreciar una posición claramente antagonica a los enunciados preliminares del no-ser-otro de Dios, que en el

trasfondo los dos planteamientos presentan un significado más o menos similar: desde esta perspectiva, Dios es también, totalmente, otro, es decir, se está frente a una diferencia radical, por cuanto, es el no-otro en el sentido del ser otro del ser humano. De igual manera, dentro de este rastrear por el contexto histórico de *alteridad*, es menester transportarse por los terrenos del pensamiento hegeliano, que centra su reflexión otorgándole el nombre de “lo otro”, lugar destacado, y hasta necesario, para la construcción de sentido y de la realidad de las cosas.

“Sólo lo espiritual es lo real; es la esencia o el ser en sí, lo que se mantiene y lo determinado -el ser otro y el ser para sí- y lo que permanece en sí mismo en esta determinabilidad o en su ser fuera de sí o es en y para sí. Pero este ser en y para sí es primeramente para nosotros o en sí, es la sustancia espiritual”. Hegel (1985).

En este sentido, es importante disertar respecto lo que manifiesta Husserl:

“Y en que nuestra «teoría» de la experiencia de los «otros» ni quería ni podía ser otra cosa que la ex-posición del sentido de «otro» de esta experiencia, a partir de su rendimiento constitutivo (del sentido «otro verdade-ramente existente», a partir de las síntesis de unanimidad que le corresponden). Lo que yo compruebo unánimemente como otro —y entonces, pues, lo tengo dado en necesidad, y no a capricho, como una realidad por conocer—, ello es *eo ipso* en la actitud trascendental el otro que existe, ei *alter ego* (acreditado, justamente, dentro de la intencionalidad experimentadora de mi *ego*)”. (Husserl, 1996, p. 218).

Por lo tanto, la anterior cita se torna interesante, lo cual se refleja a lo largo del texto, que —en sí, la *Einführung* adviene, la comunidad, la *intersubjetividad*, donde la *Einführung* es una simple operación de descubrimiento, pero, sin lugar a duda, la ligazón de una intencionalidad originaria, con la impresión originaria. De esta manera, se consigue comprobar, precisamente, como *otro* —y entonces, y se tiene en necesidad, como un contexto por conocer—, ello es *eo ipso* en la actitud trascendental el otro que existe, el *alter ego* (acreditado, justamente, dentro de la intencionalidad experimentadora de mi *ego*).

En este sentido, el concepto de alteridad se concibe como una manera de empatía, a través de la cual se obtiene un reconocimiento del otro, como un ser que existe como algo diferente, que piensa y actúa como alguien distinto. Dentro de este cometido, es de suma importancia recurrir a los planteamientos filosóficos de Sartre:

“Todo materialismo tiene por efecto tratar a todos los hombres, incluido uno mismo, como objetos, es decir, como un conjunto de reacciones determinadas, que en nada se distingue del conjunto de cualidades y fenómenos que constituyen una mesa o una silla o una piedra. Nosotros queremos constituir precisamente el reino humano como un conjunto de valores distintos del reino material. Pero la subjetividad que alcanzamos a título de verdad no es una subjetividad rigurosamente individual porque hemos demostrado que en el cogito uno no se descubría solamente a sí mismo, sino también a los otros. Por el yo pienso, contrariamente a la filosofía de Descartes, contrariamente a la filosofía de Kant, nos captamos a nosotros mismos frente al otro, y el otro es tan cierto para nosotros como nosotros mismos. Así, el hombre que se capta directamente por el cogito, descubre también a todos los otros y los descubre como la condición de su existencia. (Sartre, 2004).

En el anterior párrafo se observa principalmente reflexiones y disertaciones relacionadas con la presencia de una *otredad* en los planteamientos sartreanos, en los cuales evidentemente se puede observar como una de las deducciones importantes, lo relacionado con el-para-sí, que no es únicamente una conciencia para-sí, sino con-otro o para otro, por lo tanto, surge un interrogante; ¿cómo salir de un solipsismo de la conciencia? Sartre manifiesta que la presencia del otro no es inferida, sino por el contrario se sitúa como un sujeto que no soy –yo mismo, el otro se revela como sujeto. Es decir, la experiencia inmediata e ineludible es, precisamente, el encuentro con el otro, que podría ser a través de la mirada.

Para el análisis conceptual sobre la categoría de la alteridad, se recurre principalmente a los aportes de algunos latinoamericanistas, es el caso de Samuel Silva Gotay:

“Es en la «alteridad» del hombre latinoamericano, pobre, periférico - no completamente otro con respecto a la «totalidad» dominante- en quien se «revela» la verdadera totalidad con la exigencia de la liberación del hombre. La «revelación de la alteridad» (el otro que viene desde fuera) que se da en Jesús, quien representa a los pobres, hoy se da en los pobres latinoamericanos que representan agudamente la situación de todos los otros, de las economías dependientes del mundo. La «epifanía de Dios en el hombre pobre», explotado y oprimido, constituye una acusación del pecado que tiene sus raíces en la «acumulación de riqueza» y que se manifiesta en el dominio del coloniaje. Silva S. (1983).

Silva Gotay dentro su exposición con relación a la alteridad latinoamericana, cita a Enrique Dussel:

Sin la irrupción de alteridad en la totalidad dominante, no es posible la existencia del «otro hombre», no puede haber la aceptación del otro, en cuanto otro, no puede haber relación de amor, no puede haber ética cristiana, no puede haber novedad, no puede haber historia. Pero «la alteridad» que pasa juicio sobre la verdad que reclama totalidad en el orden establecido, crea una «crisis» que desafía la legitimidad del orden. Se da entonces el proceso de liberación. Entonces se hace posible la historia y la ética” (Silva, 1983)

A partir de lo anterior, se deduce que es sólo a partir de la llegada de la *alteridad*, es cuando se posibilita la existencia de ese “otro”, del “hombre nuevo”. De ahí que, cuando hay ausencia de alteridad entre los latinoamericanos será, desde todo punto de vista, imposible la incorporación de la idea de justicia al pobre, el cual, obviamente, se encuentra fuera del sistema de oportunidades. De ahí que, la alteridad se constituye como el amor al prójimo, aceptar la posibilidad de existencia del “otro hombre”.

En los siguientes renglones, se hará alusión la postura filosófico-social de Raúl Vidales, en el cual se hace interesantes disertaciones a los conceptos de *liberación y alteridad*, respectivamente.

“En definitiva, la verdadera liberación sólo pudo tener lugar en la totalidad que se abre «al otro», porque aquí la liberación es verdaderamente alterativa y significa «el despliegue mismo de la perfección humana, su bien». Es altamente significativo como este concepto filosófico, en apariencia ajeno, aparece muy señalado por aquellos que están en pleno compromiso de acción. El amor lo entiendo como una urgencia de solucionar el problema «del otro» Vidales R. (1972).

El pensador mexicano, autor de la obra, *La iglesia latinoamericana y política después de Medellín* (1972), denota posturas comunes con relación a la categoría de *alteridad*, evidenciándose, de esta manera, esa relación opresor-oprimido, similar reflexión a la de Silva Gotay. Entonces, la alteridad se constituye como el único medio para superar esa esfera de violencia y represión a través de la dialéctica de la liberación y, de esta forma, poder abandonar ese círculo de la mismidad violenta y poder abordar la alteridad del hombre nuevo.

En términos generales, la alteridad es entendida como la ruptura de la *mismidad*, es comenzar a pensar y actuar en pro de los demás (escuchar la voz del otro). Cuando el hombre se reúne en sociedad, pretende un fin y éste es la obtención del máximo bien para todos, mediante la ayuda mutua y el intercambio de servicios. A esto se denomina bien común y de su consecución debe preocuparse la política para que haya una eticidad auténtica dentro del quehacer político de nuestras naciones latinoamericanas.

Por consiguiente, hablar de *alteridad* tiene que ser dentro del contexto de las ciencias sociales y humanas, es decir, una reflexión desde la psicología social, de la filosofía, antropología, etc. Reflexión filosófico-social que, para muchos, aunque arbitraria, sigue teniendo validez; para nosotros ya no significa más que el umbral de una preocupación epistemológica, donde el rancio dilema de razón y fe, o ciencia y conciencia; más modernamente, se abre paso irremediablemente de nuevo. Por cuanto, esta categoría no es sinónimo de una simple y sencilla *diferenciación*. Es decir, no se trata de la constatación de que todo ser humano es un individuo único y que siempre se pueden encontrar algunas diferencias en comparación con cualquier otra persona.

Igualmente, es importante reflexionar sobre lo que Dussel (1995), señala en su texto; *Introducción a la Filosofía de la Liberación*, sobre la lógica de la alteridad:

Sin embargo, hay otra lógica; es la que voy a llamar: “Lógica de la alteridad”. Esta lógica comienza por el cara-a-cara; el reconocimiento del Otro mueve de un modo muy distinto al que de esta manera acepta al Otro como otro. Solamente de este nivel puede decirse que hay la paz, que hay el amor, y, por lo tanto, que se instaura la historia. Cara-a-cara significa enfrentarse al Otro como otro; sin embargo, el Otro como otro es siempre, y al mismo tiempo, parte de un sistema, pero como oprimido. Aquel a quien tengo como otro, exterior a la totalidad, al mismo tiempo es siempre algo inserto en un sistema, de tal manera que, como dice Levinas (a quien por ahora sigo): “El Otro es por definición metafísica el pobre”. He dicho metafísica, y adviertan que uso la palabra estrictamente como neologismo, porque si la totalidad es la physis, la metá-physis; es el Otro, lo realmente real, lo que está más allá (metà-) de lo ontológico, más allá del ser como luz. Dussel, (1995).

Aquí en esta parte, Enrique Dussel manifiesta que esa lógica de la alteridad comienza por un cara-a-cara; y en ese reconocimiento del Otro se movilizan las dinámicas de una manera muy distinta al que, de esta manera, acepta al Otro como otro.

En este sentido, el cara-a-cara implica un enfrentamiento al Otro como otro; pero igualmente, el Otro como otro es siempre, y al mismo tiempo, parte de un sistema, pero, sin lugar a duda, como un ser oprimido. De ahí que, Dussel manifieste que aquel a quien tengo como otro, exterior a la totalidad, al mismo tiempo es siempre algo inserto en un sistema, de tal manera que, como dice Levinas y ante lo cual, este autor latinoamericanista afirma que es precisamente a quien por el momento sigue muy de cerca y, que ante lo cual expresa; que metafísicamente el Otro es el pobre. Explicando que el término metafísica es un término de uso estrictamente como neologismo.

En esta aproximación reflexivo-epistemológica sobre el concepto de alteridad es importante hacer alusión a los planteamientos que hace el argentino, Horacio Cerutti G (1992):

“La obra fundamental de Dussel, su ya citada *Para una ética...* está vertebrada por estos momentos. El momento óntico es referible a

y complementario del ontológico. En cambio, el momento metafísico supone un corte a nivel de la consideración del ser, un corte que Dussel hay llamado desde un punto de vista metodológico: “ruptura ontológica” y desde un punto de vista sistemático: distinción metafísica. El corte metafísico supone la aceptación de alteridad, alteridad fundada en el Absolutamente Otro (Dios), como la suprema novedad y revolución del pensamiento.” (Cerutti, 1992)

Las anteriores expresiones llevan a pensar que Horacio Cerutti G., a partir de la obra de Enrique Dussel, indica que se hace necesario hacer un ordenamiento al sistema con bases. Cerutti en su texto *Filosofías para la liberación – ¿Liberación del filosofar?* (1997), expresa que:

“Esta otra manifestación del idealismo populista anti-historicista postuló explícitamente como su punto de partida lo que denominó la crítica a la modernidad “europeo-céntrica” o “nord-atlántica.” Aun cuando niega explícitamente la formulación, cree partir de un cierto cero al rechazar la historia de la filosofía latinoamericana como una filosofía puramente imitativa y repetitiva, pura justificación de la dominación europeo-céntrica”. (P. 49).

Con relación a esto, el autor argentino manifiesta tal vez tácitamente que, la categoría de *alteridad* ahí está presente, es decir, en esta disertación, la filosofía latinoamericana, tendría su inicio con las expresiones de la filosofía Analéptica, la cual efectivamente se encuentra en estrecha correspondencia con la filosofía de la liberación, por cuanto, hoy por hoy, la historia de la filosofía latinoamericana no presenta una característica diferente al pensar occidental. Entonces, lo original de la filosofía no se fundamentaría en su mismo tratamiento conceptual sino más bien en la capacidad del filósofo para dejarse interpelar por el rostro del pobre latinoamericano.

### **Relación entre los conceptos centrales.**

Luego de este breve itinerario filosófico-psicológico de las dos categorías o conceptos centrales presentados en este escrito, como son las *representaciones sociales* y la *alteridad*, se pasará a proponer una articulación entre ellas.

A partir de cierta diversidad de perspectivas, se desencadena en una percepción dialógica de la realidad, en la cual, a razón del lenguaje y la comunicación percibimos la realidad social en constante movimiento. Moscovici, manifiesta que para efectos del quehacer investigativo, la realidad social sólo puede ser debidamente conocida e interpretada, teniendo en cuenta, tres categorías capitales; en primera instancia desde una perspectiva metodológica que el investigador conceda importancia a los lazos intersubjetivos que median la relación entre los sujetos, los objetos y los alteres; segundo, que metodológicamente se entienda la evidente reciprocidad entre los procesos sociales y los contenidos sociales, y como tercero, que el científico social se reconozca a sí mismo como un sujeto permeado por presupuestos emocionales, afectivos y cognitivos.

De esta manera, Moscovici con base a los anteriores presupuestos teóricos, plantea una concepción triádica de la realidad, compuesta por un Objeto, un Sujeto y un Alter. Por lo tanto, es de suma importancia hacer alusión a la procedencia etimológica del término *Alter*, el cual proviene de la voz latina “otro” y, es precisamente, esto lo que designa, la existencia de un *Otro*, como fenómeno autónomo de la realidad, aunque íntimamente ligado con el individuo.

“La muerte del Otro -el indio, el africano y el asiático- era también, y originalmente, la ausencia del Absoluto alterativo, porque el Absoluto alterativo se manifiesta a través del pobre. Cuando acepto a un pobre como Otro y lo respeto en la justicia, dejo de ser un yo absoluto; me limito y no me considero absoluto. Si, por el contrario, no-respeto al pobre como otro y lo incluyo en mi totalidad, me considero el centro, me divinizo”. (Dussel, 1977, P. 114).

En este orden de ideas, el pensador Enrique Dussel (1977) manifiesta que la muerte del Otro o como él lo denomina el indio, el africano y el asiático, igualmente, se constituye como la ausencia del absoluto alterativo, es decir, que éste se evidencia a través del pobre. Igualmente, se hace alusión a que, cuando aceptamos al pobre y lo respetamos en justicia, inmediatamente dejamos de ser un yo absoluto.

## A modo de conclusión

Cabe señalar, que esta concepción triádica da preponderancia al papel que desempeña el *Alter*, por dos razones; a saber, primero el establecimiento de los otros como mediadores de la realidad; segundo, por el estatus de intersubjetivo del conocimiento, al cual se caracteriza como un producto de la mediación entre un objeto determinado -que puede ser real, social, imaginario, o físico- y la acción del lenguaje y las condiciones materiales de posibilidad.

Así mismo, la concepción triádica de la realidad servirá como asiento para la epistemología de las representaciones sociales. En un primer momento, la condición triádica empieza por increpar al axioma positivista, que establece que existe un conocimiento científico “adecuado” y un conocimiento vulgar “pobrementemente constituido”. En cambio, desde el punto de vista de las *representaciones sociales*, la realidad es entendida como un conjunto de elementos complejos, que se mantienen en permanente cambio y que poseen equifinalidad, esto es, la capacidad de alcanzar un objetivo común por diferentes medios. En el esquema triádico de la realidad, las personas son concebidas como autónomas para pensar, actuar, producir y comunicarse, razón de la que se desprende que la formulación de cualquier tipo de determinismo social resulta insostenible.

Otro elemento capital sobre la metodología que adopta la teoría de las *representaciones sociales* es el uso del enfoque hermenéutico como instrumento para la recolección, el tratamiento y la producción de información y conocimiento; no obstante, pese a lo anterior, debemos resaltar que existe también algunas diferencias radicales entre la hermenéutica y las *representaciones sociales*. La principal diferencia radica en el papel preponderante que otorga la hermenéutica, a la facultad de interpretación que realizan los sujetos sobre la realidad; dicha preponderancia establece que la realidad se acomoda conforme a es interpretada por los sujetos, y tal afirmación, es tomada como reduccionista por las RS, pues se señala que, al obrar de la forma antes expuesta, se desconoce el papel que desempeñan las estructuras socioculturales y las condiciones materiales de posibilidad.

En términos generales, el concepto de alteridad es entendido como la ruptura de la mismidad, empezar a pensar y actuar en pro de los demás (escuchar la voz del otro). Cuando el hombre se reúne en sociedad, pretende un fin y

éste es la obtención del máximo bien para todos, mediante la ayuda mutua y la justicia distributiva. A esto se denomina bien común y de su consecución debe preocuparse la política para que haya una *eticidad altérica* dentro del quehacer político de nuestras naciones latinoamericanas. Por lo tanto, se evidencia la relevancia de esta reflexión con características monográficas sobre las categorías de representaciones sociales y la alteridad dentro del complejo actuar de los seres humanos en los distintos contextos.

## Referencias bibliográficas

- Araya S. (2002). *Las representaciones sociales: ejes teóricos para su discusión*. Costa Rica: FLACSO.
- Cerutti, Horacio. (1997). *Filosofías para la liberación ¿Liberación del filosofar?* México: Centro de Investigación en ciencias sociales y Humanidades. UAEM, Pág. 49
- Criado, E. (1991). Del sentido como producción: elementos para un análisis sociológico del discurso. En Latiesa, M. (ed.) *El pluralismo metodológico en la investigación*.
- Dussel, E. (1977). *Introducción a una filosofía latinoamericana*. México: Ex-temporáneos.
- Dussel, E. (1995). *Introducción a la filosofía de la liberación*. Bogotá: Nueva América.
- González, Rey, F. (2000). *Investigación cualitativa en Psicología – Rumbos y desafíos*. México: Internacional Thomson.
- Hegel, G. (1985). *La fenomenología del espíritu absoluto*, Madrid: Gráficas W Abad,
- Husserl, E. (1996). *Meditaciones cartesianas*. México: Fondo de Cultura Económico.

- Jodelet, D. (1984). La representación social: fenómenos, conceptos y teoría. En Moscovici, S. Psicología social II. *Pensamiento y vida social. Psicología social y problemas sociales*. Barcelona-Buenos Aires-México: Paidós.
- Lacolla, L. (2005). Representaciones sociales: una manera de entender las ideas de nuestros alumnos. Revista ieRed: *Revista electrónica de la red de investigación educativa* [En línea], 1(3). Recuperado de <http://revista.iered.org/v1n3/pdf/llacolla.pdf>.
- Mora, M. (2002). La teoría de las representaciones sociales de Serge Moscovici. *Athenea digital*, (2). Recuperado de <http://www.raco.cat/index.php/Athenea/article/viewFile/34106/33945>
- Moscovici (1986). *L'ere des representations sociales, en DOISE y palmonari; L' etude des representations sociales*. Paris, Delanchaux et niestle.
- Moscovici, S. (1979). El psicoanálisis, su imagen y su público. Buenos Aires, Argentina: Huemul S.A.
- Silva Gotay, S. (1983). *El pensamiento cristiano revolucionario en América Latina y el Caribe*. Salamanca, España: Sígueme.
- Vidales, R. (1972). *La iglesia latinoamericana y política después de Medellín del 68*. Bogotá, Colombia: Paulinas.

