

Gestión del Conocimiento

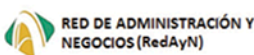
Perspectiva Multidisciplinaria

Volumen 39 · Colección unión global



Coordinadores:

Victor Hugo Meriño Córdoba
Edgar Alexander Martínez Meza
Ángel Zuley Antúnez Pérez
José Aurelio Cruz De Los Ángeles
Alfredo Pérez Paredes
Luz del Carmen Morán Bravo
Héctor Enrique Urzola Berrío
Manuel Antonio Vásquez Pérez



Libro resultado de investigación



Dr. Víctor Hugo Meriño Córdoba

Doctor en educación. Director del Centro de Investigaciones Internacionales. Rector de la Universidad Nacional Experimental Rafael

María Baralt, Zulia, Venezuela, periodo 2003-2008. Profesor Titular de pregrado, maestría y doctorado en varios países. Investigador Senior categorizado por COLCIENCIAS en Colombia.



Dr. Edgar Alexander Martínez Meza

Doctor en Creación intelectual. M.Sc. en Ciencias Contables. Licenciado en Administración de Empresas Agropecuarias. Rector de la

Universidad Nacional Experimental Sur del Lago Jesús María Semprún – Zulia - Venezuela, desde el 2013. Profesor titular de contabilidad y finanzas. Conferencista, ponente, tallerista en eventos nacionales e internacionales.



Dr. Ángel Antúnez Pérez

Doctor en Educación. Magíster en Filosofía de la Educación. Licenciado en Letras. Licenciado en Educación. Rector de la Universidad

Politécnica Territorial de Mérida Kleber Ramírez - UPTM - Venezuela, Profesor de pregrado y Postgrado. Investigador del Grupo de Investigación en Teoría y Didáctica de las Ciencias Sociales: GITDCS, Universidad de los Andes – Mérida – Venezuela.



Dr. José Aurelio Cruz De Los Angeles

Postdoctorado en Control Parlamentario y Política Pública - Universidad de Alcalá de Henares - España. Doctor en Administración

Pública por el Instituto de Administración Pública del Estado de Puebla. Maestro en Administración y Gestión de Instituciones Educativas - BUAP. Licenciado en Administración Pública - BUAP. Director de la Facultad de Administración - BUAP - México.



Dr. Alfredo Pérez Paredes

Doctor en Administración Pública por el Instituto de Administración Pública del Estado de Puebla. Maestro en Administración de

Pequeñas y Medianas Empresas por la BUAP. Profesor de la Facultad de Administración de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla - México. Líder del Cuerpo Académico en Consolidación Administración Aplicada.



Dra. Luz del Carmen Morán Bravo

Doctora en Administración Pública. Presidenta de la Red de Administración y Negocios (RedAyN.) - México.



M.Sc. Héctor Enrique Urzola Berrió

Magíster en Educación Universidad del Norte. Especialista en Investigación Aplicada a la Educación - Corporación Universitaria

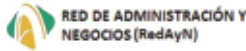
del Caribe. Licenciado en Ciencias de la Educación: español e inglés Universidad del Atlántico. Docente Investigador y Director Centro de Investigación de la Corporación Universitaria Antonio José de Sucre.



Ana Teresa Sifuentes Ocegueda

Doctora en Educación. Maestra en Administración con Especialidad en Recursos Humanos. Licenciada en Administración de Empresas.

Candidata a Investigadora del Sistema Nacional de Investigadores. Responsable del Cuerpo Académico Sociedad, Educación y Desarrollo. Coordinadora del Doctorado en Gestión de las Organizaciones sede UAN. Responsable del Departamento de Investigación de la UACYA-UAN.



Antonio José de Sacre
UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

Gestión del Conocimiento *Perspectiva Multidisciplinaria*

Volumen 39

Colección Unión Global

Coordinadores:

Víctor Hugo Meriño Córdoba

Edgar Alexander Martínez Meza

Ángel Zuley Antúnez Pérez

José Aurelio Cruz De Los Ángeles

Alfredo Pérez Paredes

Luz del Carmen Morán Bravo

Héctor Enrique Urzola Berrío

Ana Teresa Sifuentes Ocegueda

Libro resultado de investigaciones

© Víctor Hugo Meriño Córdoba: Coordinador – Editor. © noviembre de 2021.

Trigésimo noveno volumen. Colección Unión Global

Coordinadores:

Víctor Hugo Meriño Córdoba / Edgar Alexander Martínez Meza / Ángel Zuley Antúnez Pérez
José Aurelio Cruz De Los Ángeles / Alfredo Pérez Paredes / Luz del Carmen Morán Bravo
Héctor Enrique Urzola Berrío Ana Teresa Sifuentes Ocegueda

Autores:

© Ma. Guadalupe Castillo Tapia © Silvi B. González Brambila © Josué Figueroa González
© Alejandro Acevedo Amorochó © Valentina Celis Vega © Carlos Javier Pinto Suárez
© Alfredo Enrique Sanabria © Suliana Bienvenida Bacilio Ayovi © Angélica Alcoser Yantalema
© Paula Martínez Silva © Luis Alexander Carvajal Pinilla © Camila Andrea Murcia Gómez
© Diana Jennifer Mancipe Molina © Paula Lourdes Guerrero Rodríguez © María Gil Basulto
© Ana Cecilia Reyes Uribe © Eva Angélica Guerra Ávalos © José Manuel Quintero Villa
© Jesús Alexander Pinillos Villamizar © Agustín Ochoa Torres © Camilo Andrés Polentino Alfonso
© Edgardo Varela Carbonell © Víctor Raúl Apolaya Sarmiento © César Teófilo Zambrano Arce
© Godofredo Jorge Calla Colana © Elisa Simanette Gallardo Mauricio © Lisbeth Karina Aguilar Velásquez
© Edwin Torres Montes © Lidis María Muñoz Mier © Olga Patricia Pulido Villamil
© Diana Carolina Verjan Avila © José Alejandro Vera Calderón © Sandy Sindy Torres Silva
© Jorge E. Chaparro Medina © Isabel Cristina Rincón Rodríguez © Leonardo Díaz Pertuz
© Diana Eljach Hernández © Danna Córdoba Tordecilla © Carolina Colon Casilla
© José Fernando Acosta López © Cesar Herazo Hoyos © Sergio Gómez Herrera
© Edelberto de la Ossa Chávez © Mayerlis Vergara Gonzalez © Tania Marina Baquero Suárez
© José Gregorio Noroño Sánchez

Versión digital: ISBN - 978-980-6516-31-1 **Depósito legal:** ZU2021000289

Versión impresa: ISBN - 978-980-6516-30-4 **Depósito legal:** ZU2021000288

Editorial: Fondo Editorial de la Universidad Nacional Experimental Sur del Lago Jesús María Semprúm (UNESUR) - Santa Bárbara del Zulia - Estado Zulia – Venezuela.

Página WEB: <http://www.unesur.edu.ve/libros>

Coordinador: M.SC. Álvaro González - Santa Bárbara del Zulia - Estado Zulia - Venezuela

Portada: Mural en la Plaza de Villanueva - Guajira - Colombia

Diseño, diagramación e impresión: Editorial Artes y Letras S.A.S.

La Universidad Nacional Experimental Sur del Lago Jesús María Semprúm (UNESUR), se adhiere a la filosofía del acceso abierto y permite libremente la consulta, descarga, reproducción o enlace para uso de sus contenidos, haciendo la respectiva referencia. Los conceptos o criterios emitidos en cada capítulo del libro son responsabilidad exclusiva de sus autores.

LIBRO RESULTADO DE INVESTIGACIONES

Catalogación de la fuente

Libro: Gestión del Conocimiento. Perspectiva Multidisciplinaria. Colección Unión Global. Volumen 39 / 220 páginas / 22 cm /

Coordinadores: Víctor Hugo Meriño Córdoba / Edgar Alexander Martínez Meza / Ángel Zuley Antúnez Pérez / José Aurelio Cruz De Los Ángeles / Alfredo Pérez Paredes / Luz del Carmen Morán Bravo / Héctor Enrique Urzola Berrío / Ana Teresa Sifuentes Ocegueda /

Editorial: Fondo Editorial de la Universidad Nacional Experimental Sur del Lago" Jesús María Semprúm" – Santa Bárbara de Zulia - Zulia – Venezuela.

Grupos de investigación de: Universidad Sur del Lago "Jesús María Semprúm" (UNESUR) - Zulia – Venezuela; Universidad Politécnica Territorial de Mérida Kleber Ramírez (UPTM) - Mérida - Venezuela; Universidad Guanajuato (UG) - Campus Celaya - Salvatierra - Cuerpo Académico de Biodesarollo y Bioeconomía en las Organizaciones y Políticas Públicas (CABBOPP) - Guanajuato – México; Cuerpo Académico Consolidado "Administración Aplicada" (CUADAP) - Benemérita Universidad Autónoma de Puebla – Puebla – México; Red de Administración y Negocios (RedAyN) - Universidades Mexicanas – México; Universidad Autónoma de Nayarit (UAN) - Cuerpo Académico Sociedad, Educación y Desarrollo (CASED) – Tepic – Nayarit – México; Centro de Altos Estudios de Venezuela (CEALEVE) - Zulia - Venezuela; Centro Integral de Formación Educativa Especializada del Sur (CIFE - SUR) - Zulia – Venezuela y el Centro de Investigaciones Internacionales SAS (CEDINTER) - Antioquia - Colombia.

Fecha de publicación: noviembre de 2021.

Tiraje: 1001 ejemplares.

Versión digital: ISBN: 978-980-6516-31-1 **Depósito legal:** ZU2021000289

Versión impresa: ISBN: 978-980-6516-30-4 **Depósito legal:** ZU2021000288

Proceso de evaluación de los capítulos de libros

El libro "Gestión del Conocimiento. Perspectiva Multidisciplinaria", Volumen 39 de la Colección Unión Global, es resultado de investigaciones. Los capítulos del libro son **resultados de investigaciones** desarrolladas por sus autores. Los capítulos del libro **fueron arbitrados** por doctores de distintas Universidades del mundo bajo el **sistema doble ciego**. El Libro tiene el **Aval Académico de 6 Universidades Públicas Internacionales y de 3 Centros de Investigaciones Internacionales**, mencionados a continuación: Universidad Sur del Lago "Jesús María Semprúm" (UNESUR) - Zulia – Venezuela; Universidad Politécnica Territorial de Mérida Kleber Ramírez (UPTM) - Mérida - Venezuela; Universidad Guanajuato (UG) - Campus Celaya - Salvatierra - Cuerpo Académico de Biodesarollo y Bioeconomía en las Organizaciones y Políticas Públicas (CABBOPP) - Guanajuato – México; Cuerpo Académico Consolidado "Administración Aplicada" (CUADAP) - Benemérita Universidad Autónoma de Puebla – Puebla – México; Red de Administración y Negocios (RedAyN) - Universidades Mexicanas – México; Universidad Autónoma de Nayarit (UAN) - Cuerpo Académico Sociedad, Educación y Desarrollo (CASED) – Tepic – Nayarit – México; Centro de Altos Estudios de Venezuela (CEALEVE) - Zulia - Venezuela; Centro Integral de Formación Educativa Especializada del Sur (CIFE - SUR) - Zulia – Venezuela y el Centro de Investigaciones Internacionales SAS (CEDINTER) - Antioquia - Colombia. Los conceptos o criterios emitidos en cada capítulo del libro son responsabilidad exclusiva de sus autores.

Proceso de arbitraje doble ciego

Recepción: agosto de 2021

Evaluación de propuesta de obra: septiembre de 2021

Evaluación de contenidos: septiembre de 2021

Correcciones de autor: octubre de 2021

Aprobación: octubre de 2021

Publicación: noviembre de 2021

Repositorios de los libros de la Colección Unión Global

1. Universidad Sur del Lago de Maracaibo Jesús María Semprúm – UNESUR - Santa Bárbara – Zulia - Venezuela. Libros. Ver: <https://www.unesur.edu.ve/libros-1?start=0>
2. Universidad de la Costa. Barranquilla – Colombia. Investigación. Ver: <http://repositorio.cuc.edu.co/>
3. Universidad Politécnica Territorial de Falcón Alonso Gamero – UPTFAG - Santa Ana de Coro – Falcón – Venezuela. Ver: <https://investigacionuptag.wordpress.com/>.
4. Corporación Universitaria Rafael Núñez – Cartagena - CURN – Colombia. Ver: http://uninunez.biblioteca.curnvirtual.edu.co/cgi-bin/koha/opac-search.pl?q=gesti%C3%93n+del+conocimiento%3a+perspectiva+multidisciplinaria&branch_group_limit=
5. Corporación Universitaria del Caribe – CECAR – Sincelejo – Sucre – Colombia. Libros digitales. Ver: <http://biblioteca.cecar.edu.co/index.php/herramientas-busqueda/recursos-electronicos>
6. Corporación Universitaria Antonio José de Sucre – CORPOSUCRE – Sincelejo – Sucre – Colombia. Ver: <https://www.corposucre.edu.co/investigacion/publicaciones>
7. Centro de Investigaciones Internacionales – CEDINTER – Medellín – Antioquia – Colombia. Ver: <https://www.cedinter.com/books/>
8. Universidade Anhanguera – Sao Paulo – Brasil. Ver: <https://biblioteca-virtual.com/detalhes/livro/1735>
9. Comisión de Investigaciones Científicas. Buenos Aires Argentina. Ver: <https://digital.cic.gba.gob.ar/handle/11746/6748/>
10. Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Chile. Ver: <http://opac.pucv.cl/cgi-bin/wxis.exe/iah/scripts/?IsisScript=iah.xis&lang=es&base=BDPUCV&nextAction=lnk&exprSearch=GESTION%20DEL%20CONOCIMIENTO&indexSearch=DS#19>

.....

Comité Editorial

Universidad Nacional Experimental del Sur del Lago “Jesús María Semprúm”

Consejo director

Director: Dr. Edgar A. Martínez M. **Editor:** Dr. Jesús Ángel Timaure Eburíola

Comité editorial

Director: M. Sc. Álvaro González

Pares evaluadores

Dr. Alfredo Pérez Paredes / Benemérita Universidad Autónoma de Puebla / México
Dr. José Aurelio Cruz De Los Á. / Benemérita Universidad Autónoma de Puebla / México
Dra. Alba María del Carmen González Vega / Universidad de Guanajuato / México
Dr. Alonso Pírela Añez / Universidad Metropolitana / Ecuador
Dr. Alexey Carvalho / Universidade Anhanguera de São Paulo / Brasil
Dr. Manuel Antonio Pérez Vásquez / Universidad del Sinú / Colombia
Dra. Mabel Escorcía Muñoz / Universidad del Sinú / Colombia
Dra. Alicia del S. de la Peña De León / Universidad Autónoma de Coahuila / México.
Dra. Amira C. Padilla-Jiménez / Universidad de Córdoba / Colombia
Dr. Aufolgabi Meza Molina / UNERMB / Venezuela
Dra. Branda Vanessa Molina Medina / Universidad del Atlántico / Colombia
Dr. Carlos Alberto Severiche S. / Corporación Universitaria Minuto de Dios / Colombia
Dr. Carlos Ríos-Velásquez / Universidad de Puerto Rico / Puerto Rico
Dra. Carmen Cecilia Galvis Núñez / Universidad Popular del Cesar / Colombia
Dra. Cecilia Socorro / Universidad del Zulia / Venezuela
Dr. Dánae Duana Ávila / Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo / México.
Dr. Albeiro Andrade Yejas / Universidad Autónoma de Bucaramanga / Colombia
Dr. Doile Enrique Ríos Parra / Universidad Popular del Cesar / Colombia
Dr. Edilgardo Loaiza B. / Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid / Colombia
Dra. Edna Elizabeth Aldana Rivera / Universidad Simón Bolívar / Colombia
Dr. Elías Alberto Bedoya M. / Centro Agro - empresarial y Minero Sena/ Colombia

Dr. Elías Gaona Rivera / Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo / México
Dr. Elías Ramírez Plazas/ Universidad Surcolombiana / Colombia
Dra. Elizabeth Gálvez Santillán / Universidad Autónoma de Nuevo León / México
Dra. Eva Lozano Montero / Universidad de Guanajuato / México
Dra. Gabriela Monforte García / Tecnológico de Monterrey / México
Dra. Gloria Ramírez Elías / Benemérita Universidad Autónoma de Puebla / México
Dr. Héctor Luis Romero Valbuena / Universidad Industrial de Santander / Colombia
Dr. Heriberto Moreno Islas / Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo / México.
Dr. Hernán Joaquín Carrillo Hernández / Universidad de La Guajira / Colombia
Dra. Isabel Cristina Rincón Rodríguez /Universidad de Santander/Colombia
Dra. Ivonne María Gil Osorio / Universidad Libre de Barranquilla / Colombia
Dra. Jennifer Judith Lafont Mendoza / Universidad de Córdoba / Colombia
Dr. Jesús Ángel Timaure Eburiola / UNERMB / Venezuela
Dr. Jorge Bernal Peralta / Universidad de Tarapacá / Chile
Dr. José Manuel Gutiérrez / Universidad del Zulia / Venezuela
Dr. Juan Morúa Ramírez / Universidad de Guanajuato / México
Dr. Julio César Montiel Flores / Universidad de Guanajuato / México
Dr. Luis Alberto Romero Benjumea / Universidad Popular del Cesar / Colombia
Dr. Luis E. Oviedo-Zumaqué / Universidad de Córdoba / Colombia
Dra. Nelia Josefina González González / Universidad de Milagro / Ecuador
Dra. Oditza Nacrina Bracho Vega / UNERMB / Venezuela
Dr. Pilar H. Moreno U. / Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo / México
Dr. Rafael Alberto Vilchez Pírela / Corporación Universitaria del Caribe / Colombia
Dr. Roberto Godínez López / Universidad de Guanajuato / México
Dr. Rodrigo Daniel Salgado O. / Corporación Universitaria del Caribe / Colombia
Dr. Romel Ramón González Díaz / Universidad del Sinú / Colombia
Dra. Rosangel Beatriz Martínez Basabe / UNERMB / Venezuela
Dr. Samuel P. Hernández-Rivera / Universidad de Puerto Rico / Puerto Rico
Dra. Teresa De J. Vargas V. / Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo / México
Dra. Yahilina Silveira Pérez / Universidad de Sucre / Colombia

.....

Universidad Nacional Experimental Sur del Lago “Jesús María Semprúm”

UNESUR

Edgar Alexander Martínez Meza
Rector

Luz Marvella Sanabria de Salcedo
Vicerrectora Académica

Ángel Antonio Watts Godin
Vicerrector de Desarrollo Territorial

Diomer Antonio Galán Rincón
Secretario General

.....

Universidad Politécnica Territorial de Mérida Kléber Ramírez

UPTM

Ángel Zuley Antúnez Pérez
Rector

Walter Espinoza
Vicerrector Académico

Iván López
Secretario General

Deny Avendaño
Responsable de Desarrollo Territorial

.....

**Cuerpo Académico de Biondesarrollo
y Bioeconomía en las Organizaciones
y Políticas Públicas
Campus Celaya - Salvatierra -
Guanajuato - México**

CABBOPP

Responsable

Dr. Mario Jesús Aguilar Camacho

Miembros

Dr. José Enrique Luna Correa

Dr. Saúl Manuel Albor Guzmán

Dr. Roberto Godínez López

Dra. Eva Lozano Montero

Dr. Eduardo Barrera Arias

Dra. Alba María del Carmen González Vega

Dr. Julio César Montiel Flores

.....

Cuerpo Académico Consolidado “Administración Aplicada”

CUADAP
CA-BUAP-299

Benemérita Universidad Autónoma de Puebla – Puebla - México

Responsable

Dr. Alfredo Pérez Paredes

Miembros

Dr. José Aurelio Cruz de los Ángeles

Dr. Amado Torralba Flores

Dr. Emigdio Larios Gómez

.....

Red de Administración y Negocios RedAyN Universidades Mexicanas – México

Presidenta

Dra. Luz del Carmen Morán Bravo

Cuerpo Académico en Consolidación “Sociedad, Educación y Desarrollo” CASED

UAN-CA-287

Universidad Autónoma de Nayarit, Tepic, Nayarit, México

Responsable

Dra. Ana Teresa Sifuentes Ocegueda

Miembros

Dra. Rocío Mabeline Valle Escobedo

Dra. Emma Lorena Sifuentes Ocegueda

Mtra. Raquel Castañeda Ibarra

Mtra. Laura Esther García Gómez



**Centro de Altos Estudios de Venezuela
CEALEVE**

*Víctor Hugo Meriño Córdoba
Director General*

**Centro Integral de Formación Educativa
Especializada del Sur
CIFE - SUR**

*Edgar Alexander Martínez Meza
Director General*

**Centro de Investigaciones Internacionales SAS
CEDINTER SAS**

*Víctor Hugo Meriño Córdoba
Director General*

Autores, Universidades y Países participantes

Colombia

Alejandro Acevedo Amorocho
Universidad Pontificia Bolivariana

Valentina Celis Vega
Universidad Santo Tomas

Carlos Javier Pinto Suárez
Universidad Santo Tomas

Alfredo Enrique Sanabria
Universidad Santo Tomas

Paula Martínez Silva
Corporación Universitaria del Huila

Luis Alexander Carvajal Pinilla
Corporación Universitaria del Huila

Camila Andrea Murcia Gómez
Corporación Universitaria del Huila

Diana Jennifer Mancipe Molina
Corporación Universitaria del Huila

Jesús Alexander Pinillos Villamizar
Universidad Libre - Seccional Cúcuta

Agustín Ochoa Torres
Universidad Libre - Seccional Cúcuta

Camilo Andrés Polentino Alfonso
Universidad Libre - Seccional Cúcuta

Edgardo Varela Carbonell
Universidad Libre - Seccional Cúcuta

Edwin Torres Montes
Universidad Nacional Abierta y a Distancia – Tolima

Lidis María Muñoz Mier
Universidad Nacional Abierta y a Distancia – Tolima

Olga Patricia Pulido Villamil
Universidad Nacional Abierta y a Distancia – Tolima

Diana Carolina Verjan Avila
Universidad Nacional Abierta y a Distancia – Tolima

José Alejandro Vera Calderón
Universidad Nacional Abierta y a Distancia – Tolima

Sandy Sindney Torres Silva

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – Tolima

Jorge E. Chaparro Medina

Fundación Universitaria del Área Andina-Corporación Universitaria de Asturias- UTS

Isabel Cristina Rincón Rodríguez

Universidad de Santander - Corporación Universitaria de Asturias

Leonardo Díaz Pertuz

Universidad del Sinú

Diana Eljach Hernández

Universidad del Sinú

Danna Córdoba Tordecilla

Universidad del Sinú

Carolina Colon Casilla

Universidad del Sinú

José Fernando Acosta López

Universidad del Sinú

Cesar Herazo Hoyos

Universidad del Sinú

Sergio Gómez Herrera

Corporación Universitaria Remington

Edelberto de la Ossa Chávez

Corporación Universitaria Remington

Mayerlis Vergara Gonzalez

Corporación Universitaria Americana

Tania Marina Baquero Suárez

Corporación Universitaria Americana

José Gregorio Noroño Sánchez

Universidad del Sinú Elías Bechara Zainúm

Cuba

María Gil Basulto

Universidad de Camagüey

Ecuador

Suliana Bienvenida Bacilio Ayovi

Unidad Educativa Eloy Ortega Soto

Angélica Alcoser Yantalema

Escuela de Educación Básica Jaime Hurtado

México

Ma. Guadalupe Castillo Tapia

Universidad Autónoma Metropolitana

Silvia B. González Brambila
Universidad Autónoma Metropolitana

Josué Figueroa González
Universidad Autónoma Metropolitana

Paula Lourdes Guerrero Rodríguez
Universidad de Guadalajara

Ana Cecilia Reyes Uribe
Universidad de Guadalajara

Eva Angélica Guerra Ávalos
Universidad de Guadalajara

José Manuel Quintero Villa
Universidad de Guadalajara

Perú

Víctor Raúl Apolaya Sarmiento
Universidad Nacional Autónoma de Huanta

César Teófilo Zambrano Arce
Docente de la Universidad Nacional Autónoma de Huanta

Godofredo Jorge Calla Colana
Universidad Nacional de Educación "Enrique Guzmán y Valle"

Elisa Simanelte Gallardo Mauricio
Universidad Nacional Hermilio Valdizan

Lisbeth Karina Aguilar Velásquez
Universidad Nacional Autónoma de Huanta

Índice

Presentación

- Vivencias, percepciones y experiencias de la modalidad remota en alumnos de la Universidad Autónoma Metropolitana - Azcapotzalco - México
Ma. Guadalupe Castillo Tapia / Silvia B. González Brambila
Josué Figueroa González..... 29
- Caracterización de la cultura y educación financiera a directivos del sector de restaurantes del Área Metropolitana de Bucaramanga - Colombia
Alejandro Acevedo Amorochó / Valentina Celis Vega
Carlos Javier Pinto Suárez / Alfredo Enrique Sanabria..... 47
- La calidad de servicio educativo y su vínculo con la deserción escolar en el Bachillerato de la Unidad Educativa Eloy Ortega Soto en Ecuador
Suliana Bienvenida Bacilio Ayovi / Angélica Alcoser Yantalema 63
- Coleópteros coprófagos como bio-indicadores de restauración pasiva en bosque seco tropical pos-incendio en Neiva – Huila - Colombia
Paula Martínez Silva / Luis Alexander Carvajal Pinilla
Camila Andrea Murcia Gómez / Diana Jennifer Mancipe Molina 89
- Neurodidáctica: paradigma de superdotación, altas capacidades y habilidades como parte integral educativa turística en el Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas - Universidad de Guadalajara - México
Paula Lourdes Guerrero Rodríguez / María Gil Basulto
Ana Cecilia Reyes Uribe / Eva Angélica Guerra Ávalos
José Manuel Quintero Villa 105
- Planeación tributaria aplicada en la empresa Richard Wilfred León Zambrano de la ciudad de Cúcuta - Norte de Santander - Colombia
Jesús Alexander Pinillos Villamizar / Agustín Ochoa Torres
Camilo Andrés Polentino Alfonso / Edgardo Varela Carbonell..... 123
- Embarazo adolescente en el Valle de los Ríos Apurímac, Ene y Mantaro en tiempos de pandemia mundial en Ayacucho - Perú
Víctor Raúl Apolaya Sarmiento / César Teófilo Zambrano Arce
Godofredo Jorge Calla Colana / Elisa Simanelte Gallardo Mauricio
Lisbeth Karina Aguilar Velásquez..... 145



Identificación de la percepción de los empleados frente a los procesos de capacitación del Centro de Convenciones del Hotel las Américas de Cartagena – Colombia en el periodo 2017 – 2019

*Edwin Torres Montes / Lidis María Muñoz Mier
Olga Patricia Pulido Villamil / Diana Carolina Verjan Avila
José Alejandro Vera Calderón / Sandy Sindney Torres Silva 159*

Innovación y gestión empresarial

Jorge E. Chaparro Medina / Isabel Cristina Rincón Rodríguez 175

Estrategias prospectivas tecnológicas presentes en el sector agrícola del departamento del Atlántico - Colombia

*Leonardo Díaz Pertuz / Diana Eljach Hernández
Danna Córdoba Tordecilla / Carolina Colon Casilla
José Fernando Acosta López / Cesar Herazo Hoyos..... 187*

El derecho a la información de los consumidores en el comercio electrónico colombiano

*Sergio Gómez Herrera / Edelberto de la Ossa Chávez
Mayerlis Vergara Gonzalez / Tania Marina Baquero Suárez
José Gregorio Noroño Sánchez 203*

P

Presentación

El libro “Gestión del Conocimiento. Perspectiva Multidisciplinaria”, volumen 39, de la Colección Unión Global, es resultado de investigaciones. Los capítulos del libro son resultados de investigaciones desarrolladas por sus autores. El libro es una publicación internacional, seriada, continua, arbitrada de acceso abierto a todas las áreas del conocimiento, que cuenta con el esfuerzo de investigadores de varios países del mundo, orientada a contribuir con procesos de gestión del conocimiento científico, tecnológico y humanístico que consoliden la transformación del conocimiento en diferentes escenarios, tanto organizacionales como universitarios, para el desarrollo de habilidades cognitivas del quehacer diario. La gestión del conocimiento es un camino para consolidar una plataforma en las empresas públicas o privadas, entidades educativas, organizaciones no gubernamentales, ya sea generando políticas para todas las jerarquías o un modelo de gestión para la administración, donde es fundamental articular el conocimiento, los trabajadores, directivos, el espacio de trabajo, hacia la creación de ambientes propicios para el desarrollo integral de las instituciones.

La estrategia más general de la gestión del conocimiento consiste en transformar los conocimientos personales y grupales en conocimiento organizacional. También se debe tener en cuenta los conocimientos altamente especializados de personas del entorno de la empresa para tratar de incorporarlos al conocimiento de la entidad, lo cual ha de incluirse en las estrategias. La gestión estratégica del conocimiento vincula la creación del conocimiento de una organización con su estrategia, prestando atención al impacto que pueda generar.

En este sentido, se presenta a la comunidad internacional el libro “Gestión del Conocimiento. Perspectiva Multidisciplinaria”, volumen 39, de la Colección Unión Global, es resultado de investigaciones. Los capítulos del libro son resultados de investigaciones desarrollados por sus autores, con aportes teóricos y prácticos de autores, cuyos resultados de



trabajos de investigación, son análisis de diversas teorías, propuestas, enfoques y experiencias sobre el tema de gestión del conocimiento, lo cual permite el posicionamiento de las organizaciones en la utilización del conocimiento, su apropiación y transformación. Los conceptos o criterios emitidos en cada capítulo del libro son responsabilidad exclusiva de sus autores.



Vivencias, percepciones y experiencias de la modalidad remota en alumnos de la Universidad Autónoma Metropolitana - Azcapotzalco - México

Ma. Guadalupe Castillo Tapia

Maestría en Economía y Política Internacional. Docente Investigadora de la Universidad Autónoma Metropolitana. Unidad Azcapotzalco. Departamento de Administración. Correo: mgct@azc.uam.mx

Silvia B. González Brambila

Doctora en Ciencias Computacionales. Docente Investigadora de la Universidad Autónoma Metropolitana. Unidad Azcapotzalco. Departamento de Sistemas. Correo: sgb@azc.uam.mx

Josué Figueroa González

Maestro en Ciencias de la Computación. Docente Investigador de la Universidad Autónoma Metropolitana. Unidad Azcapotzalco. Departamento de Sistemas. Correo: jfgo@azc.uam.mx

Resumen

Se presenta un análisis descriptivo de elementos vivenciales, percepciones y experiencias de las actividades de enseñanza-aprendizaje que han realizado los alumnos de la Universidad Autónoma Metropolitana (UAM) Unidad Azcapotzalco dentro del Proyecto Emergente de Enseñanza Remota (PEER). Estas actividades se han desarrollado hasta el momento durante cinco trimestres consecutivos debido a la pandemia generada por el coronavirus 19 de tipo 2 causante del síndrome respiratorio agudo severo (SRAS-CoV-2). Con el objetivo de conocer la opinión de los alumnos sobre el PEER se elaboró una encuesta bajo la escala

de Likert con 70 preguntas y se obtuvieron un total de 189 respuestas útiles. La encuesta se dividió en tres secciones: datos personales de los participantes, vivencias, percepciones y experiencias y, preferencias de las distintas modalidades de enseñanza-aprendizaje. Se encontró que los alumnos del PEER, en general, lo aceptan y lo consideran adecuado y que se sienten orgullosos de pertenecer a la comunidad UAM. Posiblemente en un futuro los alumnos decidan tomar algunos trimestres o cursos en línea, por lo que la Universidad deberá adaptarse a los nuevos requerimientos de la nueva realidad.

Palabras clave: proyecto emergente de enseñanza remota, alumnos, vivencias, percepciones, experiencias.

Experiences, perceptions and experiences of the remote modality in students of the Autonomous Metropolitan University – Azcapotzalco – Mexico

Abstract

A descriptive analysis of experiential elements, perceptions and experiences of the teaching-learning activities carried out by the students of the Autonomous Metropolitan University (UAM) Azcapotzalco Unit within the Emerging Remote Teaching Project (PEER) is presented. These activities have been carried out so far for five consecutive quarters due to the pandemic generated by coronavirus 19 type 2 that causes severe acute respiratory syndrome (SARS-CoV-2). To know the opinion of the students about the PEER, a survey was prepared using the Likert scale with 70 questions and a total of 189 useful answers were obtained. The survey was divided into three sections: personal data of the participants, experiences, perceptions, and preferences of the different teaching-learning modalities. It was found that PEER students, in general, accept it and consider it appropriate and that they feel proud to belong to the UAM community. Possibly in the future, students decide to take some terms or online courses, so the University will have to adapt to the new requirements of the new reality.

Keywords: emerging remote teaching project, students, experiences, perceptions.

Introducción

En el año 2020 el escenario nacional e internacional cambió drásticamente y vertiginosamente en un periodo de tiempo muy corto, producto fundamentalmente de una pandemia. En ese contexto las Instituciones de Educación Superior han enfrentado, a partir de entonces, múltiples retos y desafíos. En el ámbito académico, la mayor parte de las actividades se han llevado a cabo de manera virtual o a distancia, incluida la docencia. En la UAM se implementó el Programa Emergente de Enseñanza Remota (PEER) realizándose una adaptación acelerada para hacer frente a la actividad docente, con objeto de garantizar la continuidad académica y responder a las demandas sociales como universidad pública. Profesores y alumnos se han debido adaptar a nuevos sistemas de enseñanza – aprendizaje, sin la presencialidad. En ese contexto los servicios de videoconferencia han sido un instrumento, entre otros, que han permitido realizar educación remota.

Sin embargo, como muchos otros medios digitales los servicios de videoconferencia tienen una programación propia y además no son siempre utilizados por todos de la misma manera por diferentes razones. Independientemente de la naturaleza de esos servicios, es importante considerar las características propias de los usuarios. Este trabajo se centra en los alumnos de la UAM A como usuarios de los servicios de educación remota, haciendo especial énfasis en que la impartición de clases se realiza a través de videoconferencias.

Diseño y construcción de un instrumento de evaluación

Para poder conocer la experiencia de los alumnos de la UAM A durante la aplicación del PEER se construyó un instrumento de evaluación utilizando una metodología mixta a través de información basada en las respuestas a una encuesta elaborada bajo la escala de Likert para la posterior interpretación y análisis de los resultados. Además de los datos del participante, que permiten ubicar las licenciaturas y su grado de avance, se tienen 70 preguntas sobre sus vivencias, percepciones y experiencias y 189 respuestas útiles.

Objetivo

Realizar un análisis descriptivo de elementos vivenciales, percepciones y experiencias en los que desarrollan los alumnos sus actividades de enseñanza aprendizaje a través de los servicios de videoconferencias dentro del Proyecto Emergente de Enseñanza Remota.

Diseño de la encuesta

La encuesta tuvo como propósito identificar el ambiente general, desde la perspectiva de los alumnos, en qué se desarrollan los cursos de manera remota a través de los servicios de videoconferencia desde la vivencia, percepción y experiencia. Se explicó a los alumnos que la encuesta no tenía ningún impacto en la calificación de ninguna Unidad de Enseñanza Aprendizaje (UEA), así como que no se evaluaba a profesor alguno. El tiempo de duración máximo de las respuestas fue de diez minutos. Es importante destacar que a la encuesta solo tuvieron acceso alumnos de la UAM Unidad Azcapotzalco y que podían responderla solamente una vez. Además, no era posible modificar sus respuestas. A los alumnos se les informó sobre la confidencialidad de sus datos y sobre el propósito de la encuesta para fines de investigación. La encuesta se dividió en tres secciones:

Datos de los participantes

Vivencias, percepciones y experiencias

Preferencias de las distintas modalidades de enseñanza-aprendizaje.

El objetivo de la primera sección fue contar con información sobre los datos generales de los participantes como: edad, género, plan de estudios al que pertenece y número de créditos cubiertos. La segunda sección tuvo como objetivo conocer sus: vivencias, percepciones y experiencias del PEER, para ello se les solicitó que respondieran de manera libre la opción con la que más se identificaran con base en su experiencia dentro de la UAM-Azcapotzalco desde que inició el PEER. En la última sección se identificaron las preferencias de las distintas modalidades de enseñanza-aprendizaje, cabe mencionar que estas preferencias, además de individuales, en muchas ocasiones también dependen de circunstancias específicas, por ejemplo, tiempo de traslado, costo del traslado, número de horas que dedican a trabajar, entre muchas otras. Se utilizó la herramienta Formularios de Google para formalizar

el cuestionario a través de una invitación abierta dónde únicamente podían tener acceso alumnos de la unidad Azcapotzalco de la UAM.

Respuestas obtenidas

En esta sección se presentan las respuestas que se obtuvieron a través del instrumento.

Datos generales

La mayoría, cerca del 53%, de los alumnos encuestados tiene entre 21 y 26 años de edad. El 33.3% tiene entre 17 y 20 años. Por lo anterior, puede afirmarse que son alumnos jóvenes, en edad de estudiar una licenciatura. Estos resultados se muestran en el Gráfico 1. Cómo se observa en el Gráfico 2, del número de alumnos que contestaron la encuesta, el 59.8% corresponde al género masculino y el 40.2% al femenino.

Gráfico 1

Edad de alumnos encuestados

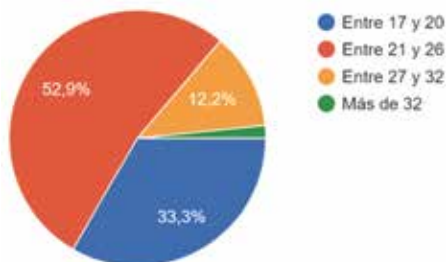
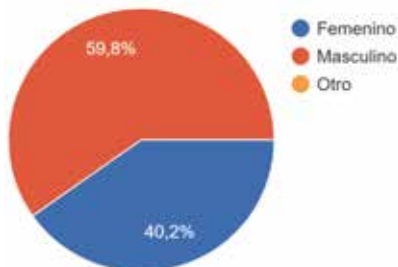


Gráfico 2

Género de los alumnos encuestados



En la Unidad Azcapotzalco existen tres Divisiones:

- Ciencias Básicas e Ingeniería con 10 Ingenierías
- Ciencias Sociales y Humanidades con 4 licenciaturas: Administración, Derecho, Economía y Sociología.
- Ciencias y Artes para el Diseño con Arquitectura, Diseño Industrial y Diseño de la Comunicación Gráfica.

El Gráfico 3 destaca fundamentalmente que la mayor parte de las respuestas se dieron por alumnos de dos de las tres divisiones con las que cuenta la Unidad. Las carreras con mayor número de respuestas fueron, Ingeniería en computación, Administración e Ingeniería electrónica.

Gráfico 3

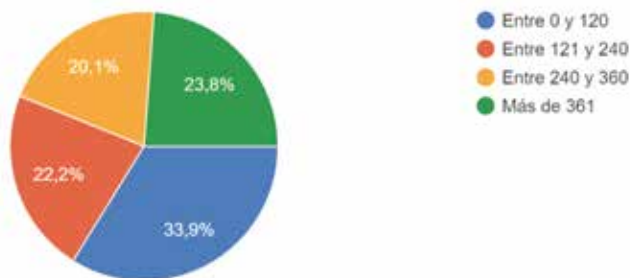
Plan de estudios en que se encuentran inscritos los alumnos.



Dentro del modelo educativo de la UAM, el trabajo de los estudiantes se mide en créditos, de acuerdo con el Artículo 43 del Reglamento de Estudios Superiores (2021) de la UAM, “un crédito es la unidad de valor correspondiente al trabajo académico que debe realizar un alumno en una hora a la semana durante un trimestre de once semanas de clase”. Un alumno puede egresar cuando ha cubierto la cantidad total de créditos especificados en el plan de estudios al que se encuentra inscrito. La mayor parte de los planes de estudios de la Unidad Azcapotzalco se distribuyen para ser cubiertos en doce trimestres, es decir en cuatro años. El Gráfico 4 se muestra la distribución de créditos de los alumnos encuestados, en ella se hace notar una buena representación entre los cuatro distintos niveles de créditos.

Gráfico 4

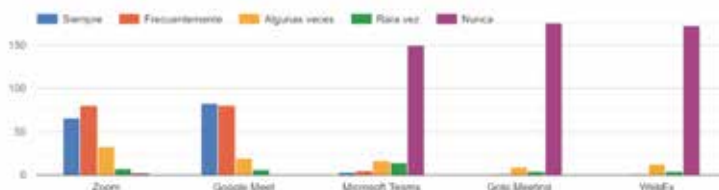
Créditos aproximados cubiertos en el plan de estudios inscritos



La Universidad ha hecho un gran esfuerzo en la inversión de recursos para ofrecer las clases dentro del PEER. Los profesores que imparten docencia tienen cuenta de las tres primeras plataformas, por lo que pueden seleccionar aquella que utilizarán en cada clase o curso. En el instrumento se preguntó por estas plataformas y por algunas de las utilizadas en el mercado. Los resultados se presentan en el Gráfico 5, en donde se destaca que las más utilizadas son Zoom y Google Meet y con muy poco uso Microsoft Teams. Las otras prácticamente no se han utilizado. La escala utilizada y los colores que la representan en toda esta sección se muestra en el encabezado del Gráfico 5.

Gráfico 5

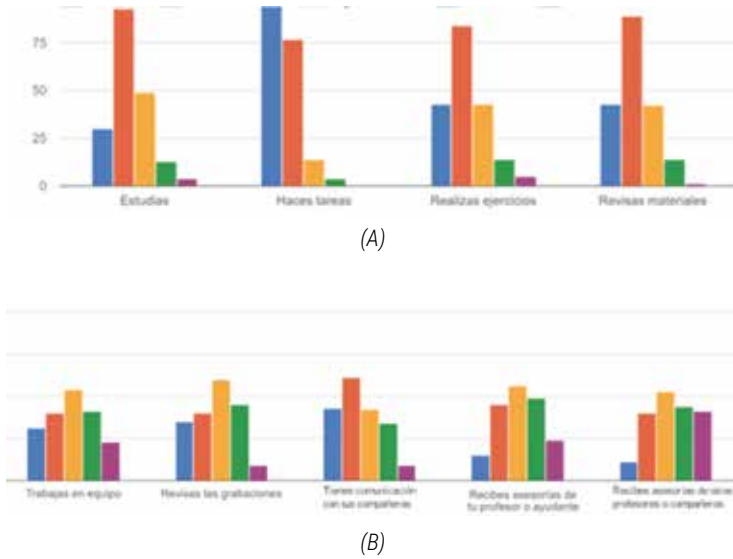
Servicios de video-conferencia que han utilizado los alumnos



A continuación, a los encuestados se les preguntó aspectos relacionados con sus vivencias académicas antes o después de cada clase o sesión. Lo anterior, se muestra en los Gráficos 6A y 6B. Puede apreciarse que los alumnos consideran que frecuentemente estudian, hacen tareas, realizan ejercicios, revisan materiales y grabaciones, tienen co-

municación con sus compañeros y reciben asesorías de sus profesores o en su caso del ayudante del profesor.

Gráfico 6
Preparación de los alumnos antes o después de cada sesión

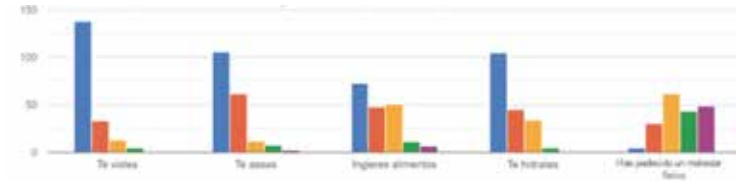


Posteriormente, se les preguntó a los alumnos sobre sus hábitos de higiene y salud y, la infraestructura de hardware con la que cuentan durante sus clases. Las repuestas se muestran en los Gráficos 7A y 7B, donde se destaca:

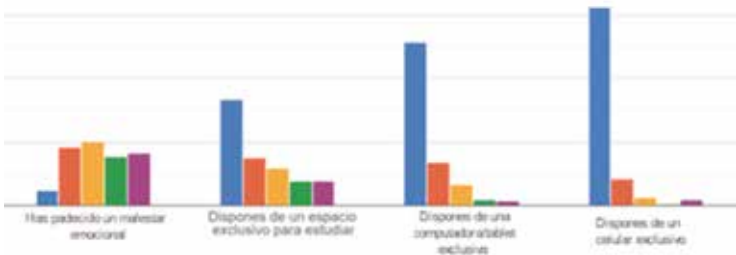
- 49 alumnos nunca han padecido malestar físico
- 41 alumnos nunca han padecido malestar emocional
- 156 alumnos siempre disponen de un celular exclusivo
- 129 alumnos siempre disponen de una computadora/tablet exclusiva
- 84 alumnos siempre disponen de un espacio exclusivo para estudiar y 19 nunca lo tienen

Gráfico 7

Hábitos de higiene y salud personal e infraestructura en hardware



(A)

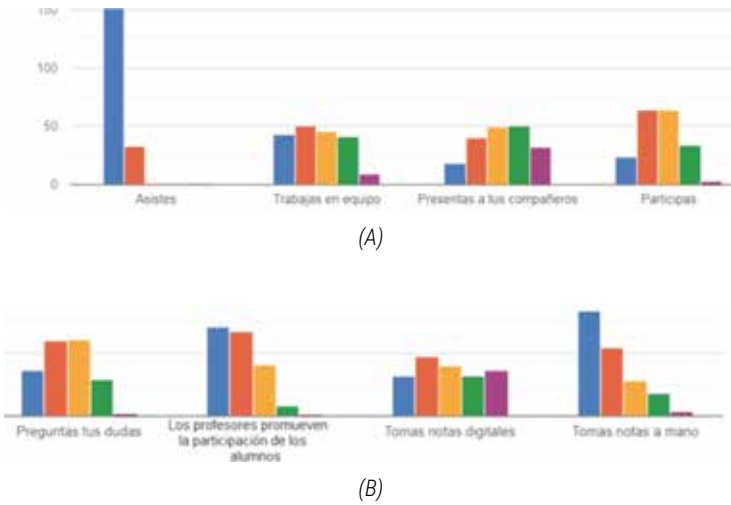


(B)

Los hábitos de estudio de los alumnos durante las sesiones de clase son relevantes ya que permiten cumplir con los objetivos de aprendizaje. Como se aprecia en los Gráficos 8A y 8B, los alumnos consideran que siempre asisten a las sesiones. Además, es importante mencionar que una de las habilidades blandas más solicitadas por los empleadores es el trabajo en equipo, de acuerdo con los alumnos encuestados muy pocos nunca lo realizan. Por otro lado, poco menos de la mitad rara vez o nunca realiza presentación ante compañeros. Mientras que la participación en clase y las preguntas de dudas, se consideran bien evaluadas, así como la promoción de la participación por los profesores. Se observa también que existe una gran diversidad en cuanto a tomar notas digitales y podría destacarse que la mayoría toma notas a mano siempre.

Gráfico 8

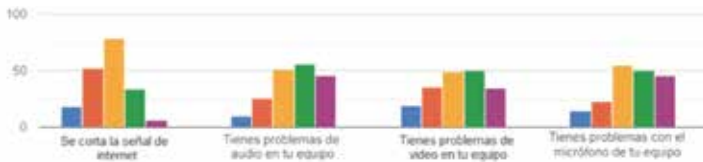
Vivencias y percepciones académicas durante las sesiones de clase



El Gráfico 9 también presenta información relacionada con vivencias, percepciones y experiencias académicas sobre la infraestructura de red durante las sesiones de clase, como puede notarse los alumnos han experimentado problemas técnicos, como cortes en la señal de internet, problemas de audio, de video o de micrófono en sus equipos.

Gráfico 9

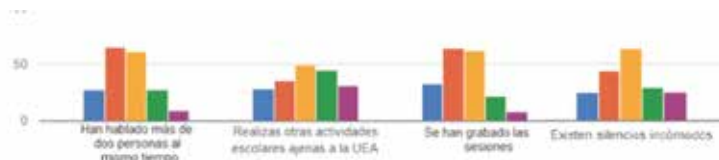
Infraestructura de red



En el Gráfico 10 se presentan aspectos referentes al desarrollo durante las sesiones de clase. Como que dos personas hablen al mismo tiempo, o la realización de otras actividades escolares ajenas a la materia que se está tomando en ese momento, o bien si se graban las sesiones y si han existido silencios incómodos.

Gráfico 10

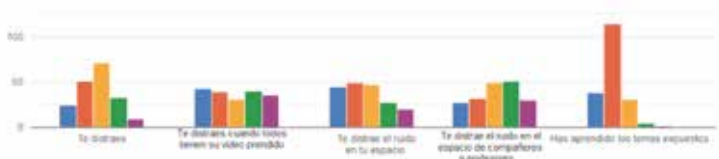
Vivencias, percepciones y experiencias relacionadas a la organización de clase y a los alumnos



Muy importante durante una sesión de clases es evitar distracciones, sin embargo, la gran mayoría de los alumnos las han experimentado. Muy pocos mencionaron nunca haberse distraído durante las clases. Además, existe poco consenso entre los alumnos sobre si se distraen o no, cuando todos tienen el video prendido, así como por el ruido tanto del espacio propio como el de compañeros o profesores. Algo importante es que un gran porcentaje de alumnos considera que, a pesar de los distractores, han aprendido los temas expuestos, lo anterior puede apreciarse en el Gráfico 11.

Gráfico 11

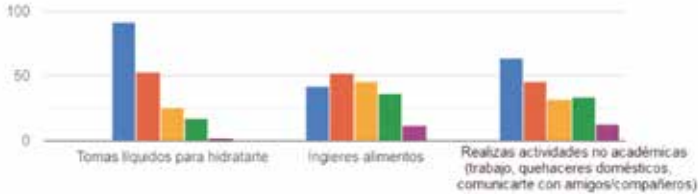
Distracciones durante las sesiones de clase



En el Gráfico 12 puede observarse que la gran mayoría de los alumnos toma líquidos para hidratarse y cerca del 50% ingiere algún tipo de alimento durante la clase. Destaca que la gran mayoría trabaja, realiza quehaceres domésticos o se comunica con amigos o compañeros durante cada clase.

Gráfico 12

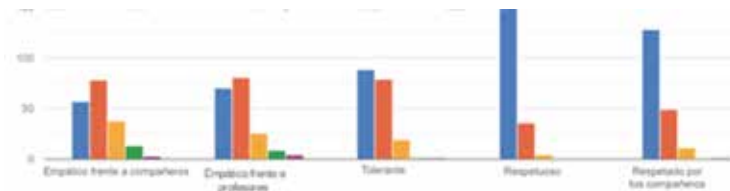
Se hidrata, ingesta de alimentos o actividades no académicas durante las sesiones de clase



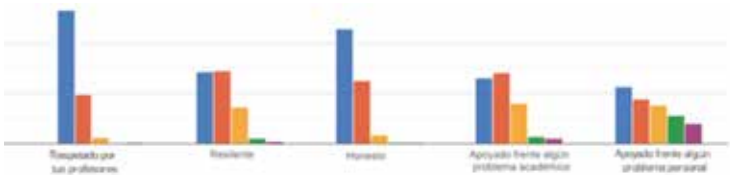
Relacionado a la convivencia con la comunidad universitaria, los alumnos manifestaron haber experimentado desde que inició la modalidad remota y como puede apreciarse en los Gráficos 13 A y 13B, una fuerte empatía frente a compañeros y profesores. Destaca el desarrollo o fortalecimiento de ciertos valores, como: tolerancia, respeto y honestidad. Cabe mencionar que se han sentido apoyados frente a algún problema académico, pero no así frente a problemas personales.

Gráfico 13

Convivencia con la comunidad en general desde el inicio de la modalidad remota



(A)



(B)

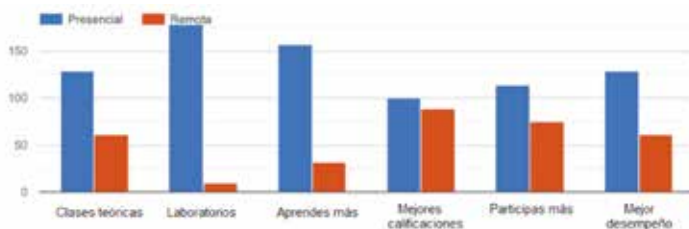
Preferencias de distintas modalidades

En esta tercera y última sección del instrumento de evaluación se consideraron las preferencias del alumnado en las distintas modalidades de conducción del proceso de enseñanza aprendizaje. Tal y como se muestra en el Gráfico 13, el 75% de los alumnos encuestados han tenido clases presenciales en las instalaciones de la UAM-Azcapotzalco. Sin embargo, una cuarta parte nunca han tenido esta experiencia en esta casa de estudios, es decir, se trata de alumnos que desde su ingreso a la institución han realizado todos sus cursos a través del PEER sin presencialidad en la Unidad Azcapotzalco.

Para continuar con esta sección se solicitó a los alumnos que si no habían tenido experiencia presencial en la Universidad consideraran el nivel de estudios previo como referente. Como puede observarse en el Gráfico 14, los alumnos prefieren la modalidad presencial sobre la remota. Llama la atención que señalan aprender más en la modalidad presencial, pero al momento de considerar calificaciones el diferencial porcentual se acorta. También cabe destacar el caso de los laboratorios, donde la mayoría no se ha impartido durante la pandemia, y seguramente por esto, tiene la preferencia presencial más alta.

Gráfico 14

Comparación de la modalidad presencial y la remota en la UAM-Azcapotzalco



El 18.5% de los alumnos encuestados indican que cuando se regrese a la normalidad no les gustaría continuar con algunos cursos de educación remota, al 37.6% si les gustaría y el 43.9% lo consideraría como parte de la continuación de sus estudios, como se aprecia en el Gráfico 15.

Gráfico 15

Experiencia presencial en la Universidad Autónoma Metropolitana

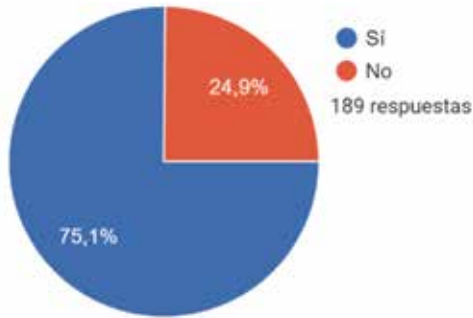
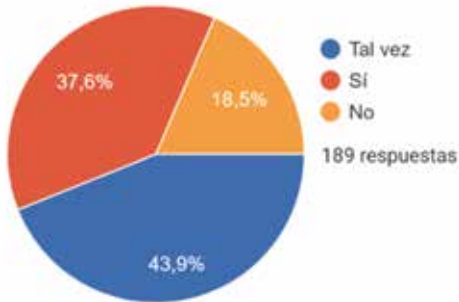


Gráfico 15

Preferencias sobre la continuación de algunos cursos en educación remota



Se solicitó a los alumnos que en una palabra expresaran lo que significa para ellos ser alumno de la UAM, el resultado anterior se presenta en la nube de palabras del Gráfico16, donde se destacan orgullo, compromiso, esfuerzo, excelencia, éxito y dedicación.

Gráfico 16

Primeras palabras que vienen a la mente por ser alumnos de la UAM



Por último, se solicitó a los alumnos encuestados escribir las tres palabras para describir su experiencia en educación no presencial en la UAM. Los resultados se muestran en la nube de palabras del Gráfico 17. Las palabras más destacadas son: estrés, autodidacta, buena, complicada, cansado, distracción. También cabe destacar que cómoda y aburrida tienen niveles semejantes.

Gráfico 17

Palabras que describen la experiencia en educación no presencial



Conclusiones

A cinco trimestres de haber iniciado el PEER en la Unidad Azcapotzalco, se le percibe por los alumnos, en general como bueno.

Por otro lado, se manifiestan y se generalizan particularidades de cada estudiante. Como se ha visto, no todos cuentan con los mismos recursos para llevar a cabo sus actividades escolares. Por ejemplo, tomar notas a mano podría considerarse como poco eficiente cuando es más fácil “copiar y pegar” si se reciben clases de manera remota.

Llama la atención que al momento en que se les deja expresar de manera concreta su experiencia en la Universidad en la modalidad no presencial destacan el Estrés y el ser Autodidacta dentro de las primeras respuestas.

Independientemente del programa o modalidad que se tenga debe garantizarse el aprendizaje que debe obtenerse en los programas de cada UEA.

De los aprendizajes en educación que han experimentado los alumnos está el desarrollo de nuevas habilidades que fomentan su capacidad de resiliencia ante el impacto de una crisis como la actual, además: la empatía, la tolerancia, el respeto.

El aprendizaje en línea es parte ya de su preparación profesional. También el aprendizaje en aspectos formativos y tecnológicos.

El alumno se ha vuelto más que nunca un sujeto activo de su propia formación.

En este contexto es indispensable seguir profundizando en la investigación sobre los procesos de enseñanza bajo modalidades remotas, a distancia y mixtas.

Referencias

Alcántara, A. (2020). Educación superior y COVID-19: una perspectiva comparada. En IISUE (Ed.). Educación y pandemia: Una visión académica,

- México, Instituto de Investigaciones sobre la Universidad y la Educación-UNAM.
- Barrón, M.C. (2020). La educación en línea. Transiciones y disrupciones. En IISUE (Ed.). Educación y pandemia: Una visión académica, México, Instituto de Investigaciones sobre la Universidad y la Educación-UNAM.
- González Cuevas, O., López Zárate, R., (2019). La UAM: una visión a 45 años. CDMX: UAM 3 vols., 850 pp.
- Hernández, C. (2015). New Resources for Qualitative Research: Free Software and Collaborative Tools. *Opción* 31(5): 453-471.
- INEGI (2020). Encuesta para la Medición del Impacto COVID-19 en la Educación (ECOVID-ED) 2020. Recuperado de https://www.inegi.org.mx/contenidos/investigacion/ecovid/2020/doc/ecovid_ed_2020_nota_tecnica.pdf
- INEGI (2020). Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares. Recuperado de https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2020/OtrTemEcon/ENDU-TIH_2019.pdf
- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 20(1), 38-47. Recuperado de <https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.1.1347>
- Ley Orgánica de la Universidad Autónoma Metropolitana Disponible en: <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/157.pdf>
- UAM. Plan de Desarrollo Institucional. Recuperado de <https://www.uam.mx/informesrg/>
- UAM. Programa Emergente de Enseñanza Remota. Recuperado de <https://www.uam.mx/educacionvirtual/uv/peer>
- UAM. Reglamento de Estudios Superiores (2021) México. Recuperado de <https://www.uam.mx/legislacion/legislacion-UAM-agosto-2021/legislacion-UAM-agosto-2021-res.pdf>
- UAM. Modelo UAM A (2019) México. Recuperado de <http://contingencia.azc.uam.mx/assets/pdf/tutoriales/TuUniversidad/ModeloUAMA.pdf>
- UNESCO (2020). Educación para el Desarrollo Sostenible Hoja de ruta. (2020). Recuperado de <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000374802>

Caracterización de la cultura y educación financiera a directivos del sector de restaurantes del Área Metropolitana de Bucaramanga - Colombia

Alejandro Acevedo Amoroch

Administrador de Empresas Universidad del Valle. Especialista en Alta Gerencia. Magíster en Finanzas. PhD en Currículo. Profesorado e Instituciones de Educación (UGRA España). Estudiante de Doctorado en Economía y Finanzas UBJ. Profesor Asociado de la Universidad Pontificia Bolivariana. Correo: alejandro.acevedoa@upb.edu.co

Valentina Celis Vega

Contadora Pública (C). Joven Investigadora Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Santo Tomas. Correo: valentina.celis@ustabuca.edu.co

Carlos Javier Pinto Suárez

Magíster en Finanzas. Profesor de Planta de la Universidad Santo Tomas. Correo: carlos.pinto@ustabuca.edu.co

Alfredo Enrique Sanabria

Magíster en Ingeniería. Profesor de Planta de la Universidad Santo Tomas. Correo: alfredoenrique.sanabria@ustabuca.edu.co

Resumen

La presente investigación centra su observación en los empresarios del sector de restaurantes del Área Metropolitana de Bucaramanga, se busca identificar y determinar el nivel de educación y cultura financiera que

manejan en sus negocios, el crecimiento económico que los suscita a implementar mecanismos de financiamiento diferentes a los ofrecidos con el sector financiero colombiano. Bucaramanga es conocida como el motor económico del oriente colombiano y eso en gran medida requiere que su estructura empresarial utilice al máximo las herramientas tanto de financiación como de inversión que les permitan fortalecer, incrementar y potencializar sus negocios a fin de ser competitivos no en un mercado regional sino nacional e internacional. Para la OCDE los niveles de educación e inclusión financiera en América Latina no logran cumplir las expectativas anuales planeadas, por lo tanto el tema de manejar una adecuada y eficiente cultura y educación financiera mejora el crecimiento económico de las empresas, y también la generación de nuevos puestos de trabajo, esta observación contrasta con los hallazgos logrados en la presente investigación, pues se logró precisar que el nivel de educación financiera es muy bajo, menos del 80% de la población posee un grado significativo de cultura financiera, estado que perjudica en gran medida el desarrollo de la economía.

Palabras clave: educación financiera, cultura financiera, desarrollo humano, formación académica.

Characterization of the culture and financial education to managers of the restaurant sector of the Metropolitan Area of Bucaramanga – Colombia

Abstract

This research focuses its observation on entrepreneurs in the restaurant sector of the metropolitan area of Bucaramanga, seeks to identify and determine the level of education and financial culture that they handle in their businesses, the economic growth that drives them to implement financing mechanisms. different from those offered with the Colombian financial sector. Bucaramanga is known as the economic engine of eastern Colombia and that to a large extent requires that its business structure make the most of both financing and investment tools that allow them to strengthen, increase and enhance their businesses to be competitive not in a market. regional but national and international. For the

OECD, the levels of financial education and inclusion in Latin America do not meet the planned annual expectations, so the issue of managing an adequate and efficient financial culture and education improves the economic growth of companies, and also the generation of This observation contrasts with the results achieved in this research, since it could be specified that the level of financial education is very low, less than 80% of the population has a significant degree of financial literacy, a state that greatly harms to the population. development of the economy.

Keywords: financial education, financial culture, human development, academic training.

Introducción

Los niveles de educación en Colombia no superan los índices mínimos internacionales de cultura y educación financiera, según la OCDE “Colombia es uno de los pocos países en donde la matrícula en educación básica no es universal: el 87% de los niños de 5 a 14 años están matriculados en educación, en comparación con el 98% en promedio en los países de la OCDE” estos datos que precisan el nivel de alfabetización en el país decaen con la deserción que entre el 2017 y el 2018 basados en el boletín Técnico de Educación formal presentado por el DANE en el 2019 y que tuvo un incremento del 2%, pero es un más alarmante los indicadores de educación superior en donde “Las cifras aseguran que solo el 22% de las personas, entre 25 y 64 años, en Colombia tienen un título universitario, muy por debajo del promedio de la OCDE que se sitúa en el 38%; por ende, parte del nivel de educación financiera varía según el nivel de educación de los ciudadanos, y para el caso Colombiano estos índices son muy bajos aunque en los últimos años el país ha avanzado en temas relacionados con la bancarización de los beneficios que entrega el estado, el pago a proveedores y la aparición de nuevas plataformas virtuales que permiten minimizar los procesos transaccionales de efectivo tanto para la compra y venta de productos y servicios así como para el manejo de productos de inversión y ahorro de los usuarios.

Por otra parte, en Colombia existe un cierto grado de conocimiento sobre el mundo de los mercados financieros y sus instrumentos, pero dicho conocimiento no logra a identificar a plenitud las características y particularidades de estos, generando una serie de inconvenientes a la

hora de tomar decisiones de inversión y de financiamiento; lo anterior obtiene su evidencia empírica y soporte desde los resultados de la encuesta de medición de capacidades financieras en los países andinos (2018), y que en el apartado para Colombia, precisa que a pesar de que solo el 4% de los entrevistados declaró no conocer ningún servicio financiero, el 43% de los consultados informó no poseer ninguno de ellos, cifra que se eleva a 52% para el área rural, dato que es significativo a la hora de tratar de entender la dinámica de la financiación de las empresas y los resultados que muestran destrucción de valor en varios renglones del a economía.

En esta misma línea, los hallazgos del Banco Mundial (2013), entidad multilateral que indica haber encontrado resultados similares en cuanto al conocimiento del manejo e instrumentos financieros, precisando que alrededor del 45% de los entrevistados desconocen en gran medida la dinámica de este mercado. Estos elevados porcentajes son un serio indicio del desafío que todavía enfrenta el país en materia de inclusión y educación financiera, más aún si se considera que los entrevistados sin educación y con solo educación primaria que declararon no tener ningún producto, cifra que asciende al 73% de desconocimiento. Una de las cosas que muestran algo de significancia en tema de cultura financiera para Colombia es el hecho que entre 2008 al 2018, se vincularon más de 12 millones de colombianos al sistema financiero, con lo cual el indicador de inclusión financiera pasó del 55,5% en 2008 al 81,4% en 2018.

De igual forma, el informe de inclusión financiera de 2018 presentado por la Superintendencia Financiera de Colombia indica que para el año del informe, de los 34 millones de adultos del país, 28,0 millones tenían acceso, al menos, a un producto financiero. En el caso de los distribuidores minoristas, la formalización de sus negocios les ha generado la creación del producto financiero del cual se tiene mayor conocimiento como lo es la cuenta de ahorros, ya que con ellas puedes recibir dinero por medio de pagos electrónicos o a su vez generar pagos de servicios y Proveedores.

Por otra parte, y a pesar de los avances, en Colombia el acceso al financiamiento de las empresas de menor tamaño sigue siendo limitado, lo cual restringe su capacidad de crecimiento e incluso supervivencia. Según datos de Banca de las Oportunidades y la Superintendencia Financiera de Colombia (2018), solo el 20,6% de las microempresas tiene acceso a algún crédito formal, el 6,4% a créditos formales no financie-

ros, el 7,5% a mecanismos de crédito informal y el 65,5% no tiene ningún crédito. Además, cerca del 98% de los emprendimientos que mueren cada año pertenece a la categoría de microempresas (Castro, Arias, P, Londoño, D, & Bryan, M, 2018, p.11).

Con el panorama planteado anteriormente se puede llegar a plantear la siguiente pregunta ¿Cómo lograr que más personas, empresarios y directivos vean en la educación financiera una herramienta que les permita acceder a un financiamiento que les permita ser más eficientes en la labor de toma de decisiones?, esta pregunta se empieza a dilucidar con el desarrollo de la presente investigación, pues lo primero que se debe establecer es el grado de afinidad que tienen los dirigentes con el mundo de las finanzas.

En la actualidad existe un sinnúmero de oportunidades y herramientas financieras que las personas pueden utilizar para mejorar su calidad de vida y que podrían dar mayor soporte a sus empresas o inversiones en el corto y largo plazo, pero son estas herramientas las que no son utilizadas efectivamente y no son aprovechadas por un número importante de la población siendo un tema de falta Cultura financiera la que frena a muchos a utilizar el sistema financiero para acrecentar sus activos o disminuir sus pasivos (Castro, Arias, P, Londoño, D, & Bryan, M, 2018, p.7).

Revisión de literatura

Siguiendo a Núñez (2018), el cual define a la cultura financiera como la comprensión de los conceptos fundamentales de las finanzas cotidianas, lo cual conduce a la utilización inteligente y productiva de los servicios que el sistema financiero ofrece. Es importante indicar que la cultura financiera congrega un conjunto de conocimientos sobre los temas financieros, en el cual se involucran las creencias que se tengan al respecto, los usos y las costumbres en la forma de analizar y evaluar la información financiera en el contexto económico, para la toma de decisiones tendientes a lograr un bienestar individual y social. Según Villagómez, (2008), indica que es reconocido que los individuos poseen cierto nivel de cultura financiera, pues se adquiere desde el seno familiar y social, pero dicho conocimiento debe necesariamente abarcar un espectro más amplio en la vida y cotidianidad económica y financiera de la sociedad en su conjunto, por lo que debería ser promovida desde el interior de las organizaciones.

El término “crear valor” aparece reiteradamente en los textos académicos y profesionales de la dirección de empresas, especialmente cuando se desea marcar un criterio para la toma de decisiones en cualquiera de las áreas de la empresa, comercial (crear valor para los clientes), financiera (crear valor para los accionistas) o estratégica (crear valor económico neto). Por otra parte, las empresas se dotan de “valores” a modo de principios que inspiran las relaciones entre sus miembros y entre estos y los agentes externos y que, cuando son asumidos por todos, pasan a formar parte de la cultura de la organización. Cuando los valores incluyen normas morales de carácter universal, que están vigentes en cualquier momento del tiempo y en cualquier lugar del espacio, es un camino que logra una aproximación al dominio de la ética (Salas, 2011, p. 35).

Potencializar empresas o afianzarlas en un mercado siempre son el primer objetivo para crearle valor a una idea de quien decide financieramente emprender un negocio, parte de la inversión, la financiación y la expansión económica en el mercado como bases del trabajo empresarial que planea ejecutar, implementar mecanismos que le permitan acrecentar su negocio van más allá de un pensamiento moral o social, parten de la creación de una estructura financieramente estable que le permita generarle poder económico a un emprendimiento.

Se comprende que desde los postulados y axiomas otorgados por la ciencias económicas y financieras la necesidad de las empresas es el de generar valor para sus accionistas y de forma recíproca entregar valor a los demás stakeholders, por ende las personas y profesionales que se encuentran en la cúpula de las organizaciones deben estar blindados de conocimientos robustos en términos financieros que les permitan tomar las mejores decisiones con las cuales les logren alcanzar los objetivos para la organización; por lo anterior, se hace necesario el poder establecer el devenir de la teoría económica financiera y como esta se maximiza en el momento de que los individuos generen y/o construyan en su ser la cultura financiera, cuya herramienta primordial es la educación financiera (López, 2016, p.21).

Por educación financiera se entiende aquel proceso por el cual los consumidores mejoran la comprensión de los productos financieros y adquieren un mayor conocimiento de los riesgos financieros y de las oportunidades del mercado, adoptando las decisiones económicas con

una información adecuada (Smyth & Nilsson, 2014, p. 93). La educación financiera es un tema que afecta a toda la sociedad, sin importar el rol que el individuo tenga en ella, es importante y necesario que maneje conceptos claros en relación al ahorro, creación y seguimiento a presupuestos, inversiones, técnicas y herramientas financieras que le permitan tener un mayor control de su dinero, sus bienes y/o servicios, aprender a identificar las verdaderas necesidades, y en que va a centrar su esfuerzo de inversión o de control de sus ingresos o egresos.

Como lo plantea Gamboa, Hernández & Avendaño (2019), los adultos a menudo tienen la idea que se está formando a los niños y jóvenes para el futuro, desconociendo que ya son actores sociales y económicos. El objetivo de la educación financiera en el nivel de primaria es brindar herramientas e instrumentos necesarios para que desde la base de la comprensión puedan tomar decisiones financieramente acertadas.

Al observar las características actuales de la sociedad toma gran valor las aptitudes y habilidades -competencias- en el manejo de los recursos financieros a una edad temprana para disminuir la vulnerabilidad social y económica, lo que reduce el riesgo generada por la pobreza, la deuda y la austeridad. La educación financiera para niños y adolescentes busca inspirar a los sujetos en edad escolar a ser ciudadanos social y económicamente habilitados y empoderados, dotándoles de los saberes, aptitudes y habilidades necesarias para convertirse en agentes de cambio y transformación social.

La formación financiera como lo mencionan Gamboa, Hernández & Avendaño (2019), los niños y jóvenes son actores fundamentales en la economía y el consumo de bienes y servicios y por ellos es importante incluirlos dentro de los temas de educación financiera, muchas de las decisiones que toman los adultos las basan significativamente en los deseos o necesidades de los más pequeños y son estos quienes terminan direccionando el destino de los ahorros, las inversiones o gastos de sus padres. Sin embargo, la realidad muestra que en las escuelas la educación financiera no se proyecta como un tema prioritario que abone a la estructuración del currículo y los planes de estudio, y, por tanto, se excluye como elemento enriquecedor de la formación integral. En el contexto colombiano, la formación técnica para el desarrollo del emprendimiento y el fortalecimiento de las competencias laborales incluye algunos aspectos de la educación financiera dentro de la oferta educativa para los últimos grados (décimo

y once de educación media), aunque no es tangible como se incorpora la educación financiera en los demás grados escolares, especialmente, básica primaria donde ya se tienen fortalecidas algunas habilidades lógico matemáticas y que sirven de base para la formación financiera (Gamboa, Hernández & Avendaño 2019, p. 62).

En Colombia los temas relacionados con educación e inclusión financiera son el punto débil de las políticas de educación, pues hay evidencias que efectivamente el tema no es de interés relevante en el gobierno, pues tan solo se ha presentado una solicitud hecha por el Ministerio de Educación al ICFES en el 2014 para el diseño y construcción de una prueba de educación económica y financiera con miras a establecer el nivel de alfabetización de los estudiantes del grado noveno de la educación básica en temas financieros, esta solicitud no pasó más allá del mismo planteamiento (Gamboa, Hernández & Avendaño, 2019, p.32).

Metodología

El objetivo con la presente investigación es el desarrollo de la caracterización de la cultura y educación financiera manejado por las directivas de las MIPYMES del Departamento de Santander, labor que desde la óptica de los aportes teóricos de (Hernández, Fernández & Baptista 2014), el enfoque de este estudio es cuantitativo y su alcance descriptivo; ya que la intencionalidad es especificar las particularidades de un fenómeno determinado, es decir la cultura y educación financiera de los dirigentes de los sectores anteriormente referenciados, mediante la medición de una serie de variables, utilizando métodos estadísticos y de este modo, lograr la identificación de tendencias sobre este objeto de estudio y acerca de dicho grupo poblacional.

La población objeto de estudio está conformada por un total de 104.462 MIPYMES (960 Mediana Empresa, 99.248 Microempresas y 4.254 Pequeña Empresa) dato generado por el portal Compite 360 ADN sectorial de la Cámara de Comercio de Bucaramanga (CCB) a mayo de 2020. Como instrumento para la recolección de la información se utilizó la encuesta, la cual permitió obtener datos de manera puntual, el alcance es mucho mayor y en tiempo de pandemia donde se desarrolla la investigación, es idónea para evitar contactos y poder llegar a muchos

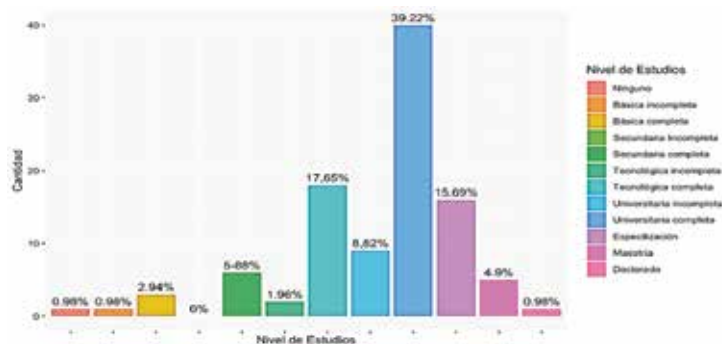
más empresarios empleando medios digitales para su propagación. La encuesta estará conformada por 6 bloques de estudio así: i) Características socioeconómicas de los dirigentes; ii) Nivel de educación y cultura financiera; iii) Planificación y supervisión financiera; iv) Productos y servicios financieros; v) Finanzas conductuales; vi) Gerencia de valor.

Resultados

Como se había indicado en el capítulo anterior se diseñó una encuesta estructurada con el propósito de identificar las variables más representativas del tema objeto de estudio, encontrando que, a nivel de características sociodemográficas, referente al nivel de estudio alcanzado se evidencia que la muestra se concentra en los niveles medios y superiores (87,25%), el restante 12,75% alcanzaron hasta la secundaria. Dentro del rango de estudios de postgrado el nivel de especialización es el más destacado con un 15,69%, seguido por el nivel de maestría con un 4,9% y doctorado con un 0,98% del total de los encuestados, es decir, el 21,57% de los encuestados ha cursado y aprobado estudios de postgrados. Por otra parte, los empresarios con estudios técnicos y profesionales alcanzan un 67,65%, destacándose un gran porcentaje de encuestados con estudios incompletos 10,78%. Finalmente, dentro de los niveles bajos educativos se resalta que el 4,9% de los encuestados no han alcanzado un nivel educativo o han alcanzado únicamente la primaria (ver Gráfico 1).

Gráfico 1

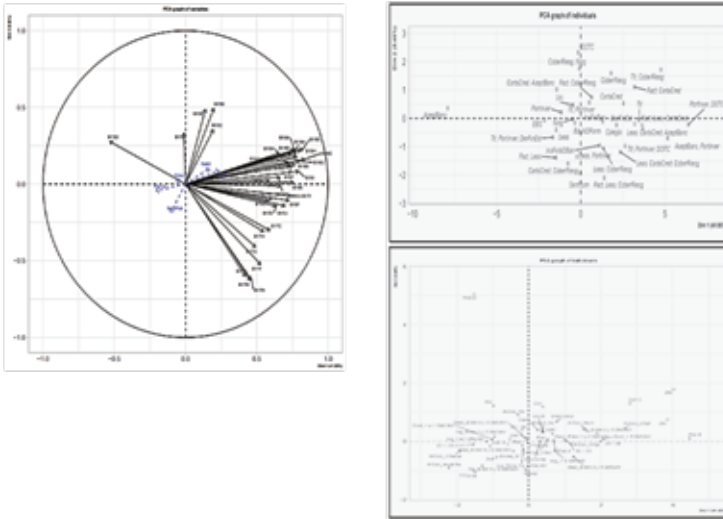
Nivel educativo alcanzado por los microempresarios



En términos generales el nivel educativo medio alcanzado por los empresarios es bastante aceptable ya que la gran mayoría ha culminado los estudios técnicos o profesionales lo que les permite tener más herramientas no solo empíricas sino técnicas en el manejo y planificación financiera de sus empresas. Con respecto al componente de cultura y educación financiera se realizó un análisis de componentes principales (dado que la mayoría de las preguntas de este bloque son de carácter numérico), se obtuvieron las correlaciones internas del bloque 2 y asociaciones con el perfil sociodemográfico de los encuestados. Ver Gráfico 2.

Gráfico 2

Correlación entre las preguntas del bloque que evalúa la educación y la cultura financiera y las características sociodemográficas de los encuestados.



Al realizar una superposición entre las figuras se vislumbran las asociaciones que permiten una descripción de los encuestados teniendo en cuentas sus características sociodemográficas y el grado de educación y cultura financiera. Las conclusiones son las siguientes:

1. Un primer grupo identificado de encuestados afirma que tanto los familiares como los colaboradores de las empresas tienen un bajo nivel de conocimiento financiero, además consideran que las habilidades en

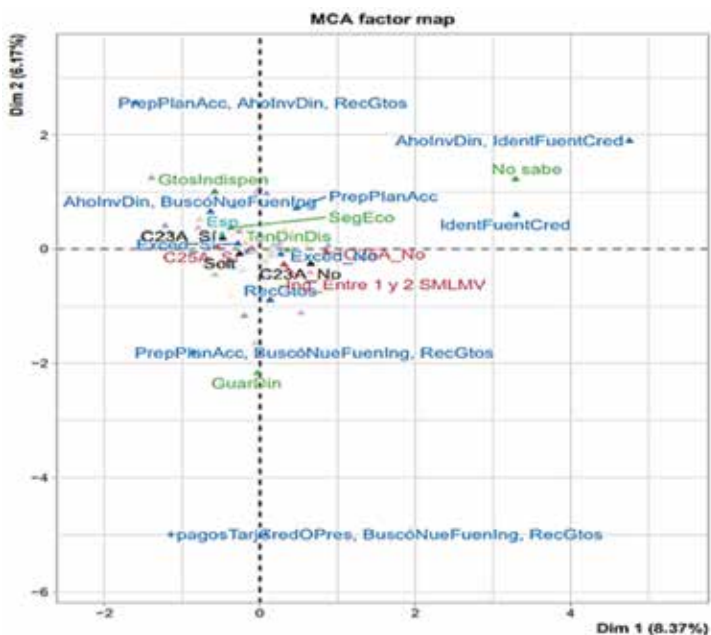
finanzas no generan mayor calidad de vida. Por otro lado, las personas que afirman tener conocimientos en finanzas indican que este es un requisito fundamental para una mejor calidad de vida. En cuanto a sus empresas afirman que dentro sus funciones comerciales usan: los derivados financieros OTC, cobertura de riesgos, cartas de crédito y aceptaciones bancarias. En términos sociodemográficos se caracterizan por presentar bajo o medio nivel de escolaridad, sus gastos los canalizan hacia la salud y educación en detrimento del pago de servicios públicos.

2. El segundo grupo identificado posee una relación inversa con las características del primer grupo, se identifican por conocer conceptos como: inversión, riesgo, crédito y seguros. En su función comercial utilizan: titularización, leasing, carta de crédito, cobertura de riesgo. Por otro lado, consideran que la mejor manera de incrementar la educación financiera es a través del sentido común y las instituciones financieras no bancarias. En términos sociodemográficos no les dan importancia a los gastos educativos, sus ingresos están entre 3 y 5 SMLMV, han realizado estudios técnicos y de maestría.
3. Un tercer grupo de encuestados presenta similitud entre las características del segundo grupo, pero conocen principalmente términos como: incertidumbre, deuda y flujo de caja, además creen que no tienen suficientes conocimientos financieros.
4. Un cuarto grupo de encuestados conoce los servicios de bancos y fondos privados, conocen conceptos como: remesas, gerencia del valor y costo de capital. En términos sociodemográficos sus gastos giran en torno a la salud y la alimentación en detrimento de la educación y la recreación, sus ingresos son mayores de 5 SMLMV y pertenecen principalmente al estrato 4.
5. Un quinto grupo conoce sobre fondos financieros privados, cooperativas, banco de inversiones y conocen la ley de pensiones, además manejan conceptos como las aceptaciones bancarias. En términos sociodemográficos sus gastos están por encima de los 5 SMLMV priorizados por la salud y la alimentación, tienen entre 30 a 39 años y pertenecen principalmente al estrato 6.
6. El sexto grupo se centra más en el conocimiento de las características macroeconómicas del país, también conoce bastante sobre distintos instrumentos financieros. En términos sociodemográficos pertenecen a estratos 5 y 6, algunos tienen bajos ingresos, su edad aproximada está entre 20 a 29 años, son solteros y su área de conocimiento principalmente son las ciencias sociales.

Por último, en cuanto al tema de planificación y supervisión financiera y dado que las preguntas estructuradas para determinar este aspecto son de carácter cualitativo se materializó las pesquisas empleando la técnica del ACM empleada anteriormente para describir las características sociodemográficas de la población.

Gráfico 3

Relacionamiento de las distintas variables sociodemográficas y del bloque de preguntas relacionadas con la planificación y supervisión financiera.



Del Gráfico anterior se puede concluir que:

1. Las características sociodemográficas no son fundamentales para caracterizar a los encuestados con base en su comportamiento en la planificación y supervisión financiera, es decir, estos comportamientos se dan independientemente de su condición educativa, edad, estado civil, etc.
2. Los encuestados que emprenden las siguientes acciones para ahorrar: preparar un plan de acción, buscar nuevas fuentes de ingresos y recortar gastos afirman que ahorrar consiste en guardar dinero.

3. Los que emprenden las siguientes acciones para ahorrar: "ahorró e invirtió dinero" e "identifican nuevas fuentes de créditos", afirman no saber qué es ahorrar.
4. Las personas que no les quedan excedentes de dinero, no tienen definido el hábito de ahorrar, aunque para algunos significa tener dinero disponible, tienen ingresos entre 1 y 2 SMLMV, recortan gastos para ahorrar y no saben realizar un presupuesto para planear la distribución de su dinero.
5. Las personas que les quedan excedentes de dinero tienen definido el hábito de ahorrar, son solteros, saben cómo realizar un presupuesto para planear la distribución de su dinero y afirman que ahorrar es tener seguridad económica.
6. Las personas que terminaron su especialización realizan ahorro e inversión de dinero, buscan nuevas fuentes de ingresos y preparan un plan de acción para ahorrar. También definen el ahorro como gastar lo necesario.

Conclusiones

Luego de realizar la presente investigación se logró evidenciar las principales carencias que existen en cuanto a educación e inclusión financiera, la correlación entre educación, Cultura financiera, diferencia social y proyección empresarial, el avance en temas tecnológicos y de cobertura operativa del sector financiero para lograr llegar a más territorios que, aunque es acelerado aún no logra los índices esperados. Identificamos que el nivel de educación y las condiciones sociales influyen significativamente en la utilización y acceso a las herramientas y servicios financieros.

Por otra parte, el nivel de Educación financiera es muy bajo, menos del 80% de la población reconoce, tiene o ha tenido algún producto financiero, lo cual es motivo para rediseñar las campañas de información de los beneficios y la importancia de manejar herramientas financieras, que les permitan presupuestar, ahorrar, invertir, y financiar sus proyectos.

Otra evidencia detectada es que la cuenta de ahorro es el producto financiero más conocido por las personas, pero es el que igualmente ha perdido mayor credibilidad ya que se percibe no como un mecanismo de ahorro sino como un gasto por las cuotas de manejo y los costos por utilización de canales transaccionales.

De igual forma las políticas estatales no favorecen la inclusión financiera de los ciudadanos ya que el primer paso a dar es entregar educación financiera desde la formación formal, necesidad que a la fecha no se ha parametrizado, tan solo se han presentado proyectos de ley para incluirla dentro del plan de formación académica sin haber logrado convertirse en ley.

Se pudo identificar que los déficits de acceso a las tecnologías por parte de los nuevos empresarios influyen significativamente en la inclusión financiera, a la fecha existen un sinnúmero de productos financieros que se pueden apertura desde un dispositivo móvil, pero la falta de conocimiento sumada con los altos costos en temas de adecuación tecnológica inhibe a los empresarios a utilizar nuevas herramientas financieras.

Agradecimientos

A la UPB seccional Bucaramanga y a la USTA Seccional Bucaramanga.

Referencias

- ASOBANCARIA. (2019). Saber mas ser mas. Obtenido de ¿Por qué es importante el ahorro?: <https://www.sabermassermas.com/por-que-es-importante-el-ahorro/>
- Banca de las Oportunidades. (2018). Banca de las Oportunidades. Obtenido de Reporte de Inclusión Financiera: <http://bancadelasopportunidades.gov.co/sites/default/files/2019-06/RIF%20FINAL.pdf>
- Gestión del Conocimiento. Perspectiva Multidisciplinaria. Colección Unión Global. Volumen 17. 498 páginas. 22 cm: <https://www.cedinter.com/wp-content/uploads/2020/05/Ebook-Gestion-del-conocimiento-vol-17.pdf>
- Banco de la República. (2014). Inclusión Financiera - Informe especial de Estabilidad Financiera - marzo de 2014. Obtenido de <https://www.banrep.gov.co/es/inclusion-financiera-informe-especial-estabilidad-financiera-marzo-2014>
- Castro, F., Arias, P., Londoño, D., & Bryan, M. (2018). Reporte de Inclusión financiera. Obtenido de Banca de las Oportunidades: <https://bancadelasopportunidades.gov.co/sites/default/files/2019-06/RIF%20FINAL.pdf>

- Comisión Intersectorial para la Educación Económica y Financiera. (2017). Estrategia Nacional de Educación Económica y Financiera. Obtenido de <http://bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2017-07/Documento%20Final%20Educaci%C3%B3n%20financiera%20EEF%2023%20junio.pdf>
- Confecámaras. (2019). Presidencia de la República. Obtenido de <https://id.presidencia.gov.co/Paginas/prensa/2020/La-creacion-de-empresas-en-Colombia-aumento-2-1-durante-2019-200121.aspx#:~:text=La%20creaci%C3%B3n%20de%20empresas%20en%20Colombia%20aument%C3%B3%202%2C1%25%20durante%202019,-Bogot%C3%A1&text=En%20total%2>
- García-Miguel, P. (s. f.). La cultura financiera de tu empresa. Gestionando Talento. Obtenido el 30 de septiembre de 2021, "<https://www.gestionandotalento.com/2020/06/cultura-financiera.html>" <https://www.gestionandotalento.com/2020/06/cultura-financiera.html>
- Hernández-Sampieri, R., Fernández, C, & Baptista. (2014). Definición conceptual o constitutiva. Obtenido de
- López, G. (2016). Las finanzas personales, un concepto que va más allá de su estructura. Obtenido de Estado del arte período 2006-2016: https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/11784/LopezGarcia_Juan-Carlos_2017.pdf?sequence=2
- Montoya, G., Guido, F, Z, Gamboa, J, & González, D. (2016). Programas de Educación Financiera en LATAM: Caso colombiano. Obtenido de Asobancaria: <https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2016/11/1070.pdf>
- Peña, C. (2020). El país se ha esforzado en disminuir la brecha bancaria con el fin de incrementar la formalización de las actividades económicas y el acceso a servicios a los colombianos. Obtenido de La República: <https://www.larepublica.co/finanzas-personales/educacion-financiera-apuesta-de-largo-plazo-2959876>
- Salas, V. (2011). La RSC según Michael Porter y Mark Kramer. Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y Creación de Valor, 17.
- Salazar, J., Valencia, PE,Y, & Montoya, G. (2017). Educación y cultura financiera de las pymes en el sector comercial del centro de Medellín. Obtenido de Universidad de San Buenaventura: file:///D:/_Datos%20de%20Usuario/Downloads/Educacion%20y%20Cultura%20Financiera%20PYMES%20MEDELLIN.pdf
- SILVA, J. (2016). El Financiero. Obtenido de Educación financiera es labor de todos.: <https://www.elfinanciero.com.mx/monterrey/educacion-financiera-es-labor-de-todos>

Smyth, M., & Nilsson, S. (2014). Educación financiera para todos. Obtenido de <http://amanecemetropolis.net/wp-content/uploads/2014/08/qe-30-12-894-es.pdf>

Tafur, C. (2009). Bancarización: Una aproximación al caso colombiano a la luz de América Latina. Obtenido de ScienceDirect: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592309700609>



La calidad de servicio educativo y su vínculo con la deserción escolar en el Bachillerato de la Unidad Educativa Eloy Ortega Soto en Ecuador

Suliana Bienvenida Bacilio Ayovi

Unidad Educativa Eloy Ortega Soto. Correo: sulianabacilio@uees.edu.ec

Angélica Alcoser Yantalema

Escuela de Educación Básica Jaime Hurtado. Correo: angelica.alcoser@educacion.gob.ec

Resumen

La deserción escolar es calificada como un inconveniente educativo que perturba al avance socio – cultural de una Nación, la cual puede ser ocasionada por diversos factores. Lo cual debe ser analizado minuciosamente para proponer posibles soluciones de prevención estratégicas en un servicio educativo de calidad. El objetivo general de este estudio es contribuir a la estrategia a través de un proceso que asegure que se pueda lograr la calidad de los servicios educativos para prevenir la deserción escolar en la unidad educativa Eloy Ortega Soto. La metodología a utilizar será bajo el paradigma epistemológico positivista racional con el uso de los métodos científicos, teóricos y empíricos para el tipo de investigación cuantitativa, básica, de diseño no experimental, descriptivo, en la cual se observarán y registrarán los resultados y avances del mejoramiento de la deserción escolar de los estudiantes en relación al servicio educativo. La presente investigación se justifica desde lo social y práctico por considerarse la deserción escolar una contrariedad social y comunitaria, que de manera directa afecta el hacer pedagógico de la

educación del territorio nacional. De ahí que este estudio sea oportuno ya que tiene como objetivo brindar a los servicios educativos nuevos lineamientos estratégicos para asegurar la estabilidad de la investigación institucional estudiantil. Se puede concluir que el factor socioeconómico es uno de los aspectos importantes en el abandono de los estudios, además de considerar la situación educativa del cambio de presencial a virtual por la situación de emergencia sanitaria mundial de la pandemia Covid 19 y validar el aporte investigativo como propuesta de los nuevos procedimientos que permitirán obtener una óptima calidad del servicio educativo para prevenir la deserción de los estudiantes.

Palabras claves: deserción escolar, factores personales, servicio educativo, calidad

The quality of educational service and its link with school dropout in the High School of the Eloy Ortega Soto Educational Unit in Ecuador

Abstract

School dropout is described as an educational inconvenience that disturbs the socio-cultural advancement of a Nation, which can be caused by various factors. This must be carefully analyzed to propose possible strategic prevention solutions in a quality educational service. The overall objective of this study is to contribute to the strategy through a process that ensures that the quality of educational services can be achieved to prevent school dropouts in the Eloy Ortega Soto educational institution. The methodology to be used will be under the rational positivist epistemological paradigm with the use of scientific, theoretical and empirical methods for the type of quantitative, basic, no experimental design research, descriptive, in which the results and progress of the improvement of the dropout rate of students in relation to the educational service will be observed and recorded. The present research is justified from the social and practical point of view because the school dropout is considered a social and community inconvenience, which directly affects the pedagogical work of education in the national territory. Hence, this study is timely because it aims to provide educational services with new strategic guidelines to ensure the stability of student institutional research. It can be

concluded that the socio-economic factor is one of the important aspects in school drop-out, in addition to considering the educational situation of the change from face-to-face to virtual due to the global health emergency situation of the Covid 19 pandemic and validate the research contribution as a proposal for new procedures that will allow to obtain an optimal quality of service education to prevent students from dropping out.

Keywords: dropout, personal factors, educational service, quality

Introducción

En los países de Latinoamérica, se viene observando la problemática de la deserción escolar y la calidad de servicio educativo, variables que actualmente instituciones internacionales como la Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura UNESCO (2020), y la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura OEI (2020), consideran un problema socio-cultural que está inmerso en los sistemas educativos, generado por múltiples factores internos y externos en las organizaciones, siendo unos de los más sobresaliente, el abandono o retiro de la escuela por parte de los estudiantes adolescentes que deciden alejarse posiblemente porque tienen problemas económicos, y deciden trabajar, además de considerar que no son atendidos pedagógicamente de forma asertiva por los actores educativos afectando la eficacia en la vida emocional de los estudiantes y sus familias.

En el siguiente marco, Ortega et al. (2016) señala que la deserción escolar consiste en el abandono de las actividades escolares y dejar de estudiar por fuerzas mayores, estas pueden ser razones familiares y económicas, desinterés, falta de credibilidad en los procesos educativos y de aprendizaje que se llevan a cabo en las escuelas, y posiblemente la falta de instalaciones educativas en el mismo entorno en el que viven. Teniendo en cuenta las complicaciones de fenómenos socioculturales y educativos como la deserción escolar por premisas previas y los diversos factores que contribuyeron a ello, refleja la importancia de la investigación en estudios de dos variables que buscan el aporte de la estrategia, para evitar la deserción escolar en la unidad educativa Eloy Ortega Soto, acorde procedimientos para garantizar que esté recibiendo la calidad óptima de los servicios educativos.

En este contexto, Araujo & Bramwell (2015) cita el plan de desarrollo "Toda una vida" de Ecuador (2017-2021), para precisar que la educación se define como el apoyo administrativo que debe brindar una organización, con programas educativos públicos (oficiales) y particulares (privados). Con servicio gubernamental y no gubernamental de carácter social, psicológico, de manera gratuita para los estudiantes y familias. Por otra parte, las autoras Araujo & Bramwell (2015), hacen énfasis que el documento anteriormente mencionado, establece en el eje social y los objetivos, que todas las instituciones educativas del Ecuador están en el deber de ofrecer sin fines de lucros algunos de estos servicios, por ser parte del sistema y política de inclusión y equidad social. Así, puede observarse, que la calidad de los servicios educativos es deficiente. En relación a lo planteado el Ministerio de Educación (2020), como ente oficial que dirige las instituciones educativas del país, establece mediante su Plan Educativo las funciones, a través de un documento denominado "Estándares Administrados, y Pedagógicos".

Sin embargo, los actores educativos con cargos oficiales de docentes y directores se retiran luego de cierto tiempo, mientras que otros controlan su avance con poca disponibilidad de recursos, mientras que esto se observa a menudo en los servicios educativos que ofrecen las instituciones particulares con plazas legales, según lo establecido por las directrices del Ministerio de Educación, se comprometen a brindar un excelente servicio educativo a sus propietarios con el fin de dejar su huella en el mercado y obtener una mejor posición. El fundamento teórico que sustenta lo anteriormente planteado, fue producto de las consultas documentales y sistematización en la herramienta Excel de artículos científicos en revistas arbitradas e indexadas como: Dialnet, Scielo, Scopus y Google Académico, alrededor de 30 búsquedas para las variables. Al respecto los artículos científicos que se consultaron indican que el contexto geográfico de ubicación de la institución educativa, la poca disposición, baja motivación y dificultades en las relaciones interpersonales del personal afecta la calidad de servicios que se presta.

Por otro lado, las instalaciones escolares en las zonas rurales tienen pocos maestros y la mayoría de los edificios escolares se encuentran en malas condiciones debido a la falta de construcciones y de circunstancias, lo que dificulta tener un servicio básico para impartir clases, también degrada la calidad de los servicios educativos. Todo esto da como resultado la deserción escolar o el abandono escolar al poner ex-

cusas y dificultades para que el estudiante avance hacia el siguiente nivel educativo. A razón de los elementos antes mostrados, la presente sistematización del artículo como fruto del trabajo investigativo, se dan a conocer los hallazgos y conceptualizaciones sobre las variables mencionadas. Por ello, la Unidad Educativa Eloy Ortega Soto tiene como objetivo desarrollar una estrategia que incluya procedimientos para prevenir la deserción escolar y lograr una calidad óptima de los servicios educativos. Para ello, se describen los factores en las escuelas que pueden desencadenar la deserción escolar, se explican las consecuencias de la calidad de los servicios educativos y determinar factores sociales y económicos. Por igual, es importante resaltar que el estudio tiene su justificación social porque la variable deserción escolar es considerada una situación problemática en el talento humano en cuanto a las relaciones socio – culturales en las organizaciones y comunidades en general. Este estudio también es apropiado porque tiene como objetivo proponer nuevas prácticas de gestión estratégica de los servicios educativos con el fin de garantizar la estabilidad y continuidad de la investigación académica para los estudiantes.

En argumentos metodológico-científicos, este estudio ayuda a estudiantes, docentes e investigadores de diversas maestrías en gestión educativa impartidas en universidades nacionales o extranjeras a practicar su importancia de manera presencial o en de manera online. Como parte de la gestión educativa, sentará un precedente para futuras investigaciones relacionadas con las variables de investigación mencionadas.

La calidad del servicio educativo

Referente a la variable calidad del servicio educativo, es importante resaltar a Bernal et al (2015), quienes refieren que la calidad de la educación, es coherente y con total relación con el bienestar que se proporciona en el servicio educativo institucional, el cual se ofrece a sus estudiantes, padres y representantes y que forma parte de los actores de la comunidad educativa que hacen vida en una institución (p.108). Para explicar que la calidad de servicio educativo está relacionada con aspectos que son relevante Bernal et al (2015), citan a Bürgi & Peralta, 2011) quienes resaltan: la manera de cómo se comprende las condiciones sociales y las perspectivas de los individuos que asisten a la institución, el proceso de enseñanza y aprendizaje que se lleva a cabo en la institución, la organización escolar, los factores externos y condiciones de vida de todos los

actores educativos (p.108). Así, es pertinente otra definición de calidad de servicio para después sondear como funciona este tipo de calidad en el sistema educativo. Por tal razón se define calidad de servicio, según Sánchez & Sánchez (2016), quienes consideran que, desde el punto de vista académico y corporativo, está enfocado a organizar un alto nivel de calidad, lo cual es sinónimo de competitividad (p.11).

Desde el punto de vista institucional, se puede agregar que la calidad de servicio, según Cahuana (2016), requiere de personal sensible, proactivo, capaces de recapacitar, organizar, transformar para así promover un ambiente donde se rescate la motivación para trabajar en equipo, que generen cambios para el logro de los objetivos educacionales que exige el sistema educativo (p. 56). El mismo autor, Cahuana (2016), cita a Fainholc, (2012), para agregar que la mejora de la calidad de servicio educativo se obtiene buscando la competitividad con las demás instituciones, manteniendo la matrícula de estudiantes, expresando juicios de valor, analizando los procesos educativos y los resultados alcanzados, en función de su misión, visión, objetivos, metas e indicadores establecidos en su proyecto educativo institucional (p.56).

De acuerdo con lo establecido por los autores, permite aseverar que la calidad de servicio en educación va de la mano con el desarrollo de competencias orientadas hacia la eficacia en la práctica educativa por parte del docente, quien ejerce influencia generadora de valores, actitudes, compromisos y conocimientos que se convierten en un potencial para combatir el flagelo de la deserción escolar de los planteles educativos. Como lo hace notar el Ministerio de Educación del Ecuador (2019), cuando afirma que el sistema educativo, será de calidad a medida dé las oportunidades de servicio que ofrezcan los actores que lo impulsan y los resultados que generen contribuyan a alcanzar las metas establecidas como aspiración el país (párrafo 3). También relaciona calidad educativa con equidad, porque la describe como igualdad de oportunidades y compromisos que tienen todos los actores a servicios educativos que garanticen la estabilidad de los estudiantes hasta la culminación del proceso educativo. De hecho, tiene establecidos estándares tanto para el director y docente para fomentar en el aula conocimientos para que los estudiantes ecuatorianos alcancen los perfiles de egreso.

Dando continuidad al arte de la investigación, se puede complementar el estudio con la opinión de Escribano (2017), quien afirma que para me-

jorar la calidad de la educación en su servicio en todos los niveles resulta muy difícil e igual de costosa, se exigen educadores mejor formados y remunerados, mejores edificaciones educativas, menos estudiantes por docente, mejor equipamiento de recursos y mobiliario en las escuelas, laboratorios, computadoras y bibliotecas entre otros ambientes.

Deserción escolar

La deserción escolar se considera una problemática inmersa en la sociedad y una de las principales causas que transgreden a los derechos humanos y al buen desenvolvimiento de la educación en las instituciones educativas y la actividad de las personas. En este sentido Cuesta (2019) cita a (Muñoz, 2013, pág. 9), quien define deserción escolar como el abandono de un estudiante de la institución donde se inscribió para estudiar, renunciando a sus metas e ilusiones como individuo de una sociedad (p.16). Similarmente, Matos (2018), sostiene que la deserción escolar se hace evidente cuando el estudiante deja de asistir a las aulas de clases y queda fuera del sistema educativo porque deserta por diversos problemas (pág. 01). Es decir que el educando o familiares quizás por insatisfacción de sus necesidades básicas del servicio educativo o problemas personales dejen sus estudios.

Teniendo en cuenta las definiciones anteriores, realmente es importante estar claro que la deserción escolar, es un fenómeno que se hace presente en las instituciones educativas desde tiempos remotos y que lamentablemente en la actualidad los estudiantes abandonan las aulas de clases tal vez por desamino o por otras causas que la misma sociedad le provee. Profundizando sobre la deserción escolar, es pertinente describir los factores que originan este fenómeno. Que según Lladó & Mares (2017), los cuales pueden ser:

Violencia escolar y convivencia escolar: los autores Lladó & Mares (2017), citan a Prieto et al. (2005), quienes explican que predomina la ausencia de las relaciones interpersonales y surgen las burlas, insultos o una exclusión del grupo de compañeros de clase que supone indiferencia, misma que según expresan los estudiantes, afecta más que el ataque físico (p.6).

Factor económico: sobre este factor Lladó & Mares (2017), cita a Moreno (2013), quien expone que esto sucede cuando la familia del estudiante no cuenta con los recursos para suministrar los gastos que generan la educación, como son uniformes, útiles escolares, transporte entre otros (p. 6)

Factor educativo: en este Lladó & Mares (2017), citan a Vidales (2009), citado por Weiss (2014), quien da a conocer que este factor está relacionado contexto educativo y la gestión de la institución y menciona el “tipo intrasistema” como falta de perfeccionamientos de prácticas de enseñanzas académicas de los programas; docentes con poca profesionalización además el exceso de estudiantes en las aulas. En el mismo orden de ideas, Venegas et al (2017), agrega el factor migratorio, porque lo considera uno de los motivos de ausentismo de los estudiantes a las instituciones educativas, que finalmente se convierte en deserción escolar con traumas e incertidumbres. También expresa que el repetir grado constituye un factor asociado a la deserción escolar, porque reduce los incentivos para continuar estudiando antes de terminar su Educación General Básica (p.2). Agregando la opinión de otro autor como arte investigativo, sobre los factores que están presente en la problemática de la deserción escolar en tiempo de pandemia, está el Organismo Centro de Estudio MinEduc (2020), quien da a conocer el punto de vista de Valenzuela et al (2019), al conceptualizar los factores asociados a la deserción como “pull-outs” y “push-outs”, estableciéndolos como los primeros factores externos a la organización educativa que llevan o acercan al estudiante a la deserción y los segundos, factores internos institucionales que pueden llevar a desertar. Estas definiciones también sirven para entender la deserción como un fenómeno multidimensional y complejo que es el resultado de la interacción de los diversos factores (p.8).

Uno de los factores externos (push-out) que tiene un efecto significativo y positivo sobre la probabilidad de desertar (De Witte, 2013) es la reprobación escolar. El hecho de repetir un curso o grado a menudo se convierte en uno de los motivos más impactante en los estudiantes que desertan, particularmente si dicha reprobación se produce al final del ciclo o año escolar. Esta situación es pertinente para el contexto de la emergencia sanitaria pandemia en el Ecuador, ante la pérdida masiva de clases presenciales que hubo durante la cuarentena y el riesgo de aumentar que se pueda generar con la reprogramación escolar de presencial a virtual (p.8). También se agregan otros factores individuales tales como: la asistencia, el desempeño escolar, el cumplimiento de tareas. Otros elementos que se pueden destacar están ligados a la conducta socioemocional de los estudiantes, la cual inciden en el riesgo de ser excluidos del sistema escolar. Otros elementos a considerar esta es la motivación que es intrínseca en el ser humano, el compromiso escolar adquirido como estudiante y sus expectativas hacia su proceso educativo (p.8). Por otra parte, se encuentran los factores asociados al propio

sistema escolar. el tipo de infraestructura y los recursos didácticos ofrecidos en el establecimiento, la relación directivo-estudiante, docente - estudiante, directivo- docente- familia, la oferta educativa curricular en el servicio educativo y los factores comunitarios.

El mismo Organismo Centro de Estudio MinEduc (2020), propone algunas alternativas prácticas para prevenir la deserción escolar en tiempo de pandemia tal como:

Fortalecer el contacto con los estudiantes mediante recursos digitales y remotos (redes sociales y comunicación telefónica), así como también contacto presencial según las condiciones de resguardo y seguridad sanitaria. las actividades que se sugieren están:

Habilitar un aula móvil: para los estudiantes que no tienen conectividad por falta de recursos tecnológicos, la cual consiste en la asistencia de la educadora a los domicilios de los estudiantes cada 15 días para presentarles clases magistrales en las áreas más vulnerables.

Otra estrategia es Yo te acompaño: ¿Cómo estás?: la cual consiste en un proceso sistemático de acompañamiento telefónico una vez por semana, para detectar necesidades o factores de riesgo como la deserción escolar, y generar redes de apoyo precisas para resolver dichas necesidades de aprendizaje (p.13).

Tele-preguntas: es una estrategia que consiste en la organización de una actividad virtual tipo torneo o concurso, en el cual dos equipos de estudiantes se hacen alternadamente preguntas y respuestas respecto de contenidos de las clases.

Radio online escolar, educativa y cultural: cuyo funcionamiento es de 24 horas durante los siete días del año. Durante ciertos espacios o segmentos se realizan programas en vivo desarrollados por docentes, directivos y otros participantes de la comunidad educativa

Para desarrollar el objetivo de aportar una estrategia que contenga procedimientos para la obtención de una óptima calidad del servicio educativo y prevenir la deserción escolar, se cita las sugerencias dadas por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura UNESCO (2015), las recomendaciones esta sugerida para los

gobiernos elaboren políticas educativas que permitan que los planteles tengan un servicio de educativo de calidad. Entre las sugerencias están:

Reemplazo del mecanismo de repetición: es preciso buscar procedimientos preventivos para que los estudiantes tengan prosecución de grado garantizando los aprendizajes, propone dejar la repetición en situaciones extremas.

Diseñar programas de soporte académico en métodos específicos para estudiantes rezagados: las instituciones deben tener mecanismos para detectar a tiempo los retos de aprendizaje de los estudiantes, para intervenir oportunamente y no precisamente a final de año escolar (párrafo 4)

Realizar prácticas para la inclusión y equidad en el aprendizaje: propone una profunda y esmerada revisión del currículum, textos y materiales didácticos para que claramente se emprenda la igualdad de los aprendizajes en las instituciones educativas. (Párrafo 6).

Medidas para disminuir las diferencias socioeconómicas en el provecho académico: aquí se refiere que los maestros y los planteles educativos manejen herramientas y estrategias formativas y materiales didácticos que promuevan motivación hacia el aprendizaje, además de acompañamiento pedagógicos con evaluación continua sobre el proceso de enseñanza y aprendizajes hasta obtener los resultados planificados para evitar la deserción (Párrafo 5).

Metodología

La metodología, ofrece de manera descriptiva el camino a recoger después de haber revisado y sistematizado las bases teóricas de las variables como literatura en textos y artículos científicos de revistas científicas y arbitradas de los últimos cinco años (2015-2020). En el desarrollo del trabajo se agrega el paradigma, tipo y diseño de investigación, técnicas e instrumentos, población y muestra y la tabulación y análisis de los resultados.

Paradigma del estudio o investigación

Esta investigación se ajusta al paradigma epistemológico cuantitativo, que según Hernández Sampieri (2019), miden las variables en un espacio y tiempo; se estudian y analizan los resultados como producto de los datos estadísticos cuantitativos obtenidos para luego redactar las conclusiones.

Tipo de investigación

El tipo de metodología que se utilizó fue la descriptiva, porque en este ámbito educativo se describen los hechos cómo suceden en la realidad estudiada en la Unidad Educativa Eloy Ortega Soto con respecto a las variables. Para complementar el método descriptivo estará orientado a recoger información relacionada con el fenómeno o situación, sujetos, objetos, tal como suceden en el momento de la recolección de los datos.

Diseño del estudio

El diseño del estudio se centró en el análisis de las variables: servicio educativo y deserción escolar con el método descriptivo que según Rodríguez (2015), permite la descripción de cómo se pueden presentar las variables en el estudio de manera cuantificada, cuyos resultados velará la correspondencia con el objetivo general y objetivos específicos expresados con anterioridad al inicio de la investigación. Se aplicó en el diseño el método histórico- lógico: porque permitió obtener datos históricos educativos en orden cronológico por años de funcionamiento con los antecedentes de la investigación presentados en el estudio y que guardan relación con los hechos teóricos y metodológicos que se han sido aplicado en el trabajo de investigación. En este mismo contexto, también se utilizaron los métodos empíricos: la observación, de manera planificada y objetiva. También el método empírico de la medición, el cual tuvo como objetivo brindar resultados con datos estadísticos que se obtuvieron con la técnica de la encuesta. Como complemento el método no experimental, en el cual se registraron la observación y descripción de los hechos sucedidos en la Institución Educativa objeto de estudio y sin tener un grupo control.

Técnicas e instrumentos

El estudio utilizó la técnica de la encuesta con un cuestionario diseñado con la herramienta de la plataforma Google Forms como instrumento digital/virtual con 10 ítems por cada variable, dirigido a los directivos y docentes adscritos a la institución con varias alternativas de respuesta (siempre, casi siempre y nunca) de las cuales deberán seleccionar haciendo un clip en solo una de las alternativas.

Población y muestra del estudio

Según Arias et al (2016), la población del estudio es el conjunto de personas, con las mismas características, delimitadas y disponibles, que

formará el referente para la selección de la muestra que en este estudio será de tipo única y censal, con los sujetos de la Institución Educativa sujeta al estudio, considerando a los 07 directivos incluyendo al rector más los que ejercen funciones en DECE y los 22 docentes del nivel de bachillerato adscritos para el año escolar 2020-2021.

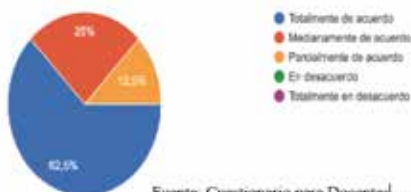
Resultados de la encuesta aplicada a los docentes

Variable calidad de servicio educativos

Gráfico 1.

Metas pedagógicas

1) Contribuye alcanzar las metas pedagógicas establecidas en el servicio educativo.
8 respuestas



Fuente: Cuestionario para Docentes
Elaborado por Bacilio y Alcoser (2020)

Gráfico 2.

Estabilidad estudiantil

2) Garantiza la estabilidad de los estudiantes hasta la culminación del proceso educativo
8 respuestas



Fuente: Cuestionario para Docentes
Elaborado por Bacilio y Alcoser (2020)

En el gráfico 1, a través de las circunferencias se muestra un 63% para los docentes que manifestaron estar totalmente de acuerdo, un 25 %

para el medianamente de acuerdo y 12,5% para la opción parcialmente de acuerdo quienes consideraron que la institución educativa contribuye para alcanzar las metas pedagógicas establecida en el servicio educativo. En el Gráfico 2, observa, mediante la circunferencia que un 89,9 % de los docentes expresaron que están totalmente de acuerdo, que en la Unidad Educativa Eloy Ortega Soto, se garantiza la estabilidad de los estudiantes hasta la culminación del proceso, el resto de las respuestas está cifrado con 11,1 %, los cuales respondieron que están medianamente de acuerdo.

Gráfico 3.

Compromiso voluntario

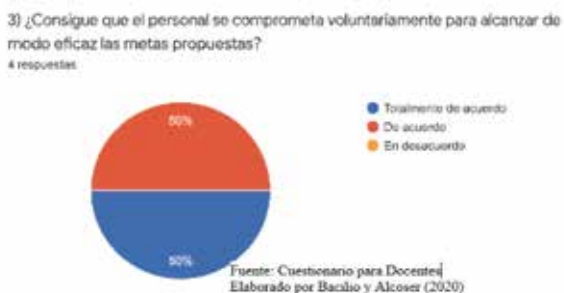


Gráfico 4.

Meta de aprendizaje

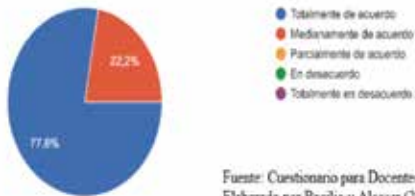


En el gráfico 3, se detalla con mayor porcentaje con un 50 % la opción de totalmente de acuerdo que en la institución objeto de estudio garantizan que el personal se comprometa voluntariamente para alcanzar las me-

tas propuestas sobre los procedimientos preventivos para que los estudiantes tengan prosecución de grado. Los datos restantes están en 50% medianamente de acuerdo y el otro 0 % parcialmente de acuerdo. En el gráfico 4, reporta que un 66,7 % porcentaje de mayor puntaje de los docentes encuestados quienes se inclinaron hacia la opción medianamente de acuerdo que en la institución se detecta a tiempo los retos de aprendizaje de los estudiantes, para intervenir oportunamente y un 33,3 % están totalmente de acuerdo.

Gráfico 5.
Promueve motivación

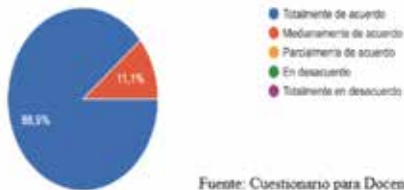
5) Promueve motivación hacia el aprendizaje, hasta obtener los resultados planificados
9 respuestas



Fuente: Cuestionario para Docentes
Elaborado por Bacilio y Alcoer (2020)

Gráfico 6.
Evita el ausentismo

6) Evita el ausentismo en el para la evaluación continua sobre el proceso de enseñanza aprendizaje.
8 respuestas



Fuente: Cuestionario para Docentes
Elaborado por Bacilio y Alcoer (2020)

El gráfico 5, refleja el mayor porcentaje de 77,8 % está marcado en la opción totalmente de acuerdo lo que quiere decir que los docentes encuestados consideran que en la institución se promueve la motivación hacia

el aprendizaje, hasta obtener los resultados planificados y el restante del 22,2 % respondieron que se motivaba medianamente de acuerdo. En el gráfico 6, se evidencia que un 89,9 % de los docentes encuestado consideran que en la institución se evita el ausentismo por el plan de evaluación continua que se aplica sobre el proceso de enseñanza y aprendizaje, al responder que están totalmente de acuerdo, solo 11,1 % manifestaron se ubican en la opción medianamente de acuerdo.

Gráfico 7.
Promueve igualdad



Gráfico 8.
Calidad de servicio



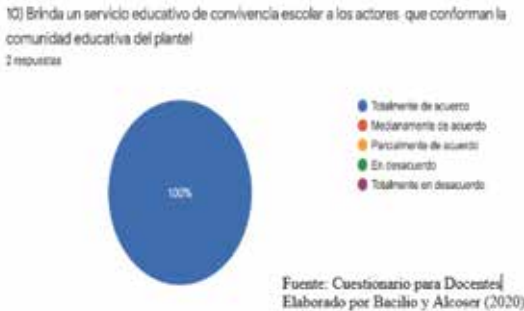
En el gráfico 7, se indica que el 77 % de los docentes respondieron la opción totalmente de acuerdo, porque consideran que en la unidad educativa Eloy Ortega Soto, institución objeto de estudio se promueve la igualdad de oportunidades para todos los estudiantes y un 22% respon-

dieron medianamente de acuerdo. El gráfico 8, refleja un 56 % para la opción totalmente de acuerdo lo que indica que los docentes consideran que la institución objeto de estudio ofrece calidad de servicio de la mano con el desarrollo de competencias orientada hacia la eficacia en la práctica educativa, y el restante de los docentes se relacionan con el 44 % con la opinión medianamente de acuerdo.

Gráfico 9.
Genera logro de objetivos



Gráfico 10.
Brinda servicio educativo



El gráfico N° 9, revela que el 78 % de los docentes encuestados manifiestan que están totalmente de acuerdo que plantel se genera logros de los objetivos educacionales con trabajo en equipo que exige el sistema educativo, sin embargo, un 11,1 % dicen que se están medianamente de acuerdo

y el otro 11 % parcialmente de acuerdo. El gráfico N° 10 se revela como resultado que un 66,7 % es la opinión de los docentes que manifiestan que están totalmente de acuerdo y el 33,3 % medianamente de acuerdo que en la unidad educativa se brinda un servicio educativo de convivencia escolar a los actores que conforman la comunidad educativa del plantel.

Variable: Deserción escolar

Gráfico 11.
Objetivos institucionales



Gráfico 12.
Deserción escolar



En el gráfico N° 11, se visualiza que un 75 % de los docentes encuestados respondieron estar totalmente de acuerdo y un 25% medianamente de acuerdo porque las dos posiciones consideran que en la institución funciona la cooperación para evitar en los estudiantes el abandono de estudio

En el gráfico N° 12, se evidencia un 88,9 % para la opción totalmente de acuerdo y un 11,1% para la opción medianamente de acuerdo, lo que refleja que los docentes encuestados consideran que en la institución se evita la deserción de los estudiantes en las aulas de clase con el control de asistencia.

Gráfico 13.
Prevé la deserción



Gráfico 14.
Abandono escolar



En el gráfico N° 13, se registra un 55,6 % para la opción totalmente de acuerdo, 11,1 % medianamente de acuerdo, un 11,1 % parcialmente de acuerdo, quienes consideran que la escuela prevé la deserción escolar con el servicio educativo que ofrece, sin embargo se denota que un 22,2 % están en totalmente en desacuerdo puesto que consideran que no practican la prevención. En el gráfico N° 14, se indica que un 88,9%

delos docentes encuestados están totalmente de acuerdo y 11,1 % medianamente de acuerdo que en la unidad educativa evitan que los estudiantes abandonen las aulas de clases

Gráfico 15.

Desmotiva a los estudiantes

15) Desmotiva a los estudiantes ocasionando ausentismo total con las prácticas de enseñanzas académicas
9 respuestas

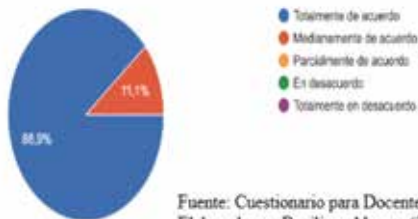


Fuente: Cuestionario para Docentes
Elaborado por Bacilio y Alcoser (2020)

Gráfico 16.

Control del ausentismo

16) Controla el ausentismo de los estudiantes para evitar la deserción escolar
9 respuestas



Fuente: Cuestionario para Docentes
Elaborado por Bacilio y Alcoser (2020)

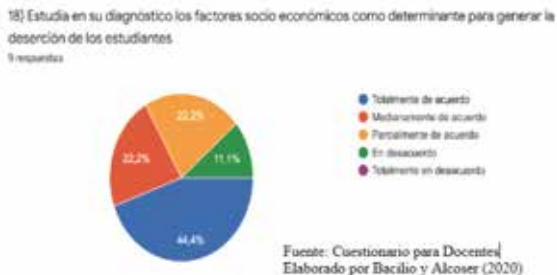
En el gráfico N° 15, se observa que el mayor porcentaje de los encuestados expresó con porcentaje alto de 67 % que los docentes están totalmente en desacuerdo que en la institución se desmotivan a los estudiantes ocasionando ausentismo total con las prácticas de enseñanza académica, 22% totalmente de acuerdo y un 11 % medianamente de acuerdo. En el gráfico N° 16, se registra un 89 % de los docentes están totalmente de acuerdo que en la unidad educativa en estudio controla

el ausentismo de los estudiantes para evitar la deserción escolar y 11% están en la posición de medianamente de acuerdo.

Gráfico 17.
Grado de repetición



Gráfico 18.
Factores socioeconómicos



En el gráfico N° 17, se registra que 44,4% de los docentes encuestados están totalmente de acuerdo que en el plantel se evalúa el grado de repetición como un factor asociado a la deserción, un 22 % medianamente de acuerdo, un 22,2 % parcialmente de acuerdo y por último un 11,1 % en desacuerdo. En el gráfico N° 18, se denota con un 44% están totalmente de acuerdo que en la institución estudia en su diagnóstico los factores socio económicos como determinante para generar la deserción de los estudiantes, un 22% están medianamente de acuerdo, un 22 % parcialmente de acuerdo y 11 % se ubican en la posición de desacuerdo.

Gráfico 19.

Ocasiona deserción

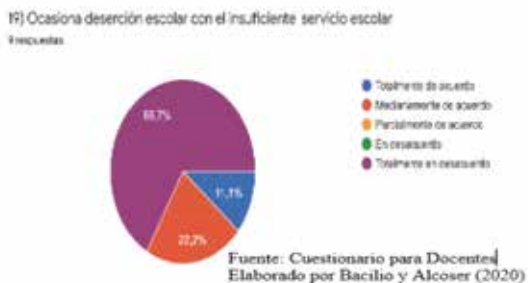


Gráfico 20.

Factor migratorio



En este gráfico N° 19 el 67 % se ubicaron en la alternativa totalmente en desacuerdo, porque considera que no se ocasiona deserción escolar con el insuficiente servicio escolar, sin embargo, el 22 % expresaron que están medianamente de acuerdo y un 11% totalmente de acuerdo pues considera que un insuficiente servicio escolar si puede ocasionar deserción escolar. En el gráfico N° 20, se refleja un 56 % para los docentes que decidieron expresar que estaban parcialmente de acuerdo que el factor migratorio, se considera uno de los motivos de ausentismo estudiantil, un 22 % dijeron que estaban parcialmente de acuerdo y el otro 22 % totalmente de acuerdo.

Discusión de los resultados

Como se puede evidenciar en los resultados expresados estadísticamente en porcentaje y en gráficos de circunferencia producto de las encuestas tanto a directivos como a los docentes de la Unidad Educativa Eloy Ortega Soto, el mayor índice en las respuestas confirma la percepción de las investigadoras planteado en la introducción del artículo, como es la necesidad de mejorar el servicio educativo para disminuir la deserción escolar. A fin de dar a conocer una estrategia que tenga procedimientos para la obtener una máxima calidad en el servicio educativo y evitar la deserción escolar en la Unidad Educativa, específicamente para octavo año. La cual se fundamenta en los lineamientos de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. UNESCO (2015), para lograr la participación activa de los actores educativos de la institución: directivos- docentes, estudiantes-familiares y comunidad en general con la finalidad de contribuir al mejoramiento del servicio de calidad que debe prestar a la sociedad.

En el mismo orden de ideas, se hace importante señalar la opinión de Cahuana (2016), quien apunta que es necesario en el servicio educativo tener un personal sensible, proactivo, capaz de recapacitar, organizar, transformar para así promover un ambiente donde se rescate el trabajo en equipo, que pueda generar cambios para el logro de los objetivos educacionales que exige la comunidad educativa y el sistema educativo.

Referencias

- Araujo, M. D., & Bramwell, D. (2015). *Cambios en la política educativa en Ecuador desde el año 2000*. Ecuador: Education for All Global Monitoring Report. UNESCO.
- Arias Gómez, J., Villasís Keever, M. Á., & Miranda Novales, M. G. (abril-junio de 2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Ram. Alergia Mexico*, 63(2), 201-206. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Bernal-Suarez, D. M.-P.-H. (2015). Investigación documental sobre calidad de la educación en instituciones educativas del contexto iberoamericano. *Revista Entramados-Educación y Sociedad*, 107-124. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5236201>

- Cahuana Sánchez, J. H. (2016). Calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los clientes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de file:///C:/Users/alons_000/Downloads/758-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1001-1-10-20180524.pdf
- Centro de Estudio MinEduc CEM. (2020). Deserción escolar: factores de riesgo y prácticas de prevención en contexto de pandemia . *Revista Evidencias*, 1-22. Obtenido de https://centroestudios.mineduc.cl/wp-content/uploads/sites/100/2020/10/evidencias-49_2020_f01.pdf
- Cuesta Solis, B. P. (2019). *Deserción Escolar en el Sistema Educativo del Bachillerato.Campaña Social*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Obtenido de file:///C:/Users/alons_000/Desktop/PDF%202021-9-2020/2da%20parte/7.%20Deserci%C3%B3n%20escolar%20en%20el%20bachillerato/Deserci%C3%B3n%20escolar%20en%20el%20sistema%20educativo%20del%20bachillerato..pdf
- Escribano Hervis, E. (2017). Education in Latin America: development and perspectives. *Magazine indexed in Redalyc, Scielo, Electronic Magazine "Investigative News in Education"*, 1-23. Obtenido de Obtained from file:/// C : / Users / alons_000 / Downloads / LA% 20EDUCACION% 20EN% 20AMERICA% 20 (1) .pdf
- Escribano Hervis, E. (2017). La educación en América Latina: desarrollo y perspectivas. *Revista indizada en Redalyc, Scielo,Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*, 1-23. obtenido de file:///c:/users/alons_000/downloads/la%20educacion%20en%20america%20(1).pdf
- Hernández Sampieri, R. F. (2019). *Metodología de la investigación*. Mexico. D.F: McGraw-Hill.
- La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura UNESCO. (9 de 10 de 2015). *Recomendaciones de la UNESCO para mejorar la educación*.
- Lárraga, D. M., & Rodríguez, H. A. (2017). Factores Que Impactan la Deserción Escolar: Percepción de los Estudiantes de la Escuela Preparatoria Federalizada No.1 Ing. Marte R. Gómez. *Revista*. Obtenido de file:///C:/Users/alons_000/Desktop/factores%20de%20la%20desercion.pdf
- Matos Ayala, A. (21 de 02 de 2018). *Lifeder*. Obtenido de ifeder. Obtained from School Dropouts: Causes, Consequences and Characteristics: : [https://www.google.com/search?q=Matos+Ayala%2C+A.++\(02+of+2018\).+Lifeder.+Obtained+from+School+Dropouts%3A+Causes%2C+Consequences+and+Characteristics%3A+https%3A%2F%2Fwww.lifeder.com%2Fdesercionescolar%2F&rlz=1C1AVFC_enEC827EC827&oq=Matos+Ayala%2C+A.++\(02+o](https://www.google.com/search?q=Matos+Ayala%2C+A.++(02+of+2018).+Lifeder.+Obtained+from+School+Dropouts%3A+Causes%2C+Consequences+and+Characteristics%3A+https%3A%2F%2Fwww.lifeder.com%2Fdesercionescolar%2F&rlz=1C1AVFC_enEC827EC827&oq=Matos+Ayala%2C+A.++(02+o)

- MinEduc - Ministerio de Educación del Ecuador. (2020). *Marco legal educativo: Constitución de la República, Ley Orgánica de Educación Intercultural y Reglamento general*. Ecuador. Obtenido de http://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/01/Marco_Legal_Educativo_2012.pdf
- MinEduc. (2 de Diciembre de 2019). *Manual para la implementación y evaluación de los estándares de calidad educativa*. Recuperado el 07 de Abril de 2020, de <https://cooperaciondocente.com/manua-para-la-implementacion-y-evaluacion-de-los-estandares-de-calidad/>
- Ministerio de Educación. MinEduc. (2019). *Guía Metodológica para la construcción participativa del Proyecto Educativo Institucional*. Ecuador. Obtenido de Guía Metodológica para la construcción participativa del Proyecto Educativo Institucional
- Orellana López, D. M., & Sánchez Gómez, M. C. (2006). Técnicas De Recolección De Datos En Entornos Virtuales Más Usadas En La Investigación Cualitativa. *Revista de Investigación Educativa. RIE*, 24(1), 205-222. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2833/283321886011.pdf>
- Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, I. C. (16 de Marzo de 2020). *OEI*. Recuperado el 5 de Agosto de 2020, de <http://www.redage.org/enlaces/organizacion-de-estados-iberoamericanos-para-la-educacion-la-ciencia-y-la-cultura-oei>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura. (15 de 10 de 2020). *Unesco*. Obtenido de Manual de indicadores Metodologico: https://es.unesco.org/creativity/sites/creativity/files/iucd_manual_metodologico_1.pdf
- Ortega Huerta, P., & Macías Velasco, M. y. (2016). "Causas de la deserción escolar en las telesecundarias de la zona 55". *Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades. SOCIOTAM*, 89-112.
- Plan de Desarrollo, T. u. (2017-2021). *Directrices del Sistema Educativo*. Ecuador: Gobierno de la República del Ecuador.
- Rodríguez, S. (2015). *Técnica de Investigación Social*. Madrid: Editorial Cantaura: Segunda Edición.
- Sánchez García, M., & Sánchez Romero, M. C. (10 de 08 de 2016). Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones. *Instituto de Investigaciones y Estudios Superiores de las Ciencias Administrativas*. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>

The United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization UNESCO. (9 de 10 de 2015). *recommendations to improve education*. Obtenido de [https://www.google.com/search?q=The+United+Nations+Educational%2C+Scientific+and+Cultural+Organization+UNESCO.++\(9+of+10+of+2015\).+UNESCO+recommendations+to+improve+education.&rlz=1C1AVFC_enEC827EC827&oq=The+United+Nations+Educational%2C+Scientific+and+Cul](https://www.google.com/search?q=The+United+Nations+Educational%2C+Scientific+and+Cultural+Organization+UNESCO.++(9+of+10+of+2015).+UNESCO+recommendations+to+improve+education.&rlz=1C1AVFC_enEC827EC827&oq=The+United+Nations+Educational%2C+Scientific+and+Cul)

Venegas Alvarez, G., Chiluisa Chiluisa, M., Castro Bungacho, S., & I Casillas, t. (2017). La Deserción en la Educación. *UTC Ecuador Boletín Virtual*. Obtenido de file:///C:/Users/alons_000/Downloads/240-Texto%20del%20art%C3%ADculo-481-1-10-20170930.pdf

Coleópteros coprófagos como bio-indicadores de restauración pasiva en bosque seco tropical pos-incendio en Neiva – Huila – Colombia

Paula Martínez Silva

Bióloga. Magíster de la Universidad Nacional de Colombia. Docente Tiempo Completo en Corporación Universitaria del Huila.
Correo: paula.martinez@corhuila.edu.co

Luis Alexander Carvajal Pinilla

Biólogo. Magíster de la Pontificia Universidad Javeriana, Docente Tiempo Completo en Corporación Universitaria del Huila.
Correo: luis.carvajal@corhuila.edu.co

Camila Andrea Murcia Gómez

Ingeniera Ambiental en Corporación Universitaria del Huila.
Correo: camurciag@corhuila.edu.co

Diana Jennifer Mancipe Molina

Ingeniera Ambiental en Corporación Universitaria del Huila.
Correo: dymancipem@corhuila.edu.co

Resumen

Esta investigación es el resultado del seguimiento de un proceso de restauración pasiva en parche de bosque seco tropical aledaño a un humedal urbano en la zona urbana de la ciudad de Neiva (Huila, Colombia), justo después de un incendio forestal que arrasó con toda la

vegetación del lugar. Para esto, se instalaron dos transectos de 8mx2m con 32 parcelas de 1m², se realizó registro fotográfico quincenal para evaluar el cambio en la cobertura vegetal y uso de trampas Pitfall para las especies de coleópteros coprófagos presentes. Se aplicaron índices de diversidad biológica y dominancia vegetal lo que permitió constatar que el proceso de recuperación de la cobertura, abundancia y diversidad en la flora fue de forma gradual y estuvo acompañado inicialmente por procesos de colonización de especies consideradas bio-indicadores, posteriormente, se aprecia un reemplazo y disminución en la diversidad de la comunidad de coleópteros coprófagos.

Palabras claves: adaptación, cobertura vegetal, colonización, sucesión vegetal.

Dung beetles as bio-indicators of passive restoration in post-fire tropical dry forest in Neiva – Huila – Colombia

Abstract

This research is the result of the monitoring of a passive restoration process in a patch of tropical dry forest adjacent to an urban wetland in the urban area of the city of Neiva (Huila, Colombia), just after a forest fire that devastated the entire vegetation of the place. For this, two 8mx2m transects were installed with 32 plots of 1m², which were photographically recorded every two weeks in order to evaluate the changes in vegetation cover. Also, four Pitfall traps were used to monitor the changes in the community of dung beetles. Indices of biological diversity and plant dominance were applied, which made it possible to verify the recovery process of coverage and the changes in the dung beetle community. The abundance and diversity in the flora was gradual and was initially accompanied by processes of colonization of dung beetle species considered bio-indicators, later, as the vegetation recovered, a replacement and decrease in the diversity of the dung beetle community was observed.

Keywords: adaptation, vegetation cover, colonization, plant succession.

Proyecto de investigación

Estudio y seguimiento de organismos bio-indicadores en un proceso de restauración pasiva en bosque seco tropical después de un incendio forestal con financiamiento: Grupo de Investigación Efecto Ambiental de la Corporación Universitaria del Huila – Corhuila.

Introducción

La mayor parte de los ecosistemas de Colombia han sido transformados, afectados o degradados por causas como el uso inadecuado del suelo para actividades agropecuarias, la minería, la llegada de especies invasoras e incendios forestales provocados, entre otras, dejando como consecuencia una disminución de la integridad de los ecosistemas, pérdida de diversidad y de la capacidad para la prestación de servicios ambientales como el suministro de agua, alimentos y regulación del clima, entre otros (Balvanera, 2012) (Etter, Andrade, Saavedra, Amaya, & Arévalo, 2017).

Los bosques secos tropicales de Colombia son uno de los ecosistemas más degradados, sus suelos fértiles resultan enormemente atractivos para la intervención humana directa mediante la quema de biomasa, que ha llevado a una alteración de estos espacios naturales en la expansión de la frontera agrícola (Lauk & Heinz Erb, 2009). Las quemas son una de las principales formas de destrucción para ese tipo de bosque, una vez quemados, los terrenos son empleados con fines agrícolas, ganaderos o urbanización. La falta de atención y protección a éste ecosistema, asimismo el escaso número de estudios específicos en recuperación de su biodiversidad dificulta la recuperación ecosistémica en ambientes alterados, especialmente donde los impactos han sido crónicos (Higgs, 2005).

La forma natural de recuperación de un ecosistema es la restauración pasiva, consiste en el cambio temporal y gradual en la estructura y fisonomía de la vegetación y la composición faunística, por ende, las funciones del ecosistema se van recuperando paulatinamente, así como el reemplazo de las especies hasta llegar a la oferta de bienes y servicios ambientales que son fundamentales para el bienestar del ser humano (Bazzaz, & Pickett, 1980; McCook, 1994; Aguirre, Maestre, & Piraneque, 2020). El seguimiento a la regeneración de un ecosistema como el Bosque Seco Tropical tras una perturbación como un incendio, puede hacerse a través de un monitoreo a

los cambios en cobertura vegetal y diversidad de especies indicadoras de la calidad del hábitat (Bustamante, Grez, & Simonetti, 2004).

Para el presente estudio se escogió la comunidad de coleópteros coprófagos como grupo bio-indicador del estado del ecosistema, teniendo en cuenta que sus hábitos alimenticios son indispensables para el reciclaje de nutrientes y por ende para el proceso de restauración pasiva (Ordoñez, 2009).

Metodología

Esta investigación se realizó en la zona oriental de la ciudad de Neiva, al lado del humedal el Curíbano se encuentra una zona de bosque seco tropical que ha sido fragmentada durante muchos años por procesos de urbanización, uno de los fragmentos fue severamente afectado por incendios forestales de julio a octubre del 2019 (Figura 1). El área de estudio tiene una altitud de 442 msnm, temperatura promedio máxima de 33°C y mínima de 24°C y precipitación media anual de 1063 mm. Dentro de los servicios ambientales que ofrecía el área afectada se encontraban biodiversidad biológica, regulación del clima, control de la erosión, belleza paisajística, patrimonio cultural y ecoturismo.

Figura 1
Ubicación del área de estudio.



Para iniciar el registro de la llegada de la biodiversidad se establecie-

ron dos transectos, cada uno de 8m x 2m dividido en 16 parcelas de 1m². Con el fin de establecer el porcentaje de cobertura vegetal, en cada parcela se tomaron registros fotográficos que fueron analizadas con el software libre CobCal quincenalmente (Gonzales, 2018); posteriormente, se identificaron morfotipos y especies de plantas presentes. Simultáneamente, con el fin de atraer la coprofauna, se colocaron cuatro trampas de caída (dos en cada transecto) tipo Pitfall, utilizando estiércol de perro y vaca como cebo. Las trampas se dejaron colocadas durante 48 horas y se revisaron cada doce horas con el fin de tomar fotografías de cada espécimen para liberarlo inmediatamente. La identificación de cada individuo se realizó hasta el mínimo taxón posible, se aplicaron los índices de diversidad Simpson, Margalef, Shannon-Weinner y de equitatividad de Pielou para evaluar el cambio en diversidad y abundancia de esta comunidad a lo largo del proceso de sucesión vegetal (Álvarez y otros, 2004). Se aplicó un análisis de varianza sobre datos normalizados, con un nivel de confiabilidad de 99,95%, utilizando el software de distribución libre Qtiplot, para comprobar diferencias significativas en la varianza de las especies de coleópteros entre las fechas de muestreo y los transectos, permitiendo verificar alguna variación significativa en el cambio de las abundancias de las especies a lo largo del tiempo.

Resultados

Los muestreos quincenales en cada transecto llevaron al monitoreo en el progreso de la cobertura vegetal en las 32 parcelas evaluadas, de forma general se evidencia que existe una recuperación gradual luego del incendio provocado en el ecosistema. La Tabla 1 nos muestra que en el sexto muestreo todas las parcelas incrementaron la cobertura vegetal con porcentajes mínimos de 22,1 y 25,4 hasta valores máximos de 90,2 y 95,41. La caracterización de la flora durante la ejecución del estudio registró un total de 12 especies y 4 morfoespecies, agrupadas en 13 géneros pertenecientes a 8 Familias. Asimismo, es importante resaltar que la composición vegetal dada en el presente estudio señala la diversidad de estratos verticales que puede llegar a presentar el bosque una vez esté restaurado (Tabla 2).

Tabla 1

Porcentaje de cobertura vegetal por transecto para cada parcela por muestreo

| Porcentaje de cobertura vegetal Transecto 1 | | | | | | |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Parcela | Muestreo 1 | Muestreo 2 | Muestreo 3 | Muestreo 4 | Muestreo 5 | Muestreo 6 |
| 1 | 0,38 | 0,96 | 3,32 | 10,38 | 12,56 | 25,45 |
| 2 | 0,92 | 1,44 | 2,09 | 5,1 | 34 | 53,34 |
| 3 | 0,43 | 0,92 | 2,28 | 23,7 | 26 | 38,28 |
| 4 | 1,73 | 2,11 | 3,42 | 3,66 | 12,76 | 22,15 |
| 5 | 1,19 | 1,61 | 4,53 | 19,92 | 21,72 | 30,11 |
| 6 | 0,54 | 2,44 | 3,12 | 8,35 | 28,17 | 47,38 |
| 7 | 1,19 | 1,23 | 4,55 | 10,08 | 14,49 | 55,86 |
| 8 | 0,3 | 1,57 | 6,66 | 12,97 | 19,57 | 70,13 |
| 9 | 0,12 | 0,88 | 1,42 | 3,78 | 8,27 | 30,53 |
| 10 | 0,1 | 0,32 | 2,4 | 13,96 | 20,31 | 73,68 |
| 11 | 0,21 | 0,4 | 4,49 | 15,29 | 17,52 | 50,84 |
| 12 | 0 | 0,19 | 5,79 | 25,86 | 34,62 | 69,81 |
| 13 | 0,63 | 1,49 | 7,55 | 18,98 | 25,42 | 62 |
| 14 | 1,27 | 1,94 | 15,07 | 16,34 | 51,55 | 85,82 |
| 15 | 1,99 | 2,17 | 16,45 | 39 | 42,67 | 68,41 |
| 16 | 2,96 | 4,28 | 16,32 | 72,85 | 84,66 | 95,41 |
| Porcentaje de cobertura vegetal Transecto 2 | | | | | | |
| Parcela | Muestreo 1 | Muestreo 2 | Muestreo 3 | Muestreo 4 | Muestreo 5 | Muestreo 6 |
| 1 | 13,07 | 14,14 | 22,02 | 64,46 | 58,98 | 82,63 |
| 2 | 10,26 | 15,61 | 44,57 | 71,46 | 72,89 | 82,25 |
| 3 | 1,68 | 3,3 | 8,13 | 42,7 | 62,33 | 86,02 |
| 4 | 1,01 | 1,95 | 9,99 | 38,48 | 65,19 | 90,2 |
| 5 | 1,37 | 2,2 | 6,41 | 36,04 | 55,65 | 74,69 |
| 6 | 0,63 | 0,81 | 7,05 | 33,54 | 48,39 | 62,53 |
| 7 | 0,33 | 3,63 | 12,32 | 51,46 | 63,2 | 71,95 |
| 8 | 0,98 | 1,25 | 6,03 | 31,58 | 44,52 | 67,16 |
| 9 | 0,2 | 3,01 | 10,92 | 44,35 | 57,54 | 73,03 |
| 10 | 0,64 | 2,48 | 6,36 | 36,61 | 59,4 | 73,77 |
| 11 | 0,79 | 2,93 | 5,51 | 31,48 | 44,29 | 67,01 |
| 12 | 1 | 2,67 | 6,64 | 35,89 | 54,39 | 72,98 |
| 13 | 0,44 | 1,24 | 4,73 | 28,82 | 47,22 | 75,33 |
| 14 | 1 | 2,32 | 30,59 | 36,45 | 51,57 | 66,96 |
| 15 | 1,8 | 2,94 | 25,71 | 45,74 | 58,48 | 73,62 |
| 16 | 2,3 | 3,2 | 27 | 50 | 65,5 | 79,3 |

Tabla 2

Especies de plantas identificadas en los transectos

| Especie | Nombre común | Estrato |
|----------------------------------|------------------|-----------|
| <i>Ageratum conyzoides</i> | Hierba de chivo | Herbáceo |
| <i>Bursera tomentosa</i> | Tacamaco | Arbóreo |
| <i>Cyperus odoratus</i> | Cortadera | Herbáceo |
| <i>Desmodium sp</i> | Pepega | Herbáceo |
| <i>Evolvulus alsinoides</i> | Lluviadeoro | Arbóreo |
| <i>Guazuma ulmifolia</i> | Guasimo | Arbóreo |
| <i>Hyparrhenia rufa</i> | Puntero | Herbáceo |
| <i>Indigofera sp</i> | Jiquilite | Arbustivo |
| <i>Mimosa pigra</i> | Zarza | Arbustivo |
| <i>Mimosa somnians</i> | Dormidera | Herbáceo |
| <i>Panicum stramineum</i> | Pasto | Herbáceo |
| <i>Pithecellobium dulce</i> | Payandé | Arbóreo |
| <i>Pterocaulon alopecuroides</i> | Venadillo grande | Herbáceo |
| <i>Rhynchospora schiedeana</i> | Horquetilla | Herbáceo |
| <i>Senna sp</i> | Candelillo | Arbustivo |
| <i>Sida sp</i> | Escoba | Herbáceo |

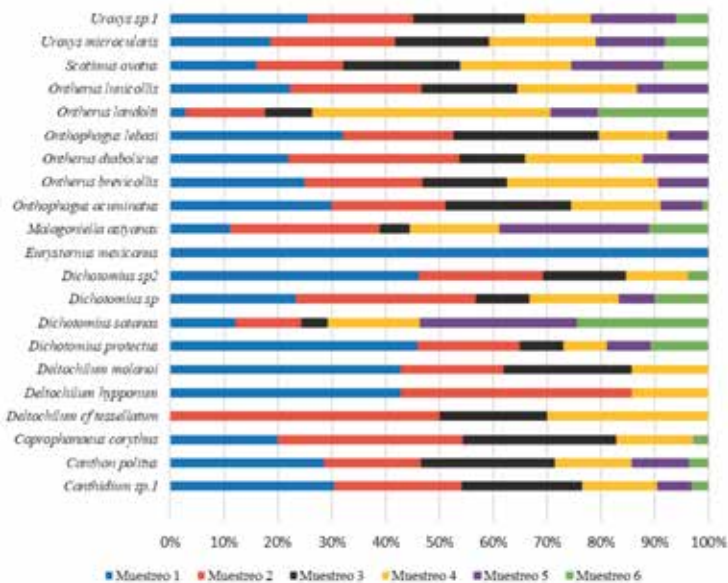
En cuanto a la comunidad de escarabajos coprófagos, estuvo conformada por 21 especies agrupados en 14 géneros, todos pertenecientes a la familia *Scarabaeidae*, diversidad similar a la presentada en otros bosques secos tropicales altamente degradados (Medina & Escobar, 1996) (Medina, Lopera-Toro, Vítole, & Gill, 2001). En total se colectaron 1190 individuos, siendo el primer muestreo el más abundante con 311, seguido por el segundo muestreo con 256, el tercer muestreo con 235, cuarto muestreo con 202, quinto muestreo con 124 y finalmente, el sexto muestreo con 62.

Las especies más abundantes fueron *Canthon politus* (15,7%), seguido de *Canthidium sp.1* (13,6%), *Scatimus ovatus* (8,1%), *Onthophagus acuminatus* (7,5%), *Uroxys microcularis* (7,4%) y *Uroxys sp.1* (7,3%). Las dos especies más abundantes han sido reportadas como especies altamente capaces de adaptarse a bosques muy perturbados (Orozco & Pérez, 2008). El género *Onthophagus* ha sido considerado como un bio-indicador de niveles elevados de transformación y deforestación con un nivel alto de adaptabilidad y facilidad de reproducción, siendo una especie que genera un aporte muy importante de nutrientes al suelo favoreciendo su

recuperación (Álvarez, Escobar, Mendoza, Repizzo, & Villareal, 1997) (Nichols, y otros, 2008) (Concha-Lozada, Gallejo, & Pardo-Locarno, 2010). En el género *Uroxy* existen especies pioneras capaces de colonizar lugares fuertemente intervenidos y aprovechar los pocos recursos disponibles, son de vital importancia ya que por ser insectos cavadores, ellos entierran el excremento recopilado aportando nutrientes al suelo y facilitando la restauración del ecosistema (Halfft & Matthews, 1982). Otra especie registrada en este estudio es *Scatimus ovatus*, considerada como colonizadora (Granados, Kohlmann, & Russo, 2010).

En la Figura 2 se puede apreciar la abundancia relativa de los coprófagos colectados en cada muestreo, señalando altos porcentajes en el primer muestreo y un descenso gradual de la mayoría de especies en el quinto y sexto muestreo, esto denota que existe un reemplazo de presencia de especies a lo largo del tiempo.

Figura 2
Abundancia relativa de cada especie de coprófago por cada muestreo



En cuanto a los índices de diversidad obtenidos (Tabla 3), se puede afirmar que Simpson y Pielou señala individuos dominantes en los muestreos, Shannon-Weiner y Margalef que la diversidad oscila entre media y baja disminuyendo a través del tiempo, lo que coincide con otras investigaciones realizadas en este tipo de bosques intervenidos (Álvarez y otros, 2004) (Amézquita y otros, 1999).

Tabla 3
Resultado de los índices de diversidad de coleópteros coprófagos

| | Muestreo 1 | Muestreo 2 | Muestreo 3 | Muestreo 4 | Muestreo 5 | Muestreo 6 |
|----------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Número total de Individuos | 311 | 235 | 256 | 202 | 124 | 62 |
| Índice de Simpson | 0,9099 | 0,8963 | 0,9248 | 0,9248 | 0,905 | 0,8933 |
| Índice de Shannon-Weiner | 2,646 | 2,519 | 2,776 | 2,75 | 2,506 | 2,353 |
| Índice de Margalef | 3,31 | 3,297 | 3,426 | 3,579 | 2,904 | 2,908 |
| Índice de Pielou | 0,8833 | 0,8553 | 0,9266 | 0,9181 | 0,9253 | 0,9174 |

Al analizar los valores de los índices de diversidad biológica aplicados, se obtiene la comprobación matemática que a medida que avanza la sucesión vegetal disminuye la diversidad y abundancia de la comunidad de coleópteros coprófagos (Escobar, 1997) (Escobar, 1999) (Otavo, Roselli-Parrado, & Noriega, 2013); este comportamiento se presenta en gran parte a medida que la cobertura vegetal avanza y las plantas aumentan su altura y densidad, se produce dificultad en el vuelo de los escarabajos para localizar el excremento, esto genera disminución en la diversidad biológica de esta comunidad (Escobar & Chacón de Ulloa, 2000).

Este estudio permitió evidenciar que efectivamente la comunidad de coleópteros coprófagos permite entender claramente la forma como van variando la composición de especies en el tiempo y los niveles de abundancia y diversidad, siendo esta comunidad una herramienta muy valiosa como método de bio-indicación. Los datos de abundancias de los coleópteros coprófagos analizados por ANOVA (F:4,27; p<0.0012), refuerzan lo arrojado por los índices biológicos, señalando que existen diferencias significativas en las varianzas de las abundancias de cada especie entre los seis muestreos.

En este estudio se pudo observar la presencia progresiva de la vegetación ocupando diferentes estratos cubriendo de forma importante las parcelas, la recuperación de los bosques después de un disturbio está profundamente influenciada por la naturaleza y momento de ocurrencia del mismo (Kennard, Gould, Putz, Fredericksen, & Morales, 2002); los bosques secos tropicales tienden a regenerarse de manera rápida, siendo ecosistemas altamente adaptables; incluso, se ha observado que pueden recuperar una riqueza y diversidad similares a la original después de un disturbio, logrando una composición similar a la que tenían en su estado natural (Derroire, y otros, 2016).

Existen varios factores que influyen en el proceso de sucesión vegetal, como la presencia de un banco de semillas, el clima, los procesos de dispersión de frutos y semillas, los flujos y reciclaje de nutrientes en el suelo y los flujos de agua y luz en el interior de los terrenos intervenidos (Bedoya, Estevez, & Castaño, 2010). El banco de semillas corresponde al grupo de semillas viables presentes en el suelo, potencialmente capaces de reemplazar las plantas que mueren por causas naturales o por enfermedades, perturbación o consumo animal (Baker, 1989). El clima en sinergia con la dinámica hídrica de tierras secas modula el movimiento de nutrientes en suelo y permite que las semillas se humedezcan y germinen (González, Carvajal, & Cuadro, 2019).

La rápida recuperación de la capa vegetal en los transectos estudiados evidencia la predominancia de especies de rápido crecimiento típicas de este ecosistema, pertenecientes a los estratos herbáceo y arbustivo, y finalmente el estrato arbóreo el último en aparecer. Simultáneamente, durante el proceso de sucesión vegetal las primeras plantas en aparecer en los dos transectos (hierba de chivo, cortadera, y horquetilla) correspondieron a especies heliófilas de estrato herbáceo, es decir, aquellas cuya dispersión de semillas ocurre gracias al viento (Guariguata & Ostertag, 2002).

El incendio pudo haber afectado el banco de semillas, empobreciéndolo y diezmando así las posibilidades de regeneración del ecosistema hasta un estado casi natural, esto retarda el proceso de sucesión vegetal y más cuando viene acompañado de otras causas retardantes como la depredación por parte de especies granívoras, la falta de dispersión por parte de animales, la competencia con plantas de especies ruderales y heliófilas y las oscilaciones extremas de temperatura, bastante comunes en la ciudad templadas y cálidas (Williams, 1993).

El bosque seco tropical es un ecosistema fundamental, son importantes sumideros de carbono (Dixon y otros, 1994), controlan la erosión del suelo, filtran, regulan y transforman la materia orgánica y el agua generando sustento para la productividad agrícola y pecuaria, los árboles absorben una proporción importante de la energía proveniente de la radiación solar que incide sobre su dosel ayudando a reducir la temperatura (Abouhamad y otros, 2017).

El seguimiento a procesos de recuperación de un ecosistema, utilizando herramientas como la sucesión vegetal y una comunidad bio-indicadora, son indispensables para dimensionar la complejidad de los procesos de restauración pasiva y la importancia de los servicios ambientales que proveen los ecosistemas y que día a día son fragmentados e intervenidos (Higgs, 2005) (Derroire, y otros, 2016) (Silva, Carvajal, Nieto, & Perdomo, 2020). Es urgente tomar conciencia de la importancia de los Bosques Secos Tropicales y estudiar de forma más integral su comportamiento y conformación para poder generar estrategias de recuperación y conservación de este recurso natural tan intervenido y desgastado en el Planeta.

Conclusiones

Los géneros *Canthon*, *Scatimus*, *Canthidium*, *Ontophagus* y *Uroryx*, son los más abundantes en los procesos de sucesión ecológica en bosques secos tropicales que han sufrido intervenciones agudas como incendios forestales y deforestación.

El área estudiada presentó un proceso de sucesión relativamente rápido debido al amplio crecimiento de hierbas, arbustos y matorrales, causado por la predominancia de especies heliófilas.

La duración de una sucesión varía ampliamente dependiendo de las condiciones particulares del clima, suelo y topografía del sitio donde se presenta la perturbación forestal y garantiza hasta cierto punto la recuperación de los servicios ambientales.

Referencias

- Abouhamad, S., Rojas Ramírez, M. V., Méndez Ramírez, J. L., Salazar Céspedes, K., & Salmerón Alpizar, A. L. (2017). Servicios ecosistémicos de regulación que benefician a la sociedad y su relación con la restauración ecológica. *Biocenosis*, 31(1-2), 80-92.
- Aguirre, S., Maestre, J., & Piraneque, N. (2020). Parámetros agronómicos y nutricionales de *Bothriochola pertusa*, *Brachiaria decumbens* y *Panicum maximum* cv Tanzania en condiciones de trópico seco del Norte de Colombia. En V. Meriño, E. Martínez, A. Antúnez, J. Cruz, A. Pérez, L. Morán, H. Urzola, & I. Rincón, (Ed). *Gestión del Conocimiento. Perspectiva Multidisciplinaria*. (Vol. 25, pág. 451). Santa Bárbara - Zulia - Venezuela.: Fondo Editorial Universitario de la Universidad Nacional Experimental del Sur del Lago de Maracaibo Jesús María Semprún. Recuperado de <https://www.cedinter.com/wp-content/uploads/2020/12/Ebook-Gestion-del-conocimiento-vol-25.pdf>
- Álvarez, M., Córdoba, S., Escobar, F., Fagua, G., Gast, F., Mendoza, H., . . . Villarreal, H. (2004). *Manual de métodos para el desarrollo de inventarios de biodiversidad*. (C. M. G., Ed.) Bogotá, Colombia: Instituto de Investigación de Recursos Biológicos Alexander von Humboldt.
- Álvarez, M., Escobar, F., Mendoza, H., Repizzo, A., & Villareal, H. (1997). Caracterización ecológica de cuatro remanentes de Bosque seco tropical de la región Caribe Colombiano. (C. M. G., Ed.) Bogotá, Colombia: Instituto de Investigación de Recursos Biológicos Alexander von Humboldt.
- Amézquita, S. J., Forsyth, A., Lopera T, A., & Camacho, A. (1999). Comparación de la composición y riqueza de especies de escarabajos coprófagos (Coleoptera: Scarabaeidae) en remanentes de bosque de la Orinoquia Colombiana. *Acta Zoológica Mexicana* 76, 113-126.
- Baker, H. G. (1989). Some aspects of the natural history of the seed banks. In: Leck, M.A.; Parker, V.T.; Simpson, R.L. (Ed) *Ecology of soil seed banks*. London: Academic Press, p.5-19.
- Balvanera, P. (2012). Los servicios ecosistémicos que ofrecen los bosques tropicales. *Ecosistemas*. 21(1-2), 136-147.
- Bazzaz, F. A., & Pickett, S. (1980). Physiological ecology of tropical succession a comparative review. *Annual Review of Ecology and Systematics*, 11, 287-310.
- Bedoya Patiño, J. G., Estevez Varon, J. V., & Castaño Villa, G. J. (2010). Banco de semillas del suelo y su papel en la recuperación de los bosques

- tropicales. Boletín Científico Centro de Museos Museo de Historia Natural, 14(2), 77-91.
- Bustamante Sánchez, M. A., Grez, A. A., & Simonetti, J. A. (2004). Dung decomposition and associated beetles in a fragmented temperate forest. *Revista Chilena de Historia Natural*, 77(1), 107-120.
- Concha-Lozada, C. m., Gallejo, M. C., & Pardo-Locarno, L. (2010). Fragmentación de ecosistemas montañosos e impactos estructurales y poblacionales sobre la comunidad de escarabajos coprófagos (Col:Scarabaeinae) en el Alto Río Cauca, Popayán Colombia. *Boletín Científico Centro de Museos Museo de Historia Natural*, 14(1), 43-55.
- Derroire, G. P., Balvanera, C., Castellanos-Castro, Decocq, D. K., Kennard, E., Lebrija-Trejos, J. A., . . . Tigabu, M. (2016). Resilience of tropical dry forests. A meta-analysis of changes in species diversity and composition during secondary succession. *Oikos*, 125(10), 1386-1397.
- Dixon, R. K., Solomon, A. M., Brown, S., Houghton, R. A., Trexler, M. C., & Wisniewski, J. (1994). Carbon Pools and Flux of Global Forest Ecosystems. *Science*, 263(5144), 185-190.
- Escobar, F & Medina, C. A. (1996). Coleópteros coprófagos(Scarabaeidae) de Colombia: estado actual de su conocimiento. En: M. G. Andrade-C, G. G. Amat, & F. Fernández (eds.), *Insectos de Colombia, Estudios Escogidos Academia Colombiana de Ciencias Exactas, Físicas y Naturales & Centro Editorial Javeriana, Bogotá D.C.*
- Escobar, F. (1997). Estudio de la comunidad de coleópteros coprófagos (Scarabaeidae) en un remanente de bosque seco al norte del Tolima, Colombia. *Caldasia*, 19(3), 419-430.
- Escobar S, F. (1999). Diversidad de coleopteros coprofagos (Scarabaeidae: Scarabaeinae) en un mosaico de habitats en la reserva natural Nukak, Guaviare, Colombia. *Acta Zoológica Mexicana*, 79, 103-121.
- Escobar S, F., & Chacón de Ulloa, P. (2000). Distribución espacial y temporal en un gradiente de sucesión de la fauna de coleópteros coprófagos (Scarabaeinae, Aphodiinae) en un bosque tropical montano, Nariño - Colombia. *Revista de Biología Tropical*, 48(4), 961-975
- Etter, A., Andrade, A., Saavedra, K., Amaya, P., & Arévalo. (2017). Estado de los Ecosistemas Colombianos: una aplicación de la metodología de la Lista Roja de Ecosistemas (Vers2.0). Pontificia Universidad Javeriana y Conservación Internacional. Colombia. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana y Conservación Internacional Colombia.

- Gonzales, A. M. (2018). ImageJ: Una herramienta indispensable para medir el mundo biológico. *Folium Relatos Biologicos* 1, 1-16.
- González, J.S., Carvajal, L.A., & Cuadro, O.M. (2019). Estado del índice de escasez de agua superficial en el departamento del Huila. En: Cuadro, O.F, Carvajal, L.A., & Díaz, F (Ed). *Saberes Emergentes para la cuarta revolución industrial*, Editorial Corporación Universitaria del Huila (CORHUILA), p.59-71.
- Granados, J. M., Kohlmann, B., & Russo, R. (2010). Escarabajos del estiércol como bio-indicadores del impacto ambiental causado por cultivos en la región atlántica de Costa Rica. *Tierra Tropical*, 6(2), 181-189.
- Guariguata, M. R., & Ostertag, R. (2002). *Sucesión secundaria* (Ediciones LUR ed.). (E. d. neotropicales, Ed.) Cartago, Costa Rica.
- Halfftt, G., & Matthews, E. G. (1982). The nesting behaviour of dung beetles (Scarabaeinae): An ecological and evolutive approach. *New York Entomological Society*, 91(4), 512-515.
- Higgs, E. (2005). The two-culture problem: ecological restoration and the integration of knowledge. *Restoration Ecology*, 13(1), 159-164.
- Kennard, D. K., Gould, K., Putz, F. E., Fredericksen, T. S., & Morales, F. (2002). Effect of disturbance intensity on regeneration mechanisms in a tropical dry forest. *Forest Ecology and Management*, 162(2-3), 197-208.
- Lauk, C., & Heinz Erb, K. (2009). Biomass consumed in anthropogenic vegetation fires: Global patterns and processes. *Ecological Economics*, 69(2), 301-309.
- McCook, L. J. (1994). Understanding ecological community succession: causal models and theories, a review. *Vegetatio*, 110, 115-147.
- Medina, C. A., Lopera-Toro, A., Vítolo, A., & Gill, B. (2001). Escarabajos Coprófagos (Coleoptera: Scarabaeidae: Scarabaeinae) de Colombia. *Biota Colombiana*, 2(2), 131-144.
- Nichols, E., Spector, S., Louzada, J., Larsen, T., Amesquita, S. M., & Favila, M. E. (2008). Ecological functions and ecosystem services provided by Scarabaeinae dung beetles. *Biological Conservation*, 141(6), 1461-1474.
- Orozco, J., & Pérez, M. (2008). Escarabajos coprófagos (Coleoptera, Scarabaeoidea) del Parque Nacional Los Estoraques (Norte de Santander, Colombia). *Revista Brasileira de Entomologia*, 52(1), 36-40.
- Otavo, S. E., Rosselli-Parrado, Á., & Noriega, J. A. (2013). Superfamilia Scarabaeoidea (Insecta: Coleoptera) como elemento bioindicador de perturbación antropogénica en un parque nacional amazónico. *Revista de Biología Tropical*, 61(2), 735-752.

- Silva, P., Carvajal, L.A., Nieto, L., & Perdomo, L.X. (2020). Tratamiento de aguas descargadas en drenaje natural urbano con buchón de agua en Neiva – Huila - Colombia. En V. Meriño, E. Martínez, A. Antúnez, J. Cruz, A. Pérez, L. Morán, H. Urzola, & I. Rincón, (Ed). Gestión del Conocimiento. Perspectiva Multidisciplinaria. (Vol. 22, pág. 53). Santa Bárbara - Zulia - Venezuela.: Fondo Editorial Universitario de la Universidad Nacional Experimental del Sur del Lago de Maracaibo Jesús María Semprún. Recuperado de <https://www.cedinter.com/wp-content/uploads/2020/12/Ebook-Gestion-del-conocimiento-vol-22.pdf>
- Williams Linera, G. (1993). Soil seed banks in four lower montane forests of México. *Journal of Tropical Ecology*, 9(3), 321-337.

**Neurodidáctica: paradigma
de superdotación, altas capacidades
y habilidades como parte integral
educativa turística en el Centro
Universitario de Ciencias
Económico Administrativas –
Universidad de Guadalajara – México**

Paula Lourdes Guerrero Rodríguez

Doctora en Administración Escolar y Educativa. Profesora Investigadora Titular "B". Universidad de Guadalajara.
Correo: plourdesgro17@hotmail.com

María Gil Basulto

Doctora en Administración y Contaduría. Profesora Investigadora Titular Universidad de Camagüey – Cuba.
Correo: maria.profeinvestigadora@gmail.com

Ana Cecilia Reyes Uribe

Doctora en Ecología Humana. Profesora Investigadora Titular "A". Universidad de Guadalajara. Correo: ceciliareyesu@hotmail.com

Eva Angélica Guerra Ávalos

Doctorante Internacional en Turismo. Profesora Investigadora Asociada "C". Universidad de Guadalajara. Correo: neotropia@hotmail.com

José Manuel Quintero Villa

Magíster en Organización Profesional de Congresos y Eventos. Profesor Investigador Titular "A". Universidad de Guadalajara.
Correo: manuelquintero@gmail.com

Resumen

Este trabajo define desafíos en innovación educativa que deben tomar las Universidades, se aborda a la neurodidáctica donde cerebro y aprendizaje; paralelismo actual, provoca neuroplasticidad, entrenamiento mental, cambios curriculares y formación docente continua. Teóricamente, se analizan estudios de Cajal (1913), Carminati (2013), Dharma (2008), Forés (2011), Gardner (1983), Giedd (2004), Hickok (2012), Meriño, Chirinos & Martínez (2018), Ortíz (2011), Owens y Col (2000), Pestalozzi (1827), Soubal (2012), entre otros. Metodología cualitativa, documental introspectiva, descriptiva, técnica de análisis de contenido, según Díaz y Navarro (1998) son procedimientos que objetan la producción de un meta-texto analítico donde se representa el corpus textual de manera transformada. Encontrándose resultados como; 1. El cerebro necesita interaccionar externamente para su desarrollo. 2.- Acciones novedosas producen un mayor funcionamiento neuronal. 3.- El aprendizaje se acelera si ya existe algún conocimiento. 4.- Un nuevo conocimiento, se enlaza con experiencias previas. 5.- El sistema emocional estimula y activa redes neuronales intensificando el aprendizaje.

Palabras claves: neurodidáctica, plasticidad cerebral, capacidades y habilidades, educación turística.

Neurodidactics: paradigm of giftedness, high capacities and abilities as an integral part of tourist education at the University Center for Administrative Economic Sciences – University of Guadalajara – Mexico

Abstract

This work defines challenges in educational innovation that Universities must take, that is why neurodidactics is approached where brain and learning; Current parallelism, causes neuroplasticity, mental training, challenging curricular changes and continuous teacher training. Theoretically, studies by Cajal (1913), Dharma (2008), Meriño, Chirinos & Martínez (2018), Forés (2011), Gardner (1983), Hickok (2012), Ortíz (2011), Soubal (2012), Carminati (2013), Pestalozzi (1827), Giedd (2004), Owens y Col, among

others. Methodologically, it is qualitative, introspective documentary, descriptive, content analysis technique, according to Díaz and Navarro (1998) are procedures that object to the production of an analytical meta-text in which the textual corpus is represented in a transformed way. Results can be; 1. The brain needs to interact externally for its development. 2.- Novel actions produce greater neuronal functioning. 3.- Learning is accelerated based on whether you already have some knowledge. 4.- A new knowledge is linked to previous experiences. 5.- The emotional system makes the decision that is stimulating to activate neural networks intensifying learning.

Keywords: Neurodidactics, brain plasticity, abilities and skills, tourist education.

Introducción

Las Instituciones de Educación Superior juegan un papel importantísimo en el desarrollo y avance de la sociedad, por lo cual, las universidades deben delimitar la pauta de producción de conocimiento creativo y novedoso, sobre todo en innovación, y reflejarlo en la preparación del capital humano que perfila de manera competitiva para que se integre al ámbito laboral de manera exitosa, reflejándose al final de cuentas en el desarrollo integral social. Ello sólo se podrá obtener con acciones que coadyuven hacia una internacionalización, donde se lleve a cabo una retroalimentación cognoscitiva y se delimiten convenios con objetivos de ganar-ganar, incluyéndose constantemente transformaciones metamórficas, sobre todo en sus actividades sustantivas como son; docencia, investigación, vinculación y difusión. La innovación educativa si la vemos como una estrategia. deberá impulsarnos a desarrollar acciones nuevas y no solo a pensarlas.

La neurodidáctica, sin duda que es una ciencia que da pauta para transmitir el conocimiento de una manera más eficaz, eficiente y competitiva, nos orienta de una manera asertiva, nos enseña cómo llegarle al alumno de una manera más fácil, sencilla y hasta recreativa de llevar a cabo el proceso de enseñanza aprendizaje de manera más constructiva y holística. Existe gran variedad de conceptos para definir la neurodidáctica, lo importante de todos ellos es que sea posible llevarlos a la práctica, que realmente se convierta en una herramienta básica para el docente, buscando día a día ser innovador y adecuarla según al contexto e individualidades de cada estudiante.

Desde luego que es necesario una transformación de toda gestión universitaria, iniciando con la cooperación total y voluntaria de la comunidad académica para capacitarse en este tema y desarrollar un proceso educativo exitoso. Según Figueroa (2012), destaca cuatro funciones generales transformadoras de toda Universidad, para que realmente sean funcionales, donde el trabajo científico toma el mando del impulso al progreso de las fuerzas productivas de toda sociedad: 1.- La generación de conocimiento para la producción y, si es el caso, el procesamiento de las aplicaciones productivas del mismo. 2.- La producción de fuerza de trabajo altamente calificada que se ocupa tanto en la producción material como en los servicios, sobre todo en la formación de investigadores. 3.- La generación de los cuadros para la conducción económica, social y política de los países. 4.- La producción de ideología, incluida la crítica orientada al mejoramiento del estado de cosas en la sociedad.

Las universidades deben estar transformándose continuamente y no escapa la Universidad de Guadalajara, en su programa educativo de la Licenciatura en Turismo, donde sin duda que dicho programa sufrirá dicha transformación en beneficio tanto del perfil de egreso como en la capacitación continua de su comunidad académica. De tal manera que lo mencionan Meriño (2018) "Estos cambios darán lugar a una nueva forma de universidad, que poco tiene que ver con la que hoy conocemos y que incluye entre otros aspectos, la asimilación de las principales tendencias de la educación". También sostiene que "El futuro de la universidad condiciona radicalmente el futuro de la sociedad. Por ello, la universidad debe ser un ejemplo de innovación y liderazgo en la acumulación de múltiples activos intangibles, que transfiere permanentemente a la economía y a la sociedad. Debe ser la punta de lanza de todo el sistema" (Meriño, 2018).

Y hablando precisamente de activos intangibles, a partir de la forma en que trabaja el cerebro se puede deducir que el principio fundamental de la neurodidáctica es precisamente lograr que los jóvenes aprendan de acuerdo con sus talentos y no ser el plan de estudios quien decida lo que habría que aprender. En el pasado, tanto pedagogos como neurobiólogos pensaban que todos los seres humanos venían a este mundo con las mismas condiciones previas para aprender. Ahora se sabe que las condiciones cognitivas previas están genéticamente dadas solo potencialmente, y que se desarrollan en una interacción constante con el entorno, situación bien explícita por el pedagogo suizo Heinrich Pestalozzi (1827) "el aprendizaje ideal se desarrolla con cabeza, corazón y

manos" o por el pedagogo Zambrano Armando (2005) "hoy se sabe que el cerebro conjuga tres aspectos; pensar, sentir y actuar". A los jóvenes hay que transmitirles los conocimientos necesarios de forma tal que la adecúen a la manera de trabajar del cerebro, objetivo que sólo se logrará cuando profesores y educadores conozcan el desarrollo neurológico de los procesos de aprendizaje por lo que la investigación cerebral y las ciencias educativas deben trabajar en una estrecha colaboración.

Para aprender bien, es necesario despertar el interés, la curiosidad, el gozo y la motivación en el educando, teniendo conocimiento de cómo es el funcionamiento del cerebro. Se ha comprobado que todo ser humano puede aprender desde su nacimiento hasta su muerte, siempre que tenga la disposición de aprender.

Desarrollo

Neurociencia "es la disciplina que estudia la estructura, fusión, desarrollo, química, farmacología y patología del sistema nervioso, el estudio biológico del cerebro es un área multidisciplinar que involucra muchos niveles de estudio: el molecular, celular (neuronas individuales), circuitos locales, unidades neuronales como las columnas corticales, áreas funcionales (por ejemplo, las de la percepción visual), sistemas (el córtex cerebral o el cerebelo) e incluso el sistema nervioso. Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología (FECYT, 2007). De acuerdo a Soubal (2012), la neurodidáctica, es la ciencia fusionada de la didáctica con la neurociencia que hace posible que el profesor tenga dominio conceptual y metodológico para enfrentar el tratamiento de la mente humana hacia la motivación y aprendizaje. El cerebro humano ha sido diseñado para aprender, la neurodidáctica es una consecuencia trasndisciplinaria, auxiliar indispensable para el docente, enseñar en el aula de manera excelente y de acuerdo a principios con que funciona el cerebro, el cual no procesa contenidos sino energía; la filosofía del docente deberá ser como transformar contenidos del programa académico en energía, para que el cerebro lo procese.

Según los doctores Roger Sperry, premio Nobel y Robert Ornstein, citados por Gómez (2002), con prestigio internacional por sus investigaciones sobre las ondas cerebrales y la especialización de funciones, cambiaron la concepción del cerebro humano. Descubrieron que ambos lados del cerebro están unidos por una red de fibras nerviosas, denomi-

nadas cuerpo caloso que realizan actividades diferentes. El hemisferio izquierdo es donde se lleva a cabo la mayoría de los procesos conscientes, en el derecho se llevan a cabo las funciones cognitivas incluyendo la consciencia y encontrándose además un potencial aún inexplorado de gran creatividad, ingenio y talento. Así, Anna Forés (2021) Neurodidacta, Pedagoga, experta en neurodidáctica y docente de la Universidad de Barcelona, España, nos dice:

“Es muy importante tener en cuenta el desarrollo del cerebro con el aprendizaje y saber ir adaptando la mejor circunstancia para que ese aprendizaje sea más óptimo. El objetivo de la neurodidáctica es trabajar con todo el potencial de nuestro cerebro, sacarle el máximo partido que está a nuestra orden. Para aprender tenemos dos grandes aliados: nuestro tejido neuronal con todas sus neuronas y nuestras ganas de aprender”.

Asimismo, referente a la misma temática: El Dr. Tomás Ortíz Alonso Neurocientífico de la Universidad Complutense de Madrid. En su ponencia “Neurociencia y Educación” en el II Simposio de Enseñanza Primaria ACADE, en Madrid el día 4 de marzo de 2011 manifestó lo siguiente:

“Para lograr el objetivo de que el hombre sea escultor de su propio cerebro como lo ha dicho Santiago Ramón y Cajal (1913) se necesitan redes neuronales organizadas, estructuradas e integradas y este proceso se adquiere, modula y aprende sobre todo durante la infancia y la adolescencia. Este proceso se adquiere con una educación adecuada, que mantenga valores y acentúe el trabajo escolar, organice los tiempos de estudio, descanso, ejercicio y juego”

Cuando nacemos tenemos el mismo tamaño del cerebro, pero a medida que vamos madurando aumenta el peso del cerebro por el neuropilo que son varios somas de neuronas de la sustancia gris del encéfalo y de la médula espinal como consecuencia de la neuroplasticidad. Santiago Ramón y Cajal (1913).

Figura 1
Santiago Ramón y Cajal



Fuente: (1913) *Estudios sobre la Degeneración y Regeneración del Sistema nervioso*. Madrid. Editorial

Figura 2
Autorretrato de Cajal, junto a su colaborador Juan Bartual Moret, en su laboratorio de Valencia



Fuente: (1913) *Estudios sobre la Degeneración y Regeneración del Sistema nervioso*. Madrid. Editorial. Autorretrato de Cajal, junto a su colaborador Juan Bartual Moret, en su laboratorio de Valencia, 1885. Herederos de Santiago Ramón y Cajal.

Maestro, padres y educadores modulan precisamente el cerebro del alumno. De acuerdo a Anna Forés (2021), Una persona organizada muy bien emocionalmente aprenderá muy bien. Para conseguir este objetivo se necesita:

- Una buena adaptabilidad emocional, imprescindible para controlar e integrar adecuadamente los procesos de aprendizaje. Si una persona está organizada emocionalmente, aprenderá mucho y más aún porque tiene bien activado el hipocampo que es un área cercana a la del aprendizaje.
- El esfuerzo en la experiencia o en los aprendizajes para que sean efectivos a lo largo de la vida, es importante que el cerebro sea ejecutivo, que haga algo. Ejemplo; al niño no se le enseña castellano, lo habla, a través de una respuesta de su cerebro a algo nuevo.
- Basar más la enseñanza en la resolución de problemas, toma de decisiones, es decir, en aprender a pensar y no solo en pretender aumentar los conocimientos con la información por sí misma, sino que hay que delimitar bien porqué y para qué se debe obtener el conocimiento. Se debe buscar una enseñanza que resuelva problemas, saber porqué y para qué se está aprendiendo y no solo que se vaya acumulando información. Se archivan estos aprendizajes en áreas ejecutivas del cerebro y no solo en áreas de almacenamiento.
- 4. Organizar la enseñanza sobre la base del desarrollo individual del cerebro, más que a partir de programas neuropedagógicos previamente establecidos. Las áreas ejecutivas permiten tomar decisiones y son las que controlan nuestra vida social emocional, por lo tanto, un cambio importante en la enseñanza sería valorar principalmente la enseñanza del cómo, para qué y por qué de ella. Antes había pocos medios de comunicación, pero se enseñaba, ahora, no porque se tengan muchos más medios informativos se aprende más. Aprende más el cerebro que organiza, esos estímulos que son los medios de comunicación que desde luego no vienen organizados, eso le corresponde hacerlo a cada individuo utilizando precisamente su cerebro”.

Hay 2 procesos neurobiológicos implicados, ya que el cerebro tiene un desarrollo desde que se nace, según Giedd (2004).

Dendrogénesis: influye en ésta, más la infancia, en la infancia existe un proceso denominado “poda neurológica” que es cuando el cerebro elimina a las neuronas que menos están activas o son menos usadas. Ejemplo de cuando los agricultores para poder cultivar una tierra, primero le quitan

la mala hierba y maleza para que pueda florecer algo hermoso. En esta etapa es tan importante el entorno ambiental para su desarrollo. Se da en la infancia, en los lóbulos frontales hasta los 11 años en las chicas y hasta los 12 años en los chicos. En los lóbulos temporales como los de la audición hasta los 16 años en las chicas y casi 17 en los chicos. En el área córtex prefrontal de la atención hasta los 20 años en ambos.

Mielogénesis: influye más la adolescencia. Desarrollo masivo en la adolescencia con un aumento de la velocidad de transmisión neuronal de 100 veces mayor de la información. Es por esto que un adolescente puede aprender de manera más rápida. Existe un desarrollo de los cables que conectan las áreas del cerebro, unos con otros, si en la infancia no se les dio las maneras o caminos de cómo pueden realizar dichas conexiones y tampoco en la escuela se los han enseñado, llega un momento tal que no entienden a la sociedad. En el área prefrontal se conectan tantos cables que no saben qué hacer. Es importante que en la escuela el maestro sepa cuando se produce tanto la dendrogénesis para desarrollar bien esas áreas, como la Mielogénesis para poner al estudiante a realizar actividades diferentes.

De acuerdo a Peña y Col (1998), se sabe que el cerebro no nace con un número determinado de neuronas que no crecen más, no, sino que hay una neurogénesis, y se sabe cómo se produce, y lo que está produciendo, en la escuela se produce neurogénesis, es decir, se están generando nuevas neuronas en el estudiante. El proceso de maduración cerebral de cada hemisferio es diferente en cada persona, en base a diversas investigaciones, se ha llegado a la conclusión de que a través de la educación se puede mejorar la maduración emocional, que muchas veces en chicos de 20 años se encuentra esta área muy inmadura.

Dentro de este proceso de maduración existen 2 procesos neurobiológicos implicados denominados, de acuerdo a Peña y Col (1998):

Períodos críticos: coinciden con el desarrollo neuroanatómico en el que se puede conseguir un mejor resultado en la estimulación, más orientado a procesos sensoriales, simples, primitivos. Gran desarrollo en los primeros años de vida. Aquí es donde la capacidad de aprender es instantánea. Así a un niño de dos a cuatro años, no aprende el castellano, lo habla, no aprende el inglés, lo habla, en fin no aprende los idiomas, sino que los habla.

Períodos sensitivos: coinciden con el tiempo en el que el cerebro está mejor dispuesto al cambio y a la oportunidad, más orientado a procesos complejos. Se da a lo largo de toda la vida, con mayor incidencia en la etapa infantil y adolescente. De acuerdo a Fischer y Rose. (2000), van de los ocho, doce, catorce o hasta dieciséis años, donde el cerebro está muy plástico para recibir información, ese cerebro con una buena motivación, interés o un buen ambiente educativo va a captar la información y va a ser un cerebro muy plástico.

En estudios de ellos mismos, el conocimiento preceptivo es el conocimiento del como aprendemos del para que sirvan las cosas y del para que se hacen, frente al conocimiento descriptivo, que es el que no sabe por qué se tiene o para que se tiene. Por lo tanto, los valores deben integrarse en un conocimiento preceptivo, es decir no sobre como son las cosas (conocimiento descriptivo) sino como deberían ser, es decir el conocimiento de lo que hay que hacer para adaptarse a nuestros deseos y necesidades. Tener una cognición preceptiva deficiente conlleva a una gran incapacidad para utilizar el conocimiento como guía de nuestra propia conducta. El conocimiento preceptivo se estructura y organiza en el área prefrontal del cerebro, áreas ejecutivas, que toman las decisiones, regulan nuestra conducta, mientras que el conocimiento descriptivo se organiza en las áreas posteriores del cerebro que acumulan información, pero que no toman decisiones, sólo acumulan y acumulan. ¿Qué deberíamos hacer para mejorar la plasticidad cerebral de nuestros estudiantes? Según Owens y Col (2000), vigilar el sueño. El sueño es básico para la consolidación de la memoria y la mejora de la plasticidad neuronal. Uno de los problemas principales de los niños con TDAH (Trastorno por Déficit de Atención con Hiperactividad) es la alteración en el sueño. Comer pocas grasas. Lo que es malo para el corazón, lo es para el cerebro. Seguir una dieta baja en calorías. Tomar un desayuno nutrido y completo, con alimentos de verdad, no procesados, comer verduras, frutas, proteínas de soya y lácteos. Un buen desayuno permitirá desarrollar una muy buena actividad cerebral.

El Dr. Dharma Singh Khalsa, autor del libro "Rejuvenece tu cerebro" delinea que hay que alimentar los neurotransmisores y entonces hay que alimentar la noradrenalina y la dopamina que son importantes, o la serotonina que es fundamental para el bienestar del cerebro, o la acetilcolina importante para la memoria y menciona lo siguiente:

Dopamina y noradrenalina: elevan el ánimo, mejoran la memoria y la inmunidad.

Serotonina: proporciona alegría y bienestar, emociones positivas mejora de sueño.

Acetilcolina: es el neurotransmisor responsable de la memoria.

Hidratación del cerebro: aumenta la concentración y mejora la atención. La Dra. Mabel Ester Carminati de Limongelli, neurosicoeducadora, Directora del Instituto Río de la Plata, al respecto expone:

“El mundo cambia tan rápidamente, que las personas que dicen; esto no se puede hacer, chocan enseguida con alguien que ya lo está haciendo”. Y menciona algunos descubrimientos sobre la neurociencia:

- La neurociencia da iluminaciones a preguntas de los educadores.
- El aprendizaje cambia la estructura física del cerebro, la organiza y reorganiza.
- El cerebro es un órgano dinámico, moldeado en gran parte por la experiencia.
- Elementos compatibles con el cerebro:
- Evolución, estilos de aprendizaje; auditivos, kinestésicos o visuales.
- Inteligencias múltiples; según Howard Gardner (1983): musical, naturalista, kinestésica, visual-espacial, lógico-matemático, lingüística, interpersonal, intrapersonal y existencialista.
- Experiencias directas y formación.

De acuerdo a Hickok (2012); El cerebro con sus 2 hemisferios; izquierdo, el secuencial, lógico, administrativo y rígido. El derecho; interpersonal, soñador, metafórico y holístico. Ambos están comunicados permanentemente y esto es lo que se debe conseguir en el aula.

Se piensa cuando se tienen las mejores ideas. ¿cuándo se tienen mejores ideas? Al bañarse. Antes de dormir. Al despertar. En vacaciones. Tomando un vino. Después de hacer sexo. Al comer armónicamente, en fin.

Es muy importante que invitemos a nuestro hemisferio derecho a participar en el aula y en nuestra vida diaria, ¿pero ¿cómo? Haciendo actividad física. Con buen humor, dibujando, escuchando, escuchando o

tocando música, cantando, relajándose, haciendo cambio de look, cambiando cosas, mobiliario, jugando. modificando estructuras.

Asimismo, nos dice que el cerebro no descansa, ya que si descansa 3 minutos se atrofia, tienes posibilidades ilimitadas, recibe y procesa millones de datos por segundo, tiene plasticidad neuronal que es la base del aprendizaje, neurosicoeducación y resiliencia. Contiene neuronas espejo que se encuentran en los lóbulos frontal y parietal del cerebro y regulan el comportamiento imitativo del cerebro, nos permiten imitar o arremedar el comportamiento de los demás. Asimismo, expone que es importante para nuestro cerebro no olvidar los siguientes tipos de emociones y como lo afectan:

Emociones o conductas S: serenidad, silencio, sabor, sexo, sueño, sonrisa, sabiduría, las cuales generan serotonina.

Emociones o conductas R: resentimiento, rabia, rencor, reproche, represión resistencia. Generan cortisol, que acelera el envejecimiento.

El estrés: afecta la memoria, da sensación de desamparo, limita el sistema de atención voluntario, activa la amígdala y es un sensor de amenaza y de peligro.

La relajación: mejora el rendimiento cerebral, disminuye el ritmo cardíaco y la presión arterial. La respiración es más lenta y más baja, existe una relajación muscular, aumenta la sangre que fluye a los lóbulos prefrontales, incrementa la actividad del sistema digestivo, cambia el ritmo cerebral de las ondas cerebrales, se activa correctamente el sistema inmunológico, repara lesiones corporales y restituye al sueño.

Las mentes del futuro, de acuerdo a Howard Gardner (1983) deberán contar con los siguientes elementos:

Mentalidad creativa. Mentalidad ética. Mentalidad respetuosa. Mentalidad sintetizadora y mentalidad disciplinada.

El único tema que prevalece de todas las teorías sobre la vida es el amor.

El amor en sus infinitas manifestaciones, es la única fuerza poderosa y permanente que da verdadero sentido a nuestras vidas cotidianas.

El amor es lo que nos impulsa a intentarlo todo una y otra vez.

Conclusiones

En base a lo expuesto con antelación, y de acuerdo al análisis minucioso que se realizó en esta investigación documental y desarrollando la técnica de análisis de contenido que como sabemos analiza la realidad social a través de la observación y análisis de documentos creados a través de la historia social del hombre, se puede deducir que existe una muy estrecha relación entre educación y neurociencia y que se pueden mencionar muchos aportes de ella para el proceso de enseñanza-aprendizaje:

- El ser humano está siempre en permanente aprendizaje, por lo que la interacción de neuronas es constante y se activan a través de nuevos estímulos, experiencias, pensamientos, acciones que se realicen.
- El cerebro necesita de la interacción continua con el mundo externo para su desarrollo, interesándose por los cambios que se producen en su entorno.
- Las acciones o eventos novedosos producen un mayor funcionamiento neuronal.
- El aprendizaje se acelera si está basado en algo de lo que ya se tiene conocimiento, o es parte de nuestro entorno.
- Cuando obtenemos un nuevo conocimiento que lo enlazamos con nuestras experiencias previas, se generan dos neurotransmisores que nos dan ganas de seguir aprendiendo.
- Cuando se aprende algo por primera vez, es un proceso en ocasiones un poco lento, pero si se busca la repetición a través de estrategias nuevas y creativas en reiteradas ocasiones, la adquisición continua de nuevos conocimientos, acelera el proceso y es permanente el aprendizaje.
- Las emociones guían el aprendizaje. El sistema emocional es el que toma la decisión de que es estimulante, importante o valioso para así generar la activación de las redes neuronales intensificando el proceso de aprendizaje. (inteligencia emocional).
- Las estrategias de aprendizaje deben buscar que la mayor cantidad de sentidos intervengan, así se logrará anclar más los aprendizajes a largo plazo.
- Al igual que nuestro cuerpo al realizar un ejercicio físico se debe relajar y tomar descanso, nuestro cerebro funciona de igual manera para el aprendizaje, es decir, al aprender se requieren pausas que permitan la relajación mental o la interacción social que no estrese. Se debe alternar entre el juego y cantos, entre otras, para no caer en sobrecarga, además caminar y hacer ejercicio para estimular los procesos sensoriales.

Muchos países han perdido espacios competitivos al realizar un análisis de la productividad académica, científica y tecnológica en el contexto internacional y otros, tal es el caso de India, Chile e Irlanda los han ocupado gracias a su reestructuración, inversión económica e innovación de sus sistemas educativos que han sido orientados hacia la productividad y la competitividad en el contexto de la globalización según Padilla (2008).

En el ámbito educativo, el país mejor evaluado resultó ser Finlandia ya que presenta el 60% de sus estudiantes en los más altos niveles de los resultados de las pruebas PISA- 2006. En el ranking de las primeras 500 universidades de prestigio mundial, se ubica a Harvard en primer lugar y en el rango que va del puesto 101 al 500, sólo clasifican seis universidades de Brasil, dos chilenas, dos argentinas y la Universidad Autónoma de México (Análisis McKensey/Singapue y DANE/Colombia (2006) Global Insight-World Market Monitor Database. Foro Económico Mundial).

Es urgente que se revise y supervise el sistema educativo y muy en particular los enfoques metodológicos en el campo de la pedagogía y la didáctica, donde precisamente se encuentra la fusión con las Neurociencias, favoreciendo así en el estímulo del potencial del cerebro para la innovación, la creatividad y la competitividad, ya que pueden aportar elementos y estrategias para la estimulación de las áreas cerebrales que son el detonante de la genialidad y el potencial de transformación que se necesita para enfrentar al tercer milenio y al entorno social globalizador de la educación y es aquí, precisamente, donde todos estos beneficios deberán incluirse en los programas educativos en general, pero sobre todo en los que a turismo se refiere, ya que todo ello se aplicaría en el servicio ofrecido al turista actual, quien ya no se conforma con solo ser espectador, sino que quiere ser participe, sentir, convivir, ser parte del entorno al cual se está desplazando. En cuanto a los docentes, deberán capacitarse sobre el conocimiento de este funcionamiento tan maravilloso que existe entre la educación y la neurociencia.

Ahora, ¿en la práctica cómo hacer que el profesor aplique la neurodidáctica?

Primeramente, recibiendo capacitación sobre el conocimiento de este formidable proceso cerebral, desarrollar una mejor organización pedagógica, generar actividad física dentro de la clase, tal como algunos ejercicios psicomotrices, de relajación, de socialización, ya que según

diferentes estudios se ha comprobado que la relación entre el movimiento y aprendizaje, continúa a lo largo de la vida desarrollándose el cerebro más y más. Captar toda la atención posible por parte del estudiante, adecuando el entorno a sus capacidades. Crear un ambiente que sea estimulante, emotivo y positivo. Impartir clases dinámicas, novedosas de contenidos cortos y precisos, con videos interesantes, cortos y que hablen específicamente de lo que se debe aprender. Ganarse la confianza del estudiante por medio de un trato afectivo, paciente y tolerante y dejando en claro que la calificación es importante, pero aún lo es más su proceso de enseñanza-aprendizaje.

Promover experiencias piloto sobre aplicaciones prácticas de la neurociencia a la educación con resultados optimistas y exitosos.

El docente deberá forzosamente conocer cómo se construye el conocimiento a escala de la mente humana y por ende, qué es lo que él tendrá que hacer de manera más eficiente en la introducción de su clase, desarrollo y cierre de la misma, que sepa cómo hacer para que el alumno cumpla con sus tareas y logre independizar su aprendizaje de manera consolidada, para lo cual se necesitan elementos indispensables y que tienen que ver con la mente humana; autogestión, autonomía y voluntad, mismos que si no son potenciados por el profesor, el aprendizaje desde luego que no se va a producir. Precisamente este es el tema primordial de la neurociencia. El rol actual del docente, es enseñar para que el alumno procese los contenidos y construya su propio aprendizaje. Es indispensable que el docente comprenda que lograr contextos afectivos educativos, será grato y estimulante para el estudiante, dicho contexto podría alcanzarse mediante el desarrollo de actividades gratificantes para ellos, entretenidas, donde no prime el autoritarismo, pero si la disciplina, vinculado a todo esto, hoy en día las metodologías activas tales como la gamificación, el aula invertida, aprendizaje basado en proyectos (ABP), Design thinking, simulación, entre otras.

El abordar los temas con vínculos a la vida real para que el alumno dimensione su significado y así poder delimitar el para qué le servirá aprender tal conocimiento. Dándose lo afectivo y lo significativo, se presenta de manera automática la motivación de una necesidad por aprender y por ende obtener un conocimiento tanto descriptivo como preceptivo.

Referencias

- Carminati, Mabel, E. (2013). *La educación una Búsqueda Continua*. Río de la Plata. Argentina. Consultado el día 18 de febrero de 2021. www.asopciacioneducar.com
- Dharma, Singh, K. (2008), *Rejuvenece tu cerebro*. México. Editorial Urano.
- Díaz, Navarro, (1998) *Análisis de contenido*, en Juan Manuel Delgado y Juan Gutiérrez (coords.). *Métodos y técnicas de investigación en Ciencias Sociales*. Madrid, Síntesis, 1995, pp. 177-181.
- Figueroa, Sepúlveda V. (2012). *Scientific Labor and Universities within Globalization*, en *Perspectives on Global Development and Technology (Leiden)* Vol. 11, No 3.
- Fischer, R. J. (2000). *Secuencia del Desarrollo de Habilidades para la adolescencia*. E. U. A. Revista de Psicología del Desarrollo Aplicada.
- Forés, A. (2021) *Cómo ayuda la neuroeducación al aprendizaje*. Profesora de la Universidad de Barcelona, España y Directora Adjunta de la Cátedra de Neuroeducación. Consultado el 07 de enero de 2021. <https://youtu.be/abydRqS80Ws>
- Foro Económico Mundial. (2006). *Análisis McKensey/Singapue y DANE/C*. Global Insight-World Market Monitor. Database.
- Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología. (FECYT). (2007). *Viaje al Universo Neuronal*. Ministerio de Educación y Ciencia. España.
- Gadner, H. (1983). *Framer of mind: The Theory of Multiples Intelligences*. N.Y. Basic Books.
- Giedd, J. (2004). *Desarrollo durante la infancia hasta la edad adulta temprana*. Academia Nacional de Ciencias de los Estados Unidos de Norte América.
- Gómez, G. (2002). *Optimicemos la Educación con PNL*. México. Editorial Trillas).
- Hickok, G. (2012). *¿Qué son las neuronas espejo?* México. Consultado el 19 de enero de 2019. www.muyinteresante.com
- Meriño, V. H. & (2018) *Gestión del conocimiento y perspectiva multidisciplinaria*. Santa Bárbara de Zulia, Venezuela: Vol. 5 de la Colección Unión Global.
- Ortíz, Alonso, T. (2011) *Neurociencia y Educación, en el II Simposio de Enseñanza Primaria ACADE, en Madrid el día 4 de marzo de 2015*. Madrid, España. Consultado el día 14 de enero de 2021. <https://youtu.be/jZ3um-56pBc>
- Owens y Col (2000). *Parental and Self-report of sleep in children with Attention-Deficit-Hyperactivity disorder*. E. U. A. Arch Pediatr. Adolesc. Med.

- Padilla, J. E. (2008) *Globalización y Educación Superior: un reto en la formación del docente universitario. Facultad de Educación. Universidad de San Buenaventura*. Bogotá: Editorial Bonaventuriana.
- Peña y Col. (1998) *Aprender a Aprender*. México, Siglo XXI.
- Pestalozzi, H. (1827) *Cómo Gertrudis enseña a sus hijos*. México. Edit. Porrúa (2004).
- Santiago, Ramón y C. (1913) *Estudios sobre la Degeneración y Regeneración del Sistema nervioso*. Madrid. Editorial Moya.
- Soubal, S. (2012) Neurodidáctica. *Educación para el desarrollo*. Consultado el 4 de enero de 2021, <http://www.educarparaeldesarrollo.htm>
- Zambrano, Leal, A. (2005) *Didáctica, Pedagogía y Saber*. Bogotá. Edit. Magisterio.

Planeación tributaria aplicada en la empresa Richard Wilfred León Zambrano de la ciudad de Cúcuta – Norte de Santander – Colombia

Jesús Alexander Pinillos Villamizar

Magíster en Tributación y Política Fiscal. Docente de Jornada Completa de la Universidad Libre – Seccional Cúcuta. Miembro del Grupo de Investigación “Competitividad y Sostenibilidad para el Desarrollo”. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8806-7311>. Correo: alexander.pinillosv@unilibre.edu.co

Agustín Ochoa Torres

Magíster en Gerencia de Empresas Mención Finanzas. Docente de Jornada Completa de la Universidad Libre – Seccional Cúcuta. Miembro del Grupo de Investigación “Competitividad y sostenibilidad para el desarrollo”. Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-1947-2131>. Correo: agustin.ochoa@unilibre.edu.co

Camilo Andrés Polentino Alfonso

Contador público de la Universidad Francisco de Paula Santander. Abogado de la Universidad Libre Seccional Cúcuta. Correo: camilopolentino@gmail.com

Edgardo Varela Carbonell

Contador Público. Especialista en Tributaria egresado de la Universidad Libre Seccional Cúcuta. Correo: edgardo.contador@gmail.com

Resumen

Las condiciones cambiantes del entorno a nivel político, económico y competitivo exigen que las empresas analicen con mayor detenimiento

los aspectos tributarios. El objetivo de este trabajo de investigación fue establecer estrategias tributarias para la empresa Richard Wilfred León Zambrano en la ciudad de Cúcuta. Se utilizó una metodología descriptiva bajo el enfoque cuantitativo, para hacer la valoración de la información obtenida de la gerencia y del área contable de la empresa sobre la gestión tributaria desarrollada durante las vigencias 2016 a 2018. En los resultados se logró constatar que la empresa cuenta con directrices claras en materia comercial, pero carece de estrategias en materia fiscal y tributaria, por lo que se plantean una serie de estrategias acorde a la Ley de Financiamiento para asegurar que tenga la menor carga impositiva posible para las vigencias siguientes.

Palabras clave: planeación tributaria, régimen tributario, persona natural, impuestos.

Tax planning applied in the company Richard Wilfred León Zambrano of the city of Cúcuta – Norte de Santander – Colombia

Abstract

The changing conditions of the political, economic and competitive environment require companies to analyze tax aspects in greater detail. The objective of this research work was to establish tax strategies for the company Richard Wilfred León Zambrano in the city of Cúcuta. A descriptive methodology was used under the quantitative approach, to make the assessment of the information obtained from the management and the accounting area of the company on the tax management developed during the periods 2016 to 2018. In the results it was possible to verify that the company has with clear guidelines in commercial matters, but lacks strategies in fiscal and tax matters, so they propose a series of strategies in accordance with the Financing Law to ensure that it has the lowest possible tax burden for the following periods.

Keywords: tax planning, tax regime, natural person, taxes.

Proyecto de investigación

Artículo científico como resultado del proyecto de investigación denominado "Derecho tributario, procedimiento y régimen sancionatorio" adscrito al Grupo de Investigación "Competitividad y sostenibilidad para el desarrollo" de la Universidad Libre – Seccional Cúcuta.

Introducción

Desde el principio de los tiempos ha existido la figura del recaudo cobrado a los ciudadanos para aportar con las cargas en la administración del estado. No obstante, el tema impositivo ha sido de amplio debate a nivel nacional e internacional donde se buscan establecer algunas políticas buscando ser lo más justo y equitativo con los contribuyentes (Pinillos, 2017). Dando aplicación a este modelo se puede plantear que la ejecución de las normas jurídico-tributarias generan gran variedad de vínculos y relaciones entre el Estado y los obligados tributarios por ende se denomina relación jurídico tributaria. (Pinillos, 2019).

En este estudio se analiza el uso de estrategias tributarias para minimizar las implicaciones que generan cargas impositivas en una empresa constituida bajo persona natural. Para esto, es necesario tener en cuenta que estrategia tributaria se le denomina a la actividad que pueden realizar las personas por derecho, en busca de reducir los pagos realizados por concepto de impuestos de manera legal frente a lo reglamentado por el fisco. Estas estrategias se pueden adoptar por parte de personas jurídicas como por personas naturales, quienes tienen a su disposición diferentes herramientas, como pueden ser la deducción de impuestos y los descuentos tributarios. En este sentido, una estrategia tributaria efectiva debe tener en cuenta el flujo de información del área fiscal y jurídica, lo que depende en gran medida de las competencias del profesional especializado en la materia, como de otras áreas contables, financieras y administrativas, que deben integrarse de manera armoniosa para alcanzar unas metas ya preestablecidas para el pago de impuestos (Telefónica, 2017).

Por lo tanto, la planeación tributaria tiene la finalidad de definir objetivos claros en materia de pago de impuestos para cumplir dentro de lo que establece la Ley, con todas las responsabilidades fiscales (Villasmil, 2016).

Esta planeación depende desde el comienzo de la correcta identificación de los impuestos y sobre todo de los beneficios e incentivos tributarios que otorga la Ley, que se pueden considerar para hacer un mejor aprovechamiento y optimización de los recursos de la organización (Revelo, Jacanamijoy & Quiceno, s.f.), tal como se puede hacer en el sector de las telecomunicaciones donde se cuentan con beneficios tributarios para la expansión de la cobertura tecnológica y digital en el país.

Delimitando la problemática de investigación se menciona que la empresa Richard Wilfred León Zambrano fue creada en septiembre del año 2016, pero inició operaciones comerciales a partir del 1 de enero del 2016 en la ciudad de Cúcuta; su función principal es la venta de productos y servicios de telefonía móvil y fija, es un distribuidor autorizado de Claro y sus directivos cuentan con experiencia de más de 10 años realizando labores de gerencia en este tipo de mercado con la marca Tigo. Flórez, Aguilar, Hernández, Salazar, Pinillos & Fuentes (2017), indican la relevancia del desarrollo de los procesos tecnológicos, la masificación de la industria, los conceptos de eficacia y eficiencia en el desarrollo de la producción, esto asociado a que se observa con claridad que la empresa en cuestión carece de estrategias fiscales y tributarias que minimicen las cargas impositivas, lo cual se centra en la problemática que se pretende identificar y de esta manera, plantear alternativas de solución para la toma de decisiones. En la actualidad la empresa no cuenta con una planeación tributaria y solo se reduce a pagar los impuestos que se van generando en el día a día sin revisar las oportunidades fiscales que el ordenamiento jurídico colombiano ofrece en búsqueda de ser utilizadas para el progreso del flujo de caja.

De acuerdo a lo anterior, el objetivo del estudio fue establecer las estrategias pertinentes desde el área tributaria para minimizar las implicaciones que generan las cargas impositivas en la empresa Richard Wilfred León Zambrano. Siendo así, los objetivos específicos fueron identificar las estrategias fiscales y tributarias que se utilizan actualmente por la gerencia de la empresa, establecer las causas que generan estas cargas impositivas, y determinar las estrategias que se pueden implementar para mejorar la situación actual frente a la carencia de planificación tributaria. La relevancia de este estudio se basa en el uso de herramientas de planificación dentro de las organizaciones para que logren tener una mayor rentabilidad frente a la inversión que realizan los socios y

propietarios; como también para evitar posibles sanciones e intereses moratorios por fallas en las prácticas contables o por desconocimiento en las fallas fiscales. Estas condiciones se convierten en una ventaja competitiva en materia tributaria y financiera para ofrecer productos y servicios acordes a las condiciones del mercado adicional a que el mundo se ha convertido en un ámbito dinámico en el cual de cierta manera siempre está cambiando sin importar el ámbito de tecnologías como en investigación (Pinillos, Diaz & Osorio, 2020).

Metodología

Se definió un enfoque cuantitativo, según lo planteado por Hernández, Fernández & Baptista (2004), que se utiliza para descubrir y comprobar preguntas de investigación. Se basa en descripciones y observaciones de hechos medibles por técnicas numéricas y estadísticas. Para desarrollar el estudio se aplicó una metodología descriptiva, que permitió medir las variables relacionadas con las estrategias fiscales y tributarias que se han aplicado durante los años 2016 al 2017. Se tomó una muestra de los registros contables, financieros y declaraciones tributarias del periodo señalado para hacer una recopilación de datos acordes a los objetivos del estudio. Los datos se procesaron por medio de una hoja de cálculo de MS Excel para hacer el agrupamiento de cifras y la presentación ordenada en tablas y gráficas de barras para hacer las comparaciones respectivas.

Las fases de estudio correspondieron a la metodología de Parra (2014) para la planeación tributaria y empresarial, teniendo en cuenta las características particulares de la organización y los objetivos del estudio. En primer lugar, se analizaron las actividades internas de la empresa y se definió la estructura organizacional según su naturaleza como persona natural y sobre la razón social de la misma. En esta fase se realizó una encuesta estructurada con opciones de respuesta abierta con el gerente, para identificar las estrategias fiscales y tributarias que se vienen aplicando y sobre el manejo administrativo que afectan el pago de impuestos. En segundo lugar, fue necesario definir las causas o razones que generan las cargas impositivas en la empresa Richard Wilfred León Zambrano, por lo que se analizaron los impuestos del orden nacional y municipal que ha tenido a su cargo desde el año 2016, con el propósito

de identificar cumplimiento en cuanto a montos y la presentación de las declaraciones, fechas y pagos. También se tuvieron en cuenta el estado de situación financiera y el estado de resultados para determinar relaciones entre ingresos, gastos y costos que presenta la empresa en sus declaraciones de impuestos. En tercer lugar, fue necesario determinar estrategias que se puedan implementar en la empresa para mejorar la situación actual frente a las cargas impositivas, para lo cual se tuvieron en cuenta los datos obtenidos de los estados financieros y las cargas impositivas actuales. Se realizó una proyección de los ingresos y egresos que ha tenido la empresa durante los últimos 3 años (2016, 2017 y 2018) para tener una perspectiva del comportamiento del pago de impuestos para el año 2019, que se utilizó para calcular el valor estimado o provisionado para hacer el pago de los impuestos de forma programada.

Plan de redacción

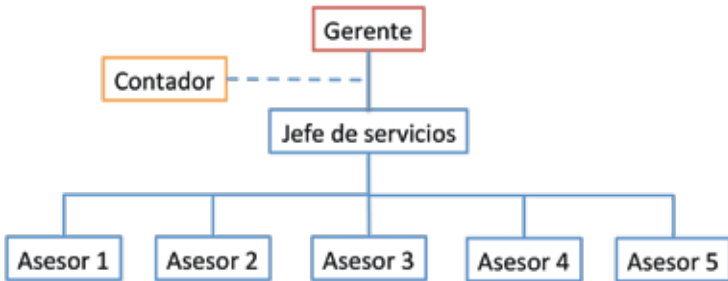
Situación interna de la empresa en cuanto al uso de estrategias fiscales y tributarias utilizadas

Estructura organizacional de la empresa

De acuerdo con la metodología planteada fue necesario establecer la estructura organizacional de la empresa para identificar los responsables encargados de generar, procesar y controlar la información contable y financiera. La empresa Richard Wilfred León Zambrano, tiene como actividad principal la venta de productos y servicios de telefonía móvil y fija, siendo un distribuidor autorizado de Claro. Las actividades se encuentran organizadas de forma jerárquica y agrupadas por un enfoque funcional, con una estructura sencilla que permite el flujo y control de información contable (Ver figura 1). Se cuenta con un sistema de información de comunicaciones enlazado con el operador de servicios de telefonía y un sistema de información contable para registrar las entradas y salidas de mercancía, facturación y movimientos de activos.

Figura 1

Estructura organizacional de la empresa



Resultados de la encuesta

Se realizó una encuesta al gerente de la empresa con el objeto de identificar las estrategias fiscales y tributarias que se utilizan actualmente en la empresa. Las preguntas consistieron en conocer el comportamiento de las ventas y la rentabilidad durante los últimos años, sobre el impacto financiero del pago de impuestos, la planificación de las operaciones tributarias, el uso de manuales de procedimientos y la organización contable para el pago de los tributos. Como primera medida, el gerente indicó que la empresa ha experimentado un incremento importante en las ventas desde su creación en el año 2016, teniendo en cuenta el conocimiento del mercado y la alianza estratégica con el operador de servicios de telefonía móvil que es un respaldo para los clientes. Igualmente, se conoció que durante los años en que ha operado la empresa se ha comprobado que el estado de resultados integral muestra ganancias para cada vigencia fiscal, pero no se cuenta con indicadores financieros que midan detalladamente los resultados financieros. Es importante tener como precedente que la aplicación de las herramientas de análisis financiero en las organizaciones permite la administración de estas, tomar decisiones de diferente naturaleza en razón de buscar la eficiencia y el mejor uso de los recursos (Pinillos, Santander & Boada, 2019)

De acuerdo con lo anterior, se determinó que la empresa tiene organizada la información contable pero no aplica indicadores financieros para evaluar la situación financiera de forma periódica, por lo que se presenta como una debilidad en la planificación y en la toma de decisiones. En

cuanto al impacto de los impuestos en la rentabilidad, se conoció que teniendo en cuenta las condiciones de pago, tarifas y periodos de pago de cada impuesto, se realiza la declaración y la posterior cancelación. Sin embargo, no se han realizado análisis tributarios para medir el efecto en la situación financiera de cada vigencia fiscal. Finalmente, sobre los registros y soportes para el pago de impuestos, en la empresa se tiene la necesidad de mantener control sobre las ventas, como también por los requerimientos del operador de telefonía móvil y el cumplimiento de la normatividad financiera y tributaria. Por lo tanto, la empresa lleva registros contables y soportes para hacer las declaraciones de impuestos en cada vigencia fiscal. Alguna información se obtiene de registros físicos, como son las compras, el manejo de proveedores y las facturas de venta, así como registros digitales en el sistema contable sobre inventarios, devoluciones, activos corrientes y fijos.

Descripción de las cargas impositivas

Las cargas impositivas que aplican a la empresa

La empresa Richard Wilfred León Zambrano es una persona natural, registrada bajo la actividad 4741 que le permite comercializar al por menor diferentes equipos electrónicos como teléfonos móviles, computadores y demás equipos de telecomunicaciones. Por tal motivo, esta empresa está sujeta a la responsabilidad de impuestos del orden nacional y del orden territoriales. En el caso de los impuestos nacionales se rige bajo lo estipulado en la Ley 56/1918 sobre la obligación de las personas naturales o jurídicas con domicilio en el país para pagar impuesto de renta. Así mismo, el Estatuto Tributario tiene establecido del artículo 5 al 21-1 sobre las personas que son declarantes de renta en Colombia, mientras que el artículo 241 contempla la tarifa del impuesto sobre la renta para personas naturales residentes en el país. Se tiene en cuenta que la reforma tributaria de la Ley 1819 de 2016 eliminó el impuesto sobre la renta para la equidad CREE y en consecuencia la autorretención a título del impuesto sobre la renta (auto retención especial) (Alvarado, 2017). En lo relacionado con el impuesto al valor agregado IVA, se fundamenta en el Decreto 71-83 de 1983 que creó el impuesto sobre las ventas, mientras que el Estatuto Tributario (Decreto 624 de 1989), artículo 420 se estableció los hechos sobre los que recae este impuesto, el 421 sobre los hechos que generan ventas y el 468 define la tarifa general del impuesto sobre las ventas que le aplica a la empresa.

También, se tiene en cuenta que la Ley 38 de 1960 junto con el artículo 437-1 establecieron las retenciones a título de IVA y la responsabilidad por la retención, lo cual se mantuvo vigente con la Ley 1819 de 2016.

Se tuvo en cuenta la retención en la fuente a título de renta, definido por el Decreto 1651 de 1961, que es utilizado para acelerar el recaudo sobre el impuesto sobre la renta y sus complementarios. A su vez, el Estatuto Tributario definió en el artículo 365 la manera de aplicar este mecanismo de recaudo y el artículo 366-2 sobre los casos en que se aplica (Balceró, Garzón & Moreno, 2017). En el caso de los impuestos municipales a los que se encuentra sujeta la empresa, se tienen en cuenta el Impuesto de Industria y Comercio (ICA), como el más representativo en el ámbito territorial, que está sustentado en el artículo 33 de la Ley 14 de 1983, así como en los artículos 263 y 264 del Código de Comercio (García, Rocha & Vargas, 2016). En el municipio de Cúcuta el pago de este impuesto está regulado por el Acuerdo 040 de 2010 que estableció el Estatuto de Rentas Municipal. En el capítulo III de este Estatuto se definió que el Impuesto de Avisos y Tableros se encuentra sustentado en las Leyes 97 de 1913, 14 de 1983 y por el Decreto 1333 de 1986, mientras que en el artículo 75 y 76 del Estatuto se dispuso la sobretasa para instituciones bomberiles, fundamenta en la Ley 322 de 1996. Por último, el sistema de retención en la fuente a título ICA está regulado por el artículo 90 del Estatuto de Rentas, donde se estableció como un mecanismo de cobro acelerado que se practica al momento que se realicen pagos o abonos en cuenta.

Análisis del impuesto de renta liquidado en los periodos 2016 - 2017

Es necesario resaltar que en Colombia existe el concepto de tributo y que este se puede subdividir en impuesto, tasa y contribución cada uno con características particulares (Pinillos, 2018). Por lo anterior, se revisaron las declaraciones de impuesto presentadas por la empresa durante las vigencias fiscales 2016 - 2017, para hacer un análisis de la dinámica de las cargas impositivas que se han tenido que pagar de acuerdo con la normatividad vigente. Primero se revisaron las declaraciones de renta y complementarios, de las cuales se tienen disponibles las vigencias 2016 y 2017.

Tabla 1

Declaraciones de renta durante las vigencias 2016 y 2017

| | 2016 | 2017 | 2016 | 2017 | Variación |
|---|-------------|-------------|-------|-------|-----------|
| Patrimonio | | | | | |
| Patrimonio bruto | 230.793.000 | 726.265.000 | 100% | 100% | 215% |
| Pasivos | 111.146.000 | 310.019.000 | 48% | 43% | 179% |
| Total patrimonio líquido | 119.647.000 | 416.246.000 | 52% | 57% | 248% |
| Ingresos | | | | | |
| Rentas de capital | 167.000 | 89.000 | 0% | 0% | -47% |
| Ingresos brutos operacionales | 511.277.000 | 924.072.000 | 100% | 100% | 81% |
| No constitutivo de renta | - | 354.000 | 0% | 0% | 0% |
| Ingresos netos | 511.444.000 | 923.718.000 | 100% | 100% | 81% |
| Costo de ventas | 419.925.000 | 875.101.000 | 82,1% | 94,7% | 108% |
| Gastos operacionales de administración | 12.837.000 | | 2,5% | 0,0% | -100% |
| Gastos operacionales de ventas | 63.619.000 | | 12,4% | 0,0% | -100% |
| Deducciones | 1.524.000 | 330.000 | 0,3% | 0,0% | -78% |
| Total costos y deducciones | 497.905.000 | 875.431.000 | 97,4% | 94,8% | 76% |
| Renta líquida | 13.539.000 | 48.287.000 | 2,6% | 5,2% | 257% |
| Impuesto sobre renta líquida (no laboral) | 3.385.000 | 4.578.000 | 0,7% | 0,5% | 35% |
| Anticipo año siguiente | 846.000 | 1.991.000 | 0,2% | 0,2% | 135% |
| Anticipo año anterior | - | 846.000 | 0,0% | 0,1% | 100% |
| Total saldo a pagar | 4.231.000 | 5.723.000 | 0,8% | 0,6% | 35% |

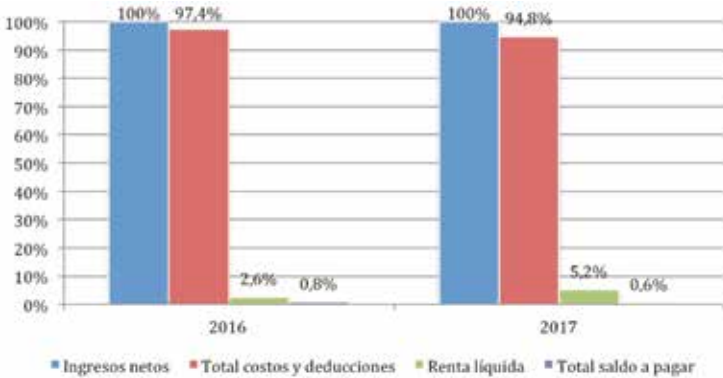
Fuente: declaraciones tributarias de la empresa

Según los resultados de la tabla 1, los ingresos netos de la empresa aumentaron 81% de la vigencia fiscal 2016 a la del 2017, aunque los costos y deducciones crecieron en menor proporción en un 76% como

producto de la aplicación del método cedular de rentas no laborales que limita estos descuentos. Por tal motivo, la renta líquida creció en un 257% y el impuesto a pagar lo hizo en un 35%. En la vigencia 2016 la tarifa aplicada fue de 25% y para el sistema cedular que incorporó la Ley 1819 de 2016 fue del 9%.

Gráfico 1

Relación de ingresos, costos y deducciones, renta líquida e impuesto pagado durante las vigencias 2016 y 2017



En el gráfico 1, se evidencia que de la totalidad de los ingresos netos de la empresa durante la vigencia 2016, el 97,4% estuvo representado en costo de ventas, gastos operacionales de administración, gastos operacionales de ventas y deducciones, lo cual dio a lugar a una renta líquida de 2,6% y un impuesto total a pagar del 0,8% sobre los ingresos totales, que correspondió a una tarifa del 25%. A pesar del incremento en las ventas para la vigencia fiscal 2017, solo se redujeron los costos de ventas al 94,8% frente a los ingresos netos, por lo que la renta líquida fue del 5,2% y el pago del impuesto representó el 0,6% sobre los ingresos netos. Se debe tener en cuenta que en el año 2016 se debió sumar el pago anticipado del impuesto y no se descontaron pagos anticipados del año anterior en que la empresa aún no estaba operando, por lo que la proporción del impuesto fue mayor frente a los ingresos netos.

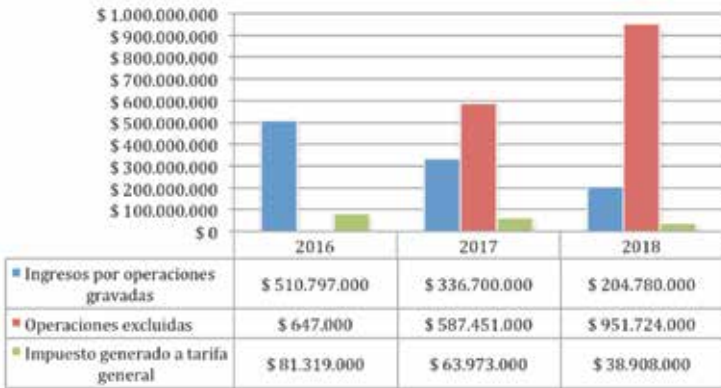
Análisis del Impuesto al Valor Agregado pagado por la empresa durante el periodo 2016-2018

Teniendo en cuenta las declaraciones del impuesto sobre las ventas IVA que fueron presentadas por la empresa cada 4 meses en cada vigencia fiscal, se realizó un consolidado de las ventas reportadas, las operaciones excluidas del gravamen, los impuestos descontados y los valores a pagar. Se observó que durante el año 2016 la empresa tuvo una sanción durante el tercer cuatrimestre de la vigencia fiscal por presentación extemporánea, lo cual reflejaba fallas en la planificación tributaria. Sin embargo, durante las vigencias 2017 y 2018 la empresa hizo oportunamente los reportes y pagos anticipados del IVA dentro de las fechas estipuladas. Las principales razones del IVA se deben a las operaciones gravadas con tarifa general por concepto de venta de equipos móviles de telefonía, mientras que los impuestos descontados se presentan principalmente por compra de bienes a tarifa general y en menor proporción por compra de servicios gravados a tarifa general. Se calculó que en la vigencia fiscal 2016 el IVA pagado correspondió al 1,1% sobre los ingresos por operaciones gravadas, mientras que en el 2017 fue del 0,9% y en el 2018 aumentó al 3,1%. Este aumento de la vigencia 2018 se produjo por un menor reporte de impuestos descontables, el cual correspondió a una relación del 83% sobre los impuestos generados, siendo en la vigencia 2016 de 93% y en 2017 de 95%.

Según la naturaleza del impuesto, la empresa no tiene maniobrabilidad para definir estrategias en el pago del IVA, aunque se han presentado fallas por retrasos en las fechas de declaración y pago, así como en el reporte de los impuestos descontables. La empresa aumentó sus ingresos en un 81% para la vigencia 2017 frente al año inmediatamente anterior y el 25% para la vigencia 2018 en relación a la del 2017, pero el saldo de IVA a pagar ha sido variable, ya que se ha observado la aplicación de una estrategia comercial más que tributaria, el generar ingresos por operaciones excluidas por la compra y venta de equipos de valor inferior a 22 UVT que están excluidos del pago del impuesto.

Gráfico 2

Relación de los ingresos por operaciones gravadas, operaciones excluidas de Impuesto al Valor Agregado y pago de impuesto a tarifa general



En el Gráfico 2, se observa que a partir de la vigencia 2017 la empresa comenzó a aumentar las operaciones comerciales excluidas de IVA, por lo que se redujo en los años siguientes los ingresos por ventas gravadas y el impuesto generado a tarifa general. En el año 2016 los ingresos gravados fueron del 99,87% (\$510.797.000) frente al total vendido y las excluidas fueron del 0,13% (\$647.000), aunque para el año 2017 las operaciones gravadas disminuyeron al 36% (\$336.700.000) del total de ventas y las excluidas aumentaron al 64% (\$587.451.000), siguiendo la tendencia para el año 2018 donde las ventas gravadas fueron apenas del 18% (\$204.780.000) y las excluidas llegaron a representar el 82% (\$951.724.000) del total de ingresos. Esta situación produjo que el impuesto IVA generado disminuyera de \$81.319.000 durante la vigencia 2016 a \$63.973.000 en 2017 y luego a \$38.908.000 en el 2018.

Análisis del impuesto de industria, comercio y complementarios liquidado por la empresa durante el periodo 2016-2018

Dentro de las fuentes de financiación pública más representativas se encuentra el recaudo del impuesto de Industria y Comercio y su complementario de avisos y tableros, el cual está constituido por el ejercicio o realización directa o indirecta de cualquier actividad industrial, comercial o de servicios, incluidas en el sector financiero en la jurisdicción de cada municipio, ya sea que se cumplan en forma permanente u ocasional, en inmueble determinado, con establecimientos de comercio o

sin ellos (Pinillos, Ochoa, Nariño & Arévalo, 2019). Se tomó en cuenta las declaraciones de impuesto que fueron presentadas por la empresa ante la Secretaria de Hacienda Municipal y se relacionaron los pagos por concepto de industria y comercio, avisos y tableros, sobretasa bomberil, pagos anticipados, anticipos por pagar y el uso del descuento por pronto pago. Se observó que el incremento en los ingresos gravables de cada vigencia fiscal es coherente con los declarados en el impuesto de renta y con las ventas facturadas para pago de IVA. Para el año 2017 los ingresos operacionales aumentaron 82% respecto al año 2016, mientras que para el año 2018 el incremento fue del 24% respecto al 2017.

De acuerdo a la actividad económica que desempeña la empresa, le aplica una tarifa del 5 x 1000, mientras que para el impuesto de avisos y tableros se aplica el 15% y la sobretasa bomberil es el 5%. Como resultado el pago de estos impuestos siempre es proporcional a los ingresos ya que no contemplan descuentos o deducciones, sin embargo, se determinó que para la vigencia 2017 el impuesto a cargo aumentó un 37% respecto a la vigencia 2016, siendo para el 2018 un incremento del 24% en relación a la vigencia 2017. El impuesto a pagar tuvo un comportamiento diferente, ya que para la vigencia 2017 aumentó el 14% frente a la vigencia 2016, mientras que para la vigencia 2018 tuvo un decrecimiento del 24% respecto al 2017. Esto tuvo dos causas importantes, la primera el aprovechamiento del descuento por pronto pago en la declaración del año 2016 y la segunda porque para la vigencia 2018 ya no se tuvo que pagar por anticipado el impuesto del año siguiente que correspondía al 40% del impuesto a cargo de la vigencia declarada. Por este motivo se observó un incremento moderado para la vigencia 2017 y un decrecimiento en la vigencia 2018.

Tabla 2

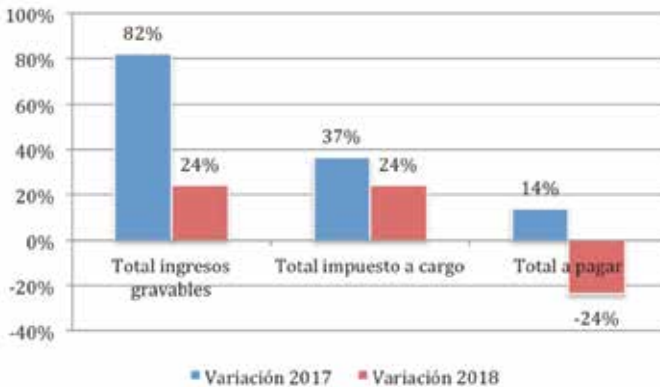
Relación de pago del impuesto de industria, comercio y complementarios durante las vigencias 2016, 2017 y 2018

| | 2016 | 2017 | 2018 | Variación 2017 | Variación 2018 |
|---|----------------|----------------|------------------|----------------|----------------|
| Total ingresos gravables | \$ 511.444.000 | \$ 930.914.000 | \$ 1.156.504.000 | 82% | 24% |
| Impuesto de industria y comercio (5 x 1000) | \$ 3.580.000 | \$ 4.655.000 | \$ 5.783.000 | | |
| Impuesto de avisos y tableros (15%) | \$ 537.000 | \$ 698.000 | \$ 867.000 | | |
| Sobretasa bomberíl (5%) | \$ 0 | \$ 268.000 | \$ 332.000 | | |
| Total impuesto a cargo | \$ 4.117.000 | \$ 5.621.000 | \$ 6.982.000 | 37% | 24% |
| Anticipo vigencia anterior | \$ 101.000 | \$ 1.647.000 | \$ 2.248.000 | | |
| Anticipo año siguiente | \$ 1.647.000 | \$ 2.248.000 | | | |
| Valor a pagar | \$ 5.663.000 | \$ 6.222.000 | \$ 4.734.000 | | |
| Descuento pronto pago (5%) | \$ 206.000 | \$ 0 | \$ 0 | | |
| Total a pagar | \$ 5.457.000 | \$ 6.222.000 | \$ 4.734.000 | 14% | -24% |

Fuente: Declaraciones tributarias de la empresa.

Gráfico 3

Variación de pago del impuesto industria, comercio y complementarios durante las vigencias 2016, 2017 y 2018



Los resultados indican que la empresa tiene poco margen de maniobrabilidad para aplicar estrategias que le permitan reducir el pago del impuesto de industria, comercio y complementarios, ya que este gravamen se liquida a partir de los ingresos brutos, por lo que no se permiten deducciones por concepto de costos de ventas o gastos administrativos. El comportamiento decreciente es el resultado de las políticas de la Secretaria de Hacienda Municipal que han eliminado el pago anticipado del impuesto, aunque también se observó que para la vigencia 2017 y 2018 no se ofreció el descuento por pronto pago a los contribuyentes. Es importante que la entidad tenga como referente que la calidad de cualquier servicio depende, fundamentalmente de lo bien que funcionen (de forma integrada) los múltiples elementos que intervienen en el proceso de prestación del servicio y de la capacidad de cada uno de esos elementos para satisfacer las expectativas de los clientes (Florez, Pinillos & Prado, 2017).

Estrategias para reducir las cargas impositivas en la empresa Richard Wilfred León Zambrano S.A.S.

Dentro de las estrategias a implementar es importante que se tenga contacto con otras empresas de orden regional y nacional para fortalecer el intercambio comercial (Pinillos, Jaimes & Ortiz, 2019). En cuanto a la planificación tributaria parte del dinamismo del entorno que afecta a las organizaciones y por lo que deben plantear estrategias que les permita mantenerse competitivas. Se trata del aprovechamiento de las opcio-

nes de ahorro que puede utilizar una empresa a partir de la aplicación de la normatividad tributaria, ya sea porque están definidas de manera expresa o porque existe un margen de maniobrabilidad. En este sentido, la planificación tributaria es un área que debe ser desarrollada por los sujetos pasivos para reducir la carga impositiva por medio de la utilización eficiente de la legislación vigente (Fraga, 2005).

De acuerdo con anterior, se determinaron las estrategias que se deben implementar en la empresa para reducir las cargas impositivas que viene pagando la empresa durante las últimas vigencias fiscales. Aunque la empresa está constituida como persona natural y no tiene tanto margen de maniobrabilidad tributaria como las jurídicas, se deben tomar acciones para asegurar un bajo margen de tributación, más aún teniendo en cuenta el nuevo método cedular y el régimen simplificado de tributación que se puede aplicar a partir de la Ley de Financiamiento 1943 de 2018. El primer análisis que se realizó fue determinar la conveniencia de adoptar el régimen simplificado de tributación frente al método cedular de la Ley de Financiamiento, para tener certeza de la opción que le genere menores cargas impositivas a la empresa. Para esto, se realizó un cálculo por los dos métodos mencionados, utilizando la información contable y financiera consolidada a 30 de junio de 2019 sobre ingresos, costos, deducciones, pago de IVA acumulado, auto retención y el acumulado de impuesto sobre la renta a pagar. Los resultados fueron los siguientes:

Tabla 3
Análisis régimen ordinario frente al régimen simplificado de tributación

| Periodo enero-junio 2019 | | Periodo enero-junio 2019 | |
|--------------------------|-----------------|--------------------------|---------------------|
| Ingresos | \$1.035.356.305 | Ingresos brutos | \$1.035.356.305 |
| Costo | \$929.126.318 | UVT | \$30.212 |
| Gastos | \$77.638.115 | Tarifa | 5,4% |
| Utilidad | \$28.591.872 | Impuesto a pagar | \$55.909.240 |
| Pago IVA acumulado | \$3.419.000 | | |
| Auto retención | \$4.141.425 | | |
| Causación ICA acumulado | \$6.250.964 | Régimen ordinario | \$19.105.282 |
| Acumulado renta a pagar | \$5.293.893 | Régimen simple | \$55.909.240 |
| Total impuesto acumulado | \$19.105.282 | Diferencia | \$36.803.959 |

Fuente: Información contable y financiera de la empresa, 2019

De lo anterior se determinó que la empresa debe continuar tributando bajo el régimen ordinario por el método cédular, ya que la carga impositiva es menor (\$19.105.282) que la generada por el régimen simplificado (\$55.909.240), cuya diferencia se calculó en \$36.803.959. Para el segundo análisis se propusieron medidas que van a ayudar a la gerencia a hacer la planificación, organizar el proceso y a aplicar el seguimiento oportuno del pago de impuestos en cada vigencia fiscal (ver figura 5).

Figura 2
Estrategias para controlar las cargas impositivas en la empresa

| Estrategia | Acciones |
|---|--|
| Mantener políticas comerciales para aumentar las ventas en productos excluidos de IVA | Continuar orientando el esfuerzo comercial para aprovechar los productos de tecnología que están exentos de pago de IVA, con la finalidad de aumentar las ventas, optimizar los costos de ventas y evitar el desgaste administrativo de la contabilización del impuesto. |
| Implementar un sistema de seguimiento de la situación financiera de la empresa | Implementar indicadores financieros de rentabilidad, liquidez y endeudamiento para medir de forma periódica el desempeño de la empresa y poder tomar acciones oportunas. Medir por medio de indicadores el impacto del pago de impuestos en la rentabilidad de la empresa |
| Planificar el pago de los impuestos en cada vigencia fiscal | Realizar una planificación tributaria que permita establecer revisiones periódicas sobre el cumplimiento de las obligaciones tributarias |
| Documentar procesos para operaciones contables y tributarias | Definir un manual de procedimientos contables que permitan definir las actividades, documentos requeridos, soportes, responsables y fechas para hacer control y seguimiento de las operaciones contables y tributarias. |

Luego de plantear estas estrategias y de acuerdo con Ochoa & Pinillos (2018) es importante que desde la academia se desarrollen iniciativas que permitan la formulación de propuestas para buscar soluciones teóricas y prácticas que contribuyan al desarrollo y al progreso de los sectores educativo, económico, social y político, por medio de la investigación, propiciando la integración con otros sectores de la actividad socioeconómica en el nivel nacional, regional e internacional (Ochoa & Pinillos, 2018).

Conclusiones

Se determinó que la empresa no utiliza indicadores para evaluar de forma periódica la situación financiera, aunque tampoco ha medido el impacto del pago de impuestos en el margen de rentabilidad y se presentaron sanciones por extemporaneidad en impuesto de renta, lo cual evidenció que la gerencia no cuenta con planificación tributaria acorde a las responsabilidades fiscales.

Por tratarse de una persona natural la empresa es sujeto pasivo a nivel nacional del impuesto de renta y complementarios e IVA, como también a nivel municipal de industria, comercio y complementarios, en las cuales se han presentado las declaraciones y pago correspondiente, con algunos casos en que se presentaron de forma extemporánea y se asumieron las sanciones que dieron a lugar.

La empresa desarrolla principalmente actividades de comercialización por lo que tiene un nivel alto de costo de ventas y la renta líquida es relativamente, teniendo beneficios en impuesto de renta, sin embargo, en el pago de industria y comercio las estrategias están limitadas al pago oportuno del impuesto para evitar sanciones y pago de intereses. Se debe tener en cuenta que a partir de la vigencia 2017 no se permite concede descuento por pronto pago.

Se propusieron estrategias dirigidas a que la gerencia mantenga las políticas comerciales para aumentar las ventas en productos excluidos de IVA, aunque a nivel administrativo se deben tomar acciones para hacer seguimiento de la situación financiera de la empresa, planificar con anticipación el pago de los impuestos en cada vigencia fiscal y para documentar los procesos para que el personal realice las operaciones contables y tributarias conforme a lo establecido en la normatividad vigente.

El desarrollo del estudio permitió adquirir mayor capacidad de análisis en el ámbito profesional en relación con la problemática que presenta en la cotidianidad de las empresas de ciudad, lo que permitió plantear posibles soluciones pertinentes y que se pueden implementar en materia tributaria. Se lograron obtener nuevos conocimientos entorno a la cancelación de impuestos junto a las oportunidades que son ofrecidas por la ley para que sean aprovechadas y benefician la rentabilidad de las organizaciones.

Referencias

- Alvarado, E. (2017). Planeación tributaria en la empresa Soilmec Colombia SAS en el impuesto de renta, de acuerdo con la ley 1819 de 2016 para los años 2017 – 2018. Especialización en planeación tributaria. Universitaria Agustiniana. Bogotá, Colombia.
- Balcerero, D., Garzón, L. & Moreno, A. (2017). Planeación tributaria en Inox Jabg S.A.S para la vigencia 2018. Especialización en planeación tributaria. Universitaria Agustiniana. Bogotá, Colombia.
- Decreto 624 de 1989. Por el cual se expide el Estatuto Tributario de los Impuestos Administrados por la Dirección General de Impuestos Nacionales. Bogotá: Diario Oficial.
- Flórez Romero, M., Aguilar Barreto, A., Hernández Peña, Y., Salazar Torres, J. P., Pinillos Villamizar, J. A., & Pérez Fuentes, C. (2017). Sociedad del conocimiento, las TIC y su influencia en la educación. *Revista Espacios*, 38(35), 39.
- Flórez, M., Pinillos Villamizar, J. A. & Prado, E. (2017). Revisión de modelos de calidad del servicio en entidades financieras. *Gerencia empresarial una perspectiva integral desde lo público y lo privado*. pp 261-285.
- Fraga, L. (2005). La Evasión y Elusión Fiscal, Normas Anti-Elusivas. *Revista Latinoamericana de Derecho Tributario*, 2(1), 47.
- García, A.; Rocha, J. & Vargas, J. (2016). Propuesta de la planeación tributaria en empresas pymes del sector comercial que realizan importaciones, como la empresa Import System SAS. Especialización en Gerencia Tributaria. Universidad Piloto de Colombia. Bogotá, Colombia.
- J. A. Pinillos-Villamizar, M. F. Jaimes-Ramírez, S. Ortiz-Ramírez (2019). "Análisis sectorial de las confecciones en Norte de Santander: 2013 – 2016" *Revista Interfaces*, vol. 2, no. 1, pp.1-12.
- Ley 1943 de 2018. Ley de financiamiento. Bogotá: Diario oficial.
- Ochoa Torres, A. & Pinillos Villamizar, J. A. (2018). Encadenamiento a través de una unidad productiva solidaria para la promoción, comercialización y distribución de una marca con identidad regional conformada por productos de industrias regionales. *Revista Espacios*, 39(14), pp.6-26.
- Parra, A. (2014). Planeación Tributaria y Organización Empresarial. Bogotá: Legis.
- Pinillos Villamizar, J. A., Diaz Rodríguez, J. R., Osorio Camacho, J. S. (2020) Los nuevos retos del comercio internacional colombiano y su transformación a nivel mundial. *Visión Internacional (Cúcuta)*, 3(1).

- Pinillos Villamizar, J. A. (2018). Cambio de enfoque en la determinación del impuesto de renta para personas naturales en Colombia a partir de la Ley 1819 de 2016. *Revista Espacios*, 39(18), pp.30-38.
- Pinillos Villamizar, J. A., Ochoa Torres, A., Nariño Vila, G. M. & Arévalo Botello, M. Y. (2019). Características y análisis del recaudo del impuesto de industria y comercio vigencia 2017 en Cúcuta, Los Patios y Villa del Rosario, Norte de Santander, Colombia. *Revista Academia & Derecho*, 10(19), 261-288.
- Pinillos Villamizar, J. A. (enero-junio de 2017). Origen y evolución del gravamen a los movimientos financieros. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 2(3), (138-148).
- Pinillos Villamizar, J. A. (2019). Elementos de la obligación tributaria sustancial del gravamen a los movimientos financieros en Colombia. *Revista Espacios*, 40(42), pp.9-19.
- Pinillos Villamizar, J. A., Santander Gutiérrez, M. A., & Boada Luna, W. (enero-junio de 2019). Análisis financiero aplicado a una distribuidora de bienes y servicios del sector de automotores en la ciudad de Cúcuta, Norte de Santander. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 4(7).
- Revelo, A., Jacanamijoy, R. y Quiceno, J. (s.f.). La estrategia y la planeación tributaria como parte integral de la planeación organizacional de las empresas colombianas. Recuperado de: <https://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/tgcontaduria/article/viewFile/323590/20780744>
- Telefónica. (s.f.). Cómo construir una estrategia fiscal. Recuperado de: <http://destinonegocio.com/mx/economia-mx/como-construir-una-estrategia-fiscal/>
- Villasmil, M. (2016). La planificación tributaria: Herramienta legítima del contribuyente en la gestión empresarial. *Dictamen Libre*, 20, 121 – 128.

Embarazo adolescente en el Valle de los Ríos Apurímac, Ene y Mantaro en tiempos de pandemia mundial en Ayacucho – Perú

Víctor Raúl Apolaya Sarmiento

Docente de la Universidad Nacional Autónoma de Huanta. Licenciado en Educación Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Administrador. Magíster en Gestión Pública. Candidato a Doctor en Administración por la Universidad Nacional del Callao.
Correo: vapolaya@unah.edu.pe

César Teófilo Zambrano Arce

Docente de la Universidad Nacional Autónoma de Huanta. Doctor en Educación de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle”.
Correo: czambrano@unah.edu.pe

Godofredo Jorge Calla Colana

Docente de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle”. Docente de la Multiversidad Edgar Morín de México. Doctor en Educación en de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle”.
Correo: gcalla@une.edu.pe

Elisa Simanelte Gallardo Mauricio

Psicóloga de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan. Correo: elisagallardomaurico@gmail.com

Lisbeth Karina Aguilar Velásquez

Carrera de Administración de Turismo Sostenible y Hotelera de la Universidad Nacional Autónoma de Huanta - Perú.
Correo: 2112820104@unah.edu.pe

Resumen

La siguiente investigación se denomina Embarazo Adolescente en los Valles de los Ríos Apurímac, Ene y Mantaro en tiempos de Pandemia Mundial, se utilizó un enfoque cualitativo usando la entrevista que se aplicó a padres de 100 niñas y adolescentes en situación de embarazo. El objetivo de la investigación es determinar la relación afectiva entre padres y niñas-adolescentes en situación de embarazo. Para desarrollar la investigación, partimos que el embarazo en la adolescencia es una realidad alarmante que puede cambiar la vida de muchos jóvenes y es un problema real para el Perú, en especial para Sivia, Huanta, Ayacucho que es una zona de extrema pobreza. En nuestra consulta en equipo, corroboramos que en el Hospital de Sivia se registran embarazos no planificados entre adolescentes y jóvenes, se estima que las potenciales madres y sexualmente activas no utilizaron ni conocen los métodos anticonceptivos y que muchas son víctimas de violencia. Las conclusiones nos llevan a señalar que el acompañamiento de los padres a las niñas-adolescentes en situación de embarazo, y esta problemática se relaciona con las variables afectividad, proyecto de vida, soporte emocional, continuidad de estudios-trabajo e inclusión, de manera que la madre y el niño pueda seguir su desarrollo pleno.

Palabras claves: embarazo, adolescente, VRAEM, pandemia, planificación familiar

Adolescent Pregnancy in the Valley of the Apurímac, Ene and Mantaro Rivers in times of a global pandemic in Ayacucho – Peru

Abstract

The following research is called Adolescent Pregnancy in the valleys of the Apurímac, Ene and Mantaro Rivers in times of the World Pandemic, we used a qualitative approach using the interview that was applied to parents of 100 girls and adolescents in a situation of pregnancy. The objective of the research is to determine the affective relationship between

parents and adolescent girls in a situation of pregnancy. To develop the research, we assume that teenage pregnancy is an alarming reality that can change the lives of many young people and is a real problem for Peru, especially for Sivia, Huanta, Ayacucho, which is an area of extreme poverty. In our team consultation, we corroborated that unplanned pregnancies among adolescents and young people are registered at the Sivia Hospital, it is estimated that potential and sexually active mothers did not use or know about contraceptive methods and that many are victims of violence. The conclusions point us to point out that the accompaniment of parents to adolescent girls in pregnancy, and this problem is related to the variables affectivity, life project, emotional support, continuity of studies-work and inclusion, so that mother and child can follow their full development

Keywords: pregnancy, adolescent, pandemic, family planning.

Introducción

El siguiente artículo denominado Embarazo adolescente en el Valle de los Ríos Apurímac, Ene y Mantaro (VRAEM) en tiempos de pandemia mundial, enfoca el problema en la falta de educación sexual y violencia de género que son algunos de las condiciones que aumentan las probabilidades de que una adolescente salga embarazada en la zona de Sivia, Huanta, Ayacucho.

Esta problemática del embarazo tiene un impacto negativo en la calidad de vida de niños y adolescentes nivel nacional y local que se profundiza en estos tiempos de pandemia, la madre adolescente tiene un alto riesgo de sufrir de preclamsia (Presión arterial alta y signos de daño hepático o renal) y eclampsia (convulsiones). Además, el embarazo aparece como una adversidad donde la madre no alcanzó la madurez, ni lo objetivo de una niñez saludable, ahora tiene que aceptar la realidad de ser madre con las mismas carencias afectivas y económicas que ella tuvo.

En la experiencia que pudimos corroborar en el historial de pacientes en el hospital de Sivia el 80 % de los niños hospitalizados por desnutrición severa eran hijos de madres adolescentes. Esta situación señalada trae consigo, a la madre que ya desertó del colegio y a un probable niño con desnutrición crónica generando más pobreza y reduciendo las oportuni-

dades. El problema descrito se puede abarcar desde las ciencias médicas, pero sería insuficiente para entender la problemática en su conjunto. Si bien es cierto, esta situación responde a políticas aseguradoras de salud pública, pero sobre todo la prevención, el desarrollo del proyecto de vida y la planificación familiar, les corresponde a los organismos descentralizados del Ministerio de Educación como es la Dirección Regional de Educación y las ugeles, pero sobre todo la asistencia depende de los programas sociales a cargo del Ministerio de Inclusión Social y los gobiernos locales.

De lo enunciado, mediante un enfoque cualitativo, el objetivo de este artículo es recopilar información y plantear soluciones a esta realidad penosa que vive el VRAEM, un punto de encuentro del narco-terrorismo y el olvido del Estado.

Antecedentes

En el Perú, el embarazo en la adolescente no es fenómeno extraño a nuestra realidad. El embarazo adolescente afecta a las mujeres. En el 2017, “el 13.4% de las mujeres cuya edad oscilaba entre los 15 y 19 años de edad estuvieron embarazadas” (UCSP, 2021, pr.4). Las niñas se embarazan por lo general de adultos, a veces muy relacionados con el entorno familiar y son víctimas en la mayoría de caso de violencia sexual. Las cifras que refieren a los varones menores de edad son bajas en comparación a las niñas con menos del 2%.

Con la llegada de la enfermedad de Covid-19, las adolescentes embarazadas fueron afectadas por que dejaron de realizar sus actividades diarias y propias de su desarrollo como la educación presencial y la recreación. El hogar se convirtió en una amenaza para su desarrollo de la adolescente, y su atención clínica fue difícil debido a que la atención priorizada fueron aquellos casos derivados de la pandemia Covid-19.

La Sociedad Peruana de Obstetricia y Ginecología (SPOG, 2021, pr. 3) basándose en la entrevista al Dr. Guillermo Atencio, Director Nacional de Salud Sexual y Reproductiva, manifiestan que según “recientes reportes indican que el embarazo en adolescentes se ha incrementado un 12 por ciento en todo el país”. La situación del oriente peruano es crítica para las niñas y adolescentes, Sivia no es la excepción, la atención médica destinada a este sector importante de la población disminuye afectando su salud psicológica, sexual, quedando estando expuestas a prácticas

abortivas clandestinas al punto que la atención de abortos terapéuticos en hospitales disminuyó.

Bases teóricas

Situación y tendencias

La Organización Panamericana de la Salud y Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (O.P, 2018, p.26) manifiesta que en el Perú 1100 niñas de 12 o 13 años dieron a luz y que el 63% padece de complicaciones al momento de dar a luz. Existe una relación entre pobreza y embarazo adolescente, siendo los grupos con bajos niveles de escolaridad los más afectados, ingresos económicos bajos y provenientes de comunidades indígenas u originarias.(Ceplan (2020, p.44) El censo del año 2019 han sido bastante ilustrativo en esta problemática, señalando que la zona rural es el espacio donde las niñas y adolescentes se ven afectadas, teniendo en cuenta que Sivia es uno de los distritos de Huanta en la región Ayacucho más afectados por la presencia del narco-terrorismo y trata de personas que se realizan en bares cercanos a las actividades ilícitas relacionadas a la producción de drogas. Motivo por el cual muchas familias se ven en la necesidad de migrar o al menos mandar a sus hijos a la ciudad de Huanta la más poblada con un 20% de la población del VRAEM o Huamanga la capital de Ayacucho.

En el trabajo conjunto de la Organización Panamericana de la Salud, Fondo de Población de las Naciones Unidas, Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNFPA, O.P, 2020) consideran que, en países americanos con capitalismo dependiente y atrasado, la tendencia a disminuir guarda relación con la adquisición de acceso a la educación. Así, Palomino J. (2014 p.34-35) en el trabajo a cargo de Instituto de Salud Pública de la Universidad San Cristóbal de Huamanga, el caso de Silvia es importante analizarlo:

Nací en Sivia del VRAE, voy a cumplir 16 años, mis padres trabajan en la agricultura y me enviaron a estudiar, estudiaba en el colegio Sr. De los Milagros, del Jesús Nazareno, estoy embarazada de 4meses (...) Conocí a mi pareja en el colegio, nos enamoramos, y comenzamos a salir, mi pareja sabe de métodos anticonceptivos, pero en muchas ocasiones no pudimos comprar y /as consecuencias lo estoy sufriendo.

Podemos entender que Sivia es de procedencia rural, que existe una migración del campo a la ciudad dinámica, además es pobre, ella no conoce los anticonceptivos, y que lo más probable que su pareja sí conoce acerca de la prevención del embarazo pero que no utilizan los métodos anticonceptivos porque son extremadamente pobres o porque en su situación de machista es incómodo utilizarlos. Y podemos inferir que la adolescente por encontrarse en la ciudad, y al no tener apoyo, lo más probable es que abandone sus estudios y asuma las actividades del cuidado de su menor hijo en condiciones poco apropiadas para el desarrollo de la adolescente y del niño que está por nacer. Esta realidad se repite en Sivia, y la cadena de pobreza también. Según la Diresa hace 10 años (citado por Palomino, 2014 p.34-35), la provincia de Huanta representa un 20% de embarazo adolescente en la región Ayacucho y casi más del 70% provienen de Sivia. Esta situación no ha podido cambiar a pesar de haber pasado una década.

El Perú es un país urbano, la zona rural es invisible para el Estado. Existe un Perú profundo rural donde la fecundidad en mujeres adolescentes es de 24,7% frente al 8% de la zona urbana (Mendoza y Subiria, 2013, p.473) Es más, las políticas de planificación familiar están diseñadas para espacios costeros y es un tabú que nadie quiere hablar ni los maestros de escuela en Sivia debido a sus creencias religiosas sobretodo evangélicas, de corte conservador difundidas en el espacio geográfico del VRAEM.

Impactos del embarazo adolescente

La niñez y la adolescencia son interrumpidas por un embarazo, impidiendo que el adolescente transite por esas etapas de manera segura, y complete su desarrollo humano de manera satisfactoria. Por lo general, las niñas y adolescentes abandonan el colegio para asumir la dirección del hogar y encontrar sub empleos que le permitan sobrevivir a ella y al niño. La madre adolescente acepta nuevos papeles, dependiente del caso familiar, etnicidad, pobreza e ingreso a redes de apoyo social. La pobreza se reproduce, las inequidades y desigualdades sociales, y la injusticia también.

La mortalidad materna es más alta en las niñas y adolescentes que en mujeres adultas. En el espacio ayacuchano los casos de VIH aumentaron según las de 19 en el 2015 a 56 casos en el año 2019, antes de la pandemia (Minsa, Boletín epidemiológico, 2019, pág. 15)

(Minsa, (2019). Lo ideal es que nuestro estándar como un país rico en materias primas y promotor de ciencia y tecnología debería poner empeño en que nuestras adolescentes en situación de embarazo realicen como mínimo 4 consultas perinatales, atendidas por profesionales y garantizar la atención médica posnatal reduciendo la mortalidad de madres niñas-adolescentes (NN.UU., 2021).

Globalmente, las crecientes brechas de oportunidades en medio de las jóvenes que, siendo pobres, resultan embarazadas sin haberlo planificado, son de tal intensidad que en grupo tengan la posibilidad de contrarrestar la probabilidad de capitalizar la posibilidad derivada del cambio de la población.

Embarazo adolescente e inclusión social: algunas experiencias

Debido al crecimiento económico, los últimos gobiernos vinieron priorizando la atención a las poblaciones más vulnerables por medio de los programas sociales, cabe resaltar que estos estuvieron condicionados a la planificación familiar y al compromiso de llevar a sus hijos al colegio y asistirlos en los centros de salud. No obstante, estas políticas alcanzaron ciertos logros en los peruanos de primeros años de vida, como por ejemplo el bajón en la mortalidad infantil y la menor desnutrición, ninguno de dichos programas sostiene intervenciones orientadas a consolidar a largo plazo la política nacional de juventudes diseñada por la Secretaría Nacional de la Juventud, incluyendo la prevención de embarazos no planificados a lo largo de la pubertad o la juventud o empoderando a este sector, salvo que estuvieran ya embarazadas o sean madres para ser incluidas en el Programa Juntos.

Los programas de transferencias condicionadas como Juntos favorecen a las mujeres del espacio rural, ellas tienen acceso a los controles prenatales, así como los usos de los anticonceptivos, así como el compromiso al acceso a la educación y el registro nacional de identificación. Otras experiencias importantes que complementan la experiencia son la Colombia, Brasil, Malawi y México. Los programas de subsidio educativo favorecen a reducir el embarazo adolescente, siendo la condición continuar estudios secundarios y mantener un rendimiento académico adecuado. Brasil con el Programa Bolsa Familia logro reducir el embarazo adolescente. En Malawi bajo la misma lógica de Colombia y Brasil tuvo resultados positivos en 1,35 millones de familias extremadamente

pobres, favoreciendo a disminuir el embarazo no deseado en niñas y adolescentes. México revolucionó las políticas para madres y jóvenes gestantes entregando becas de estudio que les permita a las niñas y adolescentes un desenvolviendo social con equidad y justicia.

Plan nacional para la prevención del embarazo adolescente

El Centro de Planeamiento Nacional (Ceplan, 2021) adscrito al Ministerio de Economía del Perú en su proyección del Perú plantea que las ciudades van crecer pese a que el promedio de hijos será 2.5, debido a ello, es necesario una planificación adecuada del territorio, recursos y familias. Perú visto al 2030 recoge desde la prospectiva como método, y plantea que la esperanza de vida aumentará a nivel mundial a 79 años. Si bien Lima, y las zonas urbanas tienden a ser modernas con una clase media fuerte, el sector rural, probablemente, tienda a empobrecerse, Sivia como distrito del VRAEM, probablemente tendrá una población joven, pero pobre.

Si bien es cierto, el Plan Bicentenario no pudo cumplir metas establecidas y queda pendiente la pregunta ¿Cuándo hizo el Estado por cumplir metas en favor de niños y adolescentes? Y al cierre del Plan Nacional para la prevención del embarazo adolescente 2012-2021 las tareas compartidas como Estado son:

- Postergar el principio de la actividad sexual en niños, niñas y adolescentes;
- Aumentar el porcentaje de niños, niñas y adolescentes concluyan sus estudios de manera satisfactoria;
- Garantizar una educación sexual integral con políticas y currículo adaptado a la realidad del VRAEM que debe abarcar todas las etapas de la vida de una persona;
- El Ministerio de Educación, Salud, Mujer e Inclusión Social deben coordinar acciones conjuntas en bien de los niños, niñas y adolescentes.
- Orientación y consejería en salud sexual y reproductiva y anticoncepción para los jóvenes sexualmente activos más grandes de 18 años y en jóvenes que ya son madres;
- Monitoreo, supervisión, evaluación e indagación operativa debe estar a cargo del ejecutivo que debe velar para que la inversión pública cumpla con sus objetivos.
- Fortalecimiento de la Policía Nacional en temas de violencia sexual y maltrato a la mujer.

Además, las políticas y programas en marcha, y por realizarse, deberían poder medir su efecto en temas clave como el aumento en el porcentaje de jóvenes que concluyen la enseñanza secundaria; el crecimiento de la prevalencia de uso presente de procedimientos anticonceptivos en jóvenes sexualmente activas, y el decrecimiento de la violencia sexual que perjudica a los jóvenes.

Metodología

La investigación realizada sigue un enfoque cualitativo desde la perspectiva fenomenológica entendida como una herramienta útil donde lo más importante es entender la esencia del fenómeno con el fin de reconstruir las formas de sentir, pensar y actuar de las niñas y embarazadas. Además, se ha realizado un estudio utilizando una guía de entrevista compuesta por 5 preguntas acerca del embarazo en la adolescencia. La entrevista se realizó a un grupo de 100 padres de niñas- adolescentes, se efectuó con el objetivo de determinar la relación afectiva entre padres y niñas-adolescentes en situación de embarazo en el distrito de Sivia, Huanta, Ayacucho para luego generalizar dicha información, vinculando y comparando con datos que se recolectaron de diversas fuentes bibliográficas.

Se aplicó unas entrevistas a 100 padres de familia que recurren al hospital de Sivia:

Como padres ¿Qué reacciones tuvo al enterarse de que su menor hija adolescente va a ser mamá? Ante la pregunta en mención, hay que aclarar que Sivia es uno de los 69 distritos del VRAEM, pertenece a la provincia de Huanta-Ayacucho, con una población de 10 797 donde el embarazo adolescente es recurrente. Las reacciones son muchas que van desde sorpresa-decepción en un 20% para aquellos padres que han invertido en la educación de sus hijos, enviando a Huanta o Huamanga a sus retoños.

Otra actitud, es la resignación como actitud que llega al 70%, entendida como cadena de pobreza que se repite de generación en generación y que hace imposible escapar de ese círculo, y aceptando la carga familiar que pueda traer la menor de edad y dando estabilidad emocional a la asustada madre. Actitudes de indiferencia de padres de las menores que llegan al 10%, donde el abandono moral, físico y económico afecta a la adolescente, migrando o encontrándose en subempleo y pobreza extrema.

En el VRAEM según Instituto Nacional de Estadística e Informática (2019) se puede observar una relación entre años de edad y aumento del número de hijos que comienza desde los 15 años en promedio y llega hasta los 29 con 2,2 hijos donde la población engrosa en la pirámide poblacional en niños de 10 a 14 años (8%) y donde es necesario que el Estado en su conjunto por medio del ministerio de salud, educación, mujer e inclusión social tome atención a esta población para evitar que se convierta en futuras madres y padres sin planificación.

¿Qué opinión merece el aborto cómo opción?

Ante la pregunta ¿Qué opinión merece el aborto? El 80% siente un rechazo por motivos religiosos, donde si bien es cierto la iglesia católica tradicional no tiene presencia, las iglesias evangélicas cubren esa necesidad religiosa y son más radicales en sus creencias que rigen la vida de los pobladores del VRAEM. En mención, la Comisión de la Verdad y Reconciliación señala que "Las iglesias evangélicas fueron víctimas de la violencia tanto de parte de los grupos subversivos como de miembros de las propias Fuerzas Armadas" (CVR, p.465) Sin embargo, un 19% no tiene una opinión clara acerca del aborto y prefieren no opinar, ya sea por desconocimiento o por que han sido intervenidas o sean potenciales personas del aborto clandestino debido a que el Estado considera un delito que tiene una pena entre 5 y 8 años. Finalmente, un 1% mantuvo una actitud tolerante al aborto sin ningún tapujo y lo justifico como una alternativa a un problema social: "¿Qué quieres que la madre asuma una paternidad que no le corresponda? ¿Sabes cuantos niños están en abandono por acá? Piense señor. No es que me guste se tiene que dar, la mujer tiene que elegir sobre su cuerpo". También en el sondeo que hicimos en Sivia pudimos corroborar que los maestros también tienen una actitud conservadora frente a aborto, situación opuesta que tienen los profesionales de la salud que consideran que debería de modificarse las penas para las madres que abortan.

Como padres ¿Qué es lo primero que usted hace al momento de saber que su menor hija está embarazada?

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2019, p. 46) el 30,1% personas entre 3 y 24 años no asiste a la educación básica en el VRAEM, probablemente la causa fundamental es el embarazo adolescente y el rechazo que tiene en la familia. Un 50% de padres manifestó incomodidad y le pidió explicaciones a la menor de edad sobre lo que había

pasado, y dentro de ese grupo, al menos más de la mitad había agredido física o verbalmente a las menores. Otro 40% invito a la menor a que se sincere sobre lo que le pasó y mostró preocupación por su salud. Un 10% manifestó indiferencia, si bien no actuó con violencia, recomendó a la adolescente que haga su vida y trabaje para cubrir sus gastos.

La respuesta que asuma el padre será vital para el futuro de la adolescente, que en la mayoría de los casos desconoce sobre el uso de anticonceptivos, siendo su iniciación sexual vinculada a un embarazo. La investigación hace incidencia en que el afecto de los padres evita que estas menores de edad en situación de embarazo caigan en manos de tratantes de personas o que se dediquen a actividades ilegales. Capital Humano y Social Alternativo (2012, p.7) afirma que siendo el narcotráfico una actividad rentable es esta actividad la que utiliza a niños, niñas y adolescentes para lograr el procesamiento y muchas de estas madres adolescentes son captadas con oportunidades de trabajo que posteriormente son obligadas a prostituirse y trasladadas incluso a zonas lejanas como Madre de Dios o al extranjero.

Cree Usted que con un hijo en brazos ¿Ella podrá seguir con sus rutinas?

Si bien es cierto, que el 70% señalo que las menores de edad podrían continuar con sus actividades. Aunque 66 entrevistados señalaron que no sería en el mismo ritmo, debido a las complicaciones del parto y las atenciones médicas que estás conllevan. Un 30% a nuestro juicio manifestó que sería imposible continuar con sus rutinas y que necesita del apoyo de sus padres. Según Instituto Nacional de Estadística e Informática (2019, p.50), hay que tener en cuenta que un 16% no sabe leer ni escribir en el VRAEM, y que lo más probable que con el nacimiento de un niño sus esperanzas de ser incluidas en el sistema educativo disminuyen.

En caso de violencia sexual de la menor de edad ¿Es necesario hablar con las autoridades para informar sobre los sucesos?

Un 60% manifestó que sí era necesario informar a las autoridades, priorizando la denuncia policial, aunque 50 personas desconocieron que otras instituciones más existen para atender a las menores de edad en situación de riesgo, por ello urge que el Estado promueva las activida-

des y programas de cada institución pública. Y un 40% manifestó que no era necesario informar a las autoridades, una explicación podría ser que los embarazos adolescentes se dieron dentro del seno familiar. Espinoza F. (2021) establece factores delictivos que desarrollaron durante el confinamiento y se agudizaron algunas enfermedades psiquiátricas. Al punto que en el Vraem, muchas niñas fueron víctimas de violencia sexual, siendo algún familiar varón el agresor.

Aunque argumentaron que las instituciones no están interesadas en los problemas que tienen los pobladores de Sivia y que ellos podían resolver sus propios problemas. Hay complicidad en el seno familiar. Incluso llegan a tolerar actos de violación y acoso sexual, ya sea por vergüenza o al tratar de encubrir al agresor. Sin embargo, al menos 20 manifestaron que incluso podrían ejercer la violencia ante algún tipo de ataque sexual. Claro, si se tratase de su propia hija, la indignación se justifica. ¿Qué pasa cuando la menor es la hija de un familiar que se encuentra lejos? O el agresor es un familiar cercano. Cabe resaltar, que esta zona del VRAEM sigue envuelta en situaciones de violencia desde los años 80 del siglo pasado.

Generalizando los resultados de la entrevista realizada a los padres de familia de Sivia, se deduce que los padres de familia que tienen hijas embarazadas a temprana edad necesitan de apoyo emocional y psicológico, y las niñas-adolescentes necesitan de políticas de atención médica-psicológica, de inclusión laboral y educativa más ambiciosa por parte de las instituciones públicas.

Discusión

El presente estudio demostró que la relación afectiva entre padres y niñas-adolescentes es importante para el desarrollo de las adolescentes y que las variables afectividad, la vida, soporte emocional, continuidad de estudios-trabajo y legalidad juegan un papel importante en el desarrollo de la madre-niño.

Para desarrollar esta investigación se tuvo muchas dificultades para realizarlo. Como es el momento de realizar la entrevista en el contexto social de pandemia. Pero se hizo un esfuerzo conjunto de investigadores multidisciplinarios para obtener resultados claros y exactos, pese a la dificultad de la interferencia lingüística que tienen las personas del Vraem al momento de

manifestar sus ideas y la prohibición de algunos elementos relacionados al narcotráfico o el terrorismo por el miedo al "soplónaje", entendido como la acción de obtener información para la policía. Esta investigación permitió que la población local manifieste sus ideas y que esta realidad pueda ser compartida en el mundo académico con la finalidad de brindar el apoyo a nuestras niñas-adolescentes de esta zona tan convulsiva.

Conclusiones

Las madres niñas-adolescentes en Sivia son pobres, semiurbanas y sobretodo rural con escasas oportunidades educativas, laborales y de desarrollo personal, y sobre todo sin soporte familiar en su transición hacia la vida adulta.

La actitud de los padres de las niñas-adolescentes es de resignación asumiendo la responsabilidad que contrae el embarazo adolescente.

Por motivos religiosos los padres de las niñas-adolescentes hay un rechazo del aborto como respuesta al embarazo adolescente.

La mitad de padres de las adolescentes presenta una actitud hostil al informarse del embarazo adolescente y manifiesto actitudes violentas a las niñas-adolescentes.

La violencia sexual existe en menores de edad que están próximas a ser madres, y que la tendencia aumento en el contexto de pandemia del covid 19.

La asistencia de profesionales de la salud es necesaria, pero también es importante que el Estado difunda las actividades que viene desarrollando en favor de niñas-adolescentes en situación de embarazo sobre todo en zonas rurales y de pobreza.

Referencias

CEPLAN. (2020). *Tendencias Nacionales*. Centro de Planeamiento Nacional de Perú .CEPLAN. (2021). *Portal Web*. Centro de Planeamiento Nacional del Perú <https://www.ceplan.gob.pe>.

- CHSA. (2012). *Trata de Personas en el VRAEM*. Capital Humano y Social Alternativo .
- CVR. (2013). *Informe de la Comisión de la Verdad y Reconciliación*. IDEH-PUCP.
- Espinoza, F. (2021). *La otra pandemia: Violación de la libertad sexual de menores en un contexto intra familiar, análisis criminológico ante el incremento de casos durante el Confinamiento por el Covid-19*. Revista de Derecho de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno. Vol. 6 Núm. 1.
- INEI. (2019). *Valle de los Ríos Apurímac, Ene y Mantaro-VRAEM: Perfil Socio-demográfico*. . Instituto Nacional de Estadística e Informática.
- Infancia, O. P. (2018). *Acelerar el progreso hacia la reducción del embarazo de la adolescencia en América Latina y el Caribe. Informe de Consulta Técnica*. Washington, DC.: OPS, UNFPA y UNICEF. .
- Mendoza, W., & Subiria, G. (2013). *El embarazo adolescente en el Perú: Situación actual e implicancias para las políticas públicas*. Rev Perú Med exp. Salud Pública.
- Minsa. (2019). *Boletín epidemiológico*. Ministerio de Salud del Perú.
- NN.UU. (s.f.). *Mortalidad materna*. ONU <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/maternal-mortality>.
- Palomino , J. (2014). *Embarazo y Proyecto de Vida de la adolescente que acude al Consultorio Diferenciado del Adolescente y Joven del Hospital Regional De Ayacucho*. Universidad Nacional San Cristonal de Huamanga.
- SPOG. (2021). *Durante pandemia del Covid 19 El embarazo adolescente se incremento al 12 por ciento*. Sociedad Peruana de Obstetricia y Ginecología. <http://www.spog.org.pe/web/index.php/noticias-spog/514-durante-pandemia-del-covid-19-el-embarazo-adolescente-se-incremento-en-12-por-ciento>.
- UCSP. (2021). *Jóvenes y (des)Información Sexual: Una Realidad Difícil De Creer*. Universidad Católica San Pablo <https://ucsp.edu.pe/jovenes-y-desinformacion-sexual-una-realidad-dificil-de-creer/>.
- UNFPA, O. P. (2020). *El Embarazo en la Adolescencia en América Latina y el Caribe*. OPS.

I

Identificación de la percepción de los empleados frente a los procesos de capacitación del Centro de Convenciones del Hotel las Américas de Cartagena – Colombia en el periodo 2017 – 2019

Edwin Torres Montes

Magíster en Administración de Organizaciones.
Correo: torresmontes.edwin@gmail.com

Lidis María Muñoz Mier

Magíster en Administración de Organizaciones.
Correo: lidisandrea@hotmail.com

Olga Patricia Pulido Villamil

Psicóloga. Trabajadora Social. Especialista en Pedagogía. Magíster en Educación. Magíster en Pedagogía y Mediaciones Tecnológicas.
Correo: patypulvi@gmail.com

Diana Carolina Verjan Avila

Ingeniera Industrial. Especialista en Pedagogía para el Desarrollo del Aprendizaje Autónomo. Magíster en Diseño y Gestión de Proyectos Tecnológicos. Docente Ocasional investigadora de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD - Tolima. Correo: diana.verjan@unad.edu.co

José Alejandro Vera Calderón

Administrador de Empresas, Especialista en Gerencia de Proyectos. Magíster en Administración. Docente Catedrático de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – Tolima. Correo: jose.vera@unad.edu.co

Sandy Sindney Torres Silva

Administradora de Empresas. Especialista en en Pedagogía para el Aprendizaje Autónomo. Correo: sandy.torres@unad.edu.co

Resumen

La investigación permitió identificar la percepción de los empleados frente a los procesos de capacitación del centro de convenciones del Hotel Las Américas de Cartagena en el periodo 2017 – 2019, se utilizó un estudio descriptivo de corte cuantitativo, el cual se basó en el uso de fuentes de informaciones primarias y secundarias y técnicas de recolección de datos como la encuesta. Se empleó un cuestionario de 22 preguntas en una muestra de sesenta (60) colaboradores de la unidad de análisis en mención, encontrando que los empleados se sienten motivados con los contenidos de los cursos de capacitación, capacitadores, metodología utilizada, organización del evento, satisfacción acerca de la capacitación y aprendizaje.

Palabras clave: programas de capacitación, capacitación laboral, talento humano, capital humano

Identify the perception of employees regarding the training processes of the Convention Center of the Hotel las Américas in Cartagena – Colombia in the period 2017 – 2019

Abstract

The research allowed to identify the position of the employees in front of the training processes of the employees of the convention center of the Hotel Las Américas de Cartagena in the period 2017 - 2019, a descriptive study of quantitative cut was used, which was based on the use of primary and secondary information sources and data collection techniques such as the survey. A questionnaire of 22 questions was used to a sample of sixty (60) collaborators of the unit of analysis in question,

finding that the employees feel motivated by the contents of the training courses, trainers, methodology used, organization of the event, satisfaction about training and learning.

Keywords: training programs, job training, human talent, human capital

Introducción

Actualmente, en las organizaciones de nivel de la alta dirección, el conocimiento es considerado como resultado directo de la formación y la capacitación, convirtiéndose esta última en la nueva forma de generar y poseer riqueza al mismo tiempo. Asimismo, una de las inquietudes más constante de los empresarios que se animan a implementar planes de capacitación en sus organizaciones, se centra en conocer si las inversiones que se están haciendo tienen resultados que se puedan reflejar una tendencia de aumento o disminución del nivel de desempeño de los empleados o un mejoramiento continuo en calidad de los productos o servicios que se ofrecen (Siliceo, 2006).

En correspondencia, la capacitación laboral es una herramienta que mejora el desempeño del personal de una organización en los aspectos técnicos y habilidades como la comunicación, el liderazgo y también el trabajo en equipo. Chávez, De las Salas & Acosta (2015). Si el aprendizaje es exitoso, los beneficios pueden verse reflejados en el ambiente laboral y, por supuesto, en la productividad de los trabajadores en la producción de bienes o en la prestación de un servicio.

En ese sentido, la investigación busca identificar la percepción de los empleados frente a los procesos de capacitación laboral del Centro de Convenciones Cartagena Las Américas en el periodo 2017 – 2019. Para ello, se propone un tipo de investigación descriptiva con un enfoque cualitativo. En consecuencia, los cursos de capacitación han constituido para el Centro de Convenciones Cartagena Las Américas una pieza de engranaje clave para que cada colaborador que allí presta servicios, lo haga ofreciendo lo mejor de sí, teniendo en cuenta que es un proceso constante que busca la eficiencia y la mayor productividad en el desarrollo de sus actividades, así mismo porque contribuye a elevar el rendimiento, la ética y el ingenio creativo del colaborador.

Definición del capital humano y su importancia

Cuando se cuenta con una buena capacidad de respuesta frente a los requerimientos de los mercados alrededor del globo, es cuando realmente se puede hablar de una verdadera competitividad en el contexto internacional, la cual solo es posible cuando se dispone de todo ese acervo de conocimientos y destrezas inherentes a cada miembro de la organización y que son usados en el desarrollo de las operaciones diarias. A ese cúmulo de conocimientos y destrezas es lo que comúnmente se conoce como capital humano. Este es un concepto que en la opinión de Sen (1998), lo define como:

“El factor de producción más importante para cualquier organización que desee generar ventajas competitivas, puesto que el valor agregado que se desprende del conocimiento, las experiencias y la formación académica propias de cada persona vinculada laboralmente, resultan determinantes para la actividad económica” (p. 15).

Esta percepción, en términos más simples, menciona tácitamente que el capital humano es en esencia un “insumo” indispensable para la operación exitosa de cualquier compañía, en el cual han intervenido una serie de variables que son propias de la acción de cada individuo, teniendo en cuenta que detrás de él se esconde la inversión en dinero, tiempo y esfuerzo que ha hecho para apropiarse de una serie de habilidades para poder articularse en el mercado laboral y que lo vuelven gratamente apetecido por organizaciones que le apuestan a ser altamente productivas contratando a los mejores prospectos. Cuando una empresa es consciente de la importancia de su capital humano, Romero (2009) explica que:

“Rara vez se permite prescindir de él, sobre todo porque sabe que tiene a su disposición el talento de un equipo de personas que, al ponerlas a trabajar armoniosamente en la ejecución de sus procesos misionales, crean un efecto inevitable de progreso, ligado específicamente a la generación de ingresos y condiciones de bienestar” (p. 40).

Así pues, desde el momento en que un candidato se presenta a un proceso de selección de personal, de inmediato la empresa, por intermedio del departamento de talento humano, busca identificar un valor intrínseco en cada aspirante, el cual se ve reflejado bien sea en su currículum, en las pruebas psicotécnicas, en el análisis de antecedentes o, incluso en la misma entrevista donde se le evalúa su perfil psicológico y se

determinan algunas circunstancias sociales, económicas, personales, entre otras, con las cuales se juzga el potencial que está en capacidad de aportar con sus habilidades humanas. Espinosa & Fernández (2017).

En ese sentido, Aronson (2007) reflexiona diciendo que la responsabilidad de que un individuo 'mejore' como capital humano es compartida entre este y las organizaciones "por un lado, le corresponde al primero invertir en su formación académica para tener posibilidades de insertarse laboralmente, mientras que es deber del segundo capacitarlo en los temas que considere pertinentes para elevar su productividad" (p. 11). En contraste, Madrigal (2009) complementa la anterior reflexión asegurando que el mejoramiento de un individuo como capital humano, es decir, desde el punto de vista de sus competencias, "no obedecen a mejores tiempos pasados donde las condiciones políticas, sociales, económicas o culturales favorecerían directamente a una generación, sino a un proceso personal, a un deseo sustentado en los medios necesarios para mantener escalar una posición social en la pirámide" (p. 73). No obstante, hay que ver también, que la "cantidad" de educación en los tiempos actuales, queda siempre relegada por la "calidad". Así lo sostiene Becker (2002) "en el siglo XX las organizaciones le daban mayor relevancia a la educación de las personas, actualmente sigue siendo importante, pero es mucho más la capacidad de adaptación al entorno laboral, como una virtud que no se aprende en la Academia" (p. 28).

Concepción de estrategia de capacitación

Actualmente, en el mundo empresarial se reconoce al capital humano como el activo más importante de las organizaciones. Es por eso que muchas empresas se preocupan con disponer de profesionales altamente competentes y preparados para asumir los desafíos y retos a los que se ven enfrentadas constantemente. Para Tobón (2006) los programas de capacitación:

"Engloban una intervención en el campo del proceso de competencias laborales que se considera clave por cuanto permite la organización, el desarrollo de habilidades en los trabajadores que garantizan el desempeño eficiente en sus puestos laborales, trayendo beneficios para las organizaciones como en lo relacionado con un aumento de la productividad y la calidad del trabajo, un incremento de la rentabilidad y con una disminución de la necesidad de supervisión" (p. 72).

En relación a esta postura Rodríguez, Jiménez y Díaz (2008) enfatiza que, dentro de los grandes efectos que los líderes de gestión humana buscan obtener afanosamente con dichos programas es el de "aumentar la productividad, retener talentos y fortalecer el clima laboral. Fundamentalmente, conseguir ambientes de trabajo agradables y felices desde una perspectiva humana para potencializar el desarrollo personal y el clima organizacional" (p. 32). Prueba de ello la ratifica Robles (2018) cuando advierte que la formación no es un proceso que concluya con un título universitario y, que:

"En un mundo tan competitivo como el de hoy, es fundamental continuar acumulando conocimientos para crecer profesionalmente, y las empresas deben jugar un rol decisivo al respecto, puesto que los trabajadores que reciben capacitación son más felices en el desempeño de sus labores" (p. 53).

No obstante, pese a los beneficios y/o ventajas competitivas que se logran en cuanto a productividad y fortalecimiento del clima laboral, Hay autores como Chiavenato (2009) aclara que "implica un proceso que debe ser aplicado de manera organizada y sistemática si se desea que los empleados desarrollen competencias en función de los objetivos misionales" (p. 247). Incluso, es válido indicar que, paralelamente, este autor también habla de que el eje central de cualquier programa de capacitación es la de fomentar el desarrollo de los colaboradores basándose en un aprovechamiento máximo de las habilidades del trabajador, el perfeccionamiento de sus métodos de trabajo y herramientas, para mejorar su productividad a través de tareas conocidas o nuevas funciones al interior de la empresa.

Según Cuesta (2016), actualmente muchas organizaciones ya no se plantean si es válido o no capacitar laboralmente a sus empleados, como hace unos años, sosteniendo que "a pesar de ello, aún existen quienes consideran que ese dinero es un gasto sin sentido, y no lo ven como una inversión a largo plazo que beneficiará no solamente a la empresa sino también a sus trabajadores" (p. 45). Respecto a esta idea, hay autores como Abdala (2017) que ofrecen una explicación bastante generalizada sobre lo que sucede con este tipo de empresas, indicando que "son organizaciones que aún consideran que es suficiente contratar a excelentes profesionales de reconocidas universidades" (p. 129). Sin embargo, esto no es suficiente debido a la velocidad tan vertiginosa con que avanzan los

conocimientos y la tecnología, los cuales son capaces de dejarlos obsoletos incluso en meses, especialmente por cuestiones de desconocimiento sobre lo que acontece en materia de adelantos en el sector.

En síntesis, la capacitación laboral para Abarca (2016) viene a ser tan necesaria y asertiva como una buena selección de personal, teniendo en cuenta que "su función es mejorar el presente de la organización con miras a construir un futuro haciendo especial énfasis en la superación personal" (p. 348). Dicha función juega en favor de colaboradores y de empresarios. Así lo sugiere Alemán y Gómez (2011) al decir que:

"Del lado de los colaboradores y/o empleados, porque les permite hacer frente a requerimientos cada vez más complejos de la tecnología y a mayores responsabilidades dentro del ámbito laboral. Y de los empresarios, porque así cuenta con el personal idóneo en el puesto correspondiente, con el beneficio de un alto rendimiento productivo" (p. 51).

En virtud de esta situación, es fundamental la planificación idónea del componente humano, fortalecida con una política de capacitación permanente del personal. Y, en este sentido, se vuelve trascendental que sea el personal directivo los primeros interesados en capacitarse y capacitar a sus subordinados (Castañeda, 2014, p. 16). De este modo, se estimula y motiva a los colaboradores para que estén a la altura de los cambios constantes y los retos que impone la globalización, esto genera clima laboral favorable, eleva la autoestima de los colaboradores y el posicionamiento de la empresa.

Metodología

El enfoque de la investigación fue de corte cuantitativo, que de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2006) "implica la recolección y el análisis de magnitudes numéricas mediante herramientas estadísticas, para realizar inferencias producto de toda la información recabada" (p. 21). Para ello, se utilizaron criterios de credibilidad expresados en el análisis de informes históricos de gestión del Centro de Convenciones Cartagena Las Américas, comprobando la calidad y coherencia de los mismos y realizando inferencias lógicas de hechos y acontecimientos relacionados entre sí en el periodo 2017 – 2019, junto con la asociación

o relación entre variables cuantificadas provenientes de datos representables mediante distintos modelos matemáticos. La investigación es de tipo descriptivo, teniendo en cuenta que lo referido por Pupo (2018) al respecto, de que es aquella que "se orienta a describir una situación, acontecimiento o problema concreto en función de sus características, particularidades o atributos sin entrar a esclarecer las causas que lo originaron o que consecuencias trae consigo" (p. 52)

El estudio se llevó a cabo en las instalaciones del Centro de Convenciones Cartagena Las Américas ubicadas en la Zona Norte de la ciudad de Cartagena de Indias, Anillo Vial, Sector Cielo Mar. El periodo de tiempo que toma en cuenta el estudio, corresponde a los años 2017, 2018 y 2019 para llevar a cabo el análisis de los programas de capacitación laboral dirigidos a los empleados del Centro de Convenciones Cartagena Las Américas y su contribución a la organización. Se aplicaron encuestas a colaboradores del Centro de Convenciones Cartagena Las Américas para determinar la satisfacción de estos respecto a los cursos de capacitación que han recibido en el periodo 2017-2019, teniendo en cuenta que no existían datos previos en los cuales basarse. Se trabajó con documentación emitida por el Centro de Convenciones Cartagena Las Américas en lo concerniente a informes de gestión, presupuestos de capacitación, planes de capacitación, reportes contables, reportes de ejecución de las capacitaciones, informes de evaluación de desempeño, informes sobre la satisfacción de los clientes, diagnósticos sobre la calidad del servicio.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se aplicó una encuesta estructurada y estandarizada con opción múltiple de respuesta a los empleados del Centro de Convenciones Cartagena Las Américas con el fin de conocer el grado de satisfacción de estos con los cursos de capacitación que ha recibido durante el periodo 2017 – 2019. La revisión fue documental, consistió en la observación, reconocimiento, escrutinio, registro y análisis de la información física y digital producida por la empresa durante los años 2017, 2018 y 2019 que contenga información acerca de los programas de capacitación desarrollados durante el periodo de estudio, al igual que mediciones sobre resultados de ventas, costos de operación, satisfacción de empleados y clientes, el cumplimiento de objetivos propuestos y el número de quejas reclamos.

En concordancia con las técnicas sugeridas, como instrumento de recolección de datos se utilizó un cuestionario para el caso de las encuestas y fichas impresas para registrar información precisa contenida en cada uno de la documentación consultada. El conjunto poblacional estuvo conformado por los empleados del Centro de Convenciones Cartagena Las Américas. En congruencia, estuvo compuesto por el número total de empleados del Centro de Convenciones Cartagena Las Américas, equivalente a setenta y dos (72) colaboradores, se aplicó la siguiente fórmula sugerida por Hernández, Fernández y Baptista (2006) para el cálculo de poblaciones finitas la cual se aplica cuando se conoce el tamaño de la población” (p. 174): Un nivel de confianza de 95%, 5% Margen de error de muestreo, obteniendo una muestra de 60 empleados.

Resultados

Para identificar la percepción acerca de los cursos de capacitación que han recibido durante el periodo 2017 – 2019, se utilizaron 3 atributos para evaluar los resultados de los procesos de capacitación, 6 atributos para los Capacitadores, 3 atributos para la metodología utilizada, 3 atributos para la Organización del evento, 3 atributos para la Satisfacción respecto a la capacitación y 3 atributos para indagar sobre el Aprendizaje.

Tabla 1
Resultados de la percepción frente a las capacitaciones

| Parámetros de evaluación | Escala de percepción | | | | | N° Encuestados (E) | Subtotal (S) | Promedio por atributo (P) |
|--|-------------------------|--------------------|------------------------------------|-----------------|----------------------|--------------------|--------------|---------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| | Muy en desacuerdo (MED) | En desacuerdo (ED) | Ni en desacuerdo Ni de acuerdo (I) | De acuerdo (DA) | Muy de acuerdo (MDA) | | | |
| Contenidos de los cursos de capacitación | Frecuencias absolutas | | | | | | | |
| a. Profundidad de los contenidos | 0 | 0 | 0 | 16 | 44 | 60 | 284 | 4,73 |
| b. El tiempo de duración de la capacitación es conveniente | 0 | 0 | 0 | 8 | 52 | 60 | 292 | 4,87 |
| c. Contenidos y temáticas acordes a las necesidades del Centro de Convenciones | 0 | 0 | 0 | 11 | 49 | 60 | 289 | 4,82 |
| Calificación contenidos | | | | | | | | |
| Capacitadores | (MED) | (ED) | (I) | (DA) | (MDA) | E | S | P |
| a. Conocimiento y amplio dominio del tema tratado | 0 | 0 | 0 | 5 | 55 | 60 | 295 | 4,92 |
| b. Dan respuesta a las diferentes solicitudes | 0 | 0 | 0 | 8 | 52 | 60 | 292 | 4,87 |
| c. Manejan un lenguaje fácil comprensión | 0 | 0 | 0 | 7 | 53 | 60 | 293 | 4,88 |
| e. Presentan los contenidos de forma clara y precisa | 0 | 0 | 0 | 6 | 54 | 60 | 294 | 4,90 |
| f. Cumplen con los temas tratados para la capacitación que está dictando | 0 | 0 | 0 | 6 | 54 | 60 | 294 | 4,90 |

Tabla 1
Resultados de la percepción frente a las capacitaciones (Continuación)

| Capacitadores | (MED) | (ED) | (I) | (DA) | (MDA) | E | S | P |
|---|--------------|-------------|------------|-------------|--------------|----------|----------|-------------|
| h. Mantuvieron el interés de los participantes | 0 | 0 | 0 | 8 | 52 | 60 | 292 | 4,87 |
| Capacitadores | | | | | | | | |
| Metodología utilizada | (MED) | (ED) | (I) | (DA) | (MDA) | E | S | P |
| a. La metodología correspondió a los objetivos y contenidos de la capacitación | 0 | 0 | 0 | 4 | 56 | 60 | 296 | 4,93 |
| b. Los recursos pedagógicos utilizados fueron efectivos para el aprendizaje | 0 | 0 | 0 | 7 | 53 | 60 | 293 | 4,88 |
| c. Hubo una secuencia ordenada del temario expuesto. | 0 | 0 | 0 | 7 | 53 | 60 | 293 | 4,88 |
| Metodología utilizada | | | | | | | | |
| Organización del evento | (MED) | (ED) | (I) | (DA) | (MDA) | E | S | P |
| a. El funcionamiento de los medios técnicos (ayudas audiovisuales, Video beam, etc.) fue el requerido. | 0 | 0 | 0 | 0 | 60 | 60 | 300 | 5,00 |
| b. Convocatoria (la selección de los participantes se efectuó de forma correcta y con antelación suficiente). | 0 | 0 | 0 | 6 | 54 | 60 | 294 | 4,90 |
| c. Lugar de realización del evento es adecuado y confortable | 0 | 0 | 0 | 0 | 60 | 60 | 300 | 5,00 |
| Organización del evento | | | | | | | | |
| | | | | | | | | 4,97 |

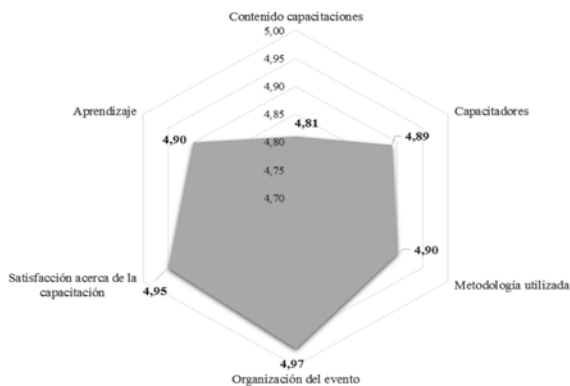
Tabla 1
Resultados de la percepción frente a las capacitaciones (Continuación)

| Satisfacción acerca de la capacitación | (MED) | (ED) | (I) | (DA) | (MDA) | E | S | P |
|---|--------------|-------------|------------|-------------|--------------|----------|----------|-------------|
| a. La capacitación facilita el desempeño en el puesto de trabajo | 0 | 0 | 0 | 3 | 57 | 60 | 297 | 4,95 |
| b. La capacitación realizada fue de gran interés y utilidad | 0 | 0 | 0 | 4 | 56 | 60 | 296 | 4,93 |
| c. La capacitación aportó conocimientos nuevos. | 0 | 0 | 0 | 2 | 58 | 60 | 298 | 4,97 |
| Satisfacción acerca de la capacitación | | | | | | | | |
| Aprendizaje | (MED) | (ED) | (I) | (DA) | (MDA) | E | S | P |
| a. Las expectativas de aprendizaje se cumplieron con el curso | 0 | 0 | 0 | 4 | 56 | 60 | 296 | 4,93 |
| b. Se puede aplicar lo aprendido en el puesto de trabajo | 0 | 0 | 0 | 8 | 52 | 60 | 292 | 4,87 |
| c. Considera que debe reforzar lo aprendido en el curso | 0 | 0 | 0 | 6 | 54 | 60 | 294 | 4,90 |
| Satisfacción acerca de la capacitación | | | | | | | | |
| Ponderación general evaluación de satisfacción para capacitaciones | | | | | | | | |
| | | | | | | | | 4,90 |
| | | | | | | | | 4,90 |

De acuerdo a los resultados, se logra evidenciar que en el Centro de Convenciones Cartagena Las Américas muestra notables avances frente a su programa de capacitación implementado en el periodo 2017 – 2019. No obstante, hay que anotar que, si bien sus cursos han tenido buena acogida por su pertinencia, existen procesos que se deben modificar y mejorar. Para una mejor comprensión y detalle de los resultados, se recomienda observar las siguientes representaciones de datos que se muestran a continuación:

Gráfico 1

Hexágono de visualización satisfacción empleados respecto a las capacitaciones



En términos generales, los colaboradores del Centro de Convenciones Cartagena Las Américas indicaron sobre la organización del evento y satisfacción de los cursos de capacitación, fue idónea, útil, incorporó lo necesario para lograr un buen desempeño de forma profunda, al igual que el tiempo de duración del entrenamiento. El desempeño y contenido de los capacitadores es notable, al demostrar la relevancia del material de clase y el amplio dominio del tema impartido, presentándolo de forma clara y precisa y manteniendo el interés de los participantes. Sobre la metodología utilizada se pudo comprobar que correspondió a los objetivos y contenidos de la capacitación, que la organización de cada uno de los eventos siempre estuvo a la altura de las expectativas y que la satisfacción de los empleados se logró, generando un aprendizaje pertinente a los objetivos del Hotel las Américas.

Conclusiones

Como elemento clave del proceso de desarrollo del talento humano, los cursos de capacitación impartidos al personal del Centro de Convenciones durante el periodo 2017 – 2019 han implicado, por un lado, una rigurosa planeación definida por etapas y condiciones encaminadas a lograr la integración del trabajador a su puesto en la mencionada unidad de negocio, el incremento y mantenimiento de su productividad y eficacia, así como su autorrealización personal y laboral en la compañía. Y, por otro una compilación de técnicas, métodos y recursos para el desarrollo de estrategias y la ejecución de acciones muy puntuales de la organización para su óptimo funcionamiento.

En consecuencia, los cursos de capacitación han constituido para el Centro de Convenciones Cartagena Las Américas una pieza de engraje clave para que cada colaborador que allí presta servicios, lo haga ofreciendo lo mejor de sí, teniendo en cuenta que es un proceso constante que busca la eficiencia y la mayor productividad en el desarrollo de sus actividades, así mismo porque contribuye a elevar el rendimiento, la ética y el ingenio creativo del colaborador.

Bajo este orden de ideas, a pesar de que los resultados obtenidos con el cuestionario aplicado dan cuenta de una alta satisfacción de los colaboradores con la actual estructura de capacitaciones y que los efectos que saltan a la vista son los esperados, bien sea por el sobresaliente nivel de desempeño obtenido durante el periodo de estudio, el cual se ve reflejado en un altísimo grado de satisfacción de los clientes y en un bajo índice de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, es conveniente aclarar que existen recomendaciones muy puntuales, las cuales se recomienda ser tenidas en cuenta para seguir avanzando en la cualificación de la filosofía de servicio, a continuación se describen:

En primer lugar, se considera necesario que desde la Oficina de Talento Humano del Hotel Las Américas se empiece a pensar en el diseño de programas y/o cursos de capacitación correctiva, es decir, aquella que está orientada a solucionar inconvenientes o falencias en el desempeño como parte del proceso de mejora continua de la organización. En consecuencia, su fuente original de información son los informes de evaluación de desempeño elaborados anualmente por la empresa, pero

también sería bueno que se adelantaran estudios de diagnóstico de necesidades encaminados a identificar cuáles son factibles de solución por intermedio de acciones de capacitación y entrenamiento.

En segundo lugar, se recomienda avanzar en el diseño y posterior implementación de capacitaciones para el desarrollo de carrera, las cuales se asemejan a las capacitaciones preventivas, con la diferencia de que se enfocan a facilitar que los colaboradores del Centro de Convenciones puedan ocupar una serie de nuevas o diferentes posiciones en la estructura organizativa, que demanden mayores exigencias y responsabilidades. Con este tipo de capacitaciones lo que se busca es mantener o elevar la productividad y la motivación de los colaboradores, a la vez que los prepara para un futuro diferente a la situación actual en el que la empresa puede diversificar sus actividades, cambiar el tipo de puestos y con ello la pericia necesaria para desempeñarlos.

Referencias

- Abdala, E. (2017). Experiencias de capacitación laboral de jóvenes en América Latina. En: Revista Última Década, 9 (14), 113-135.
- Alemán, L. y Gómez, M. (2011). Administración de proyectos de capacitación basados en tecnología. México: ITESM.
- Aronson, P. (2007). El retorno de la teoría del capital humano. En: Fundamentos en Humanidades, vol. VIII, núm. 16, 2007, pp. 9-26.
- Becker, G. (2002) La Inversión en Talento como Valor de Futuro. Capital Humano. En: Revista para la Integración y Desarrollo de los Recursos Humanos. Año 2, No. 153. pp. 26-29.
- Castañeda, M. (2014). Concepción metodológica para renovar la capacitación empresarial. Aproximación. En: Revista Órbita Científica, N° 76, vol. 20, La Habana, pp. 11-21.
- Chávez, S., De las Salas, M., & Acosta, R. B. (2015). Competencias gerenciales y desempeño laboral en empresas aseguradoras. CICAG: Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales, 12(2), 178-196.
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento humano. México: McGraw Hill.
- Cuesta, A. (2016). Gestión de Competencias. La Habana, Cuba: Editorial Academia.

- Espinosa, J. A. G., & Fernández, E. S. (2017). La entrevista en las organizaciones. Manual Moderno.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill.
- Madrigal, E. (2009). Capital humano e intelectual: su evaluación. En: Observatorio Laboral Revista Venezolana, vol. 2, núm. 3, enero-junio, 2009, pp. 65-81.
- Pupo, A. (2018) El proyecto de grado explicado con plastilina. Bogotá: autores-editores.
- Robles, N. (2008). Metodología para la evaluación de la eficacia y la eficiencia en la capacitación del recurso humano. En: Revista Tecnología en Marcha, (4), 51-59.
- Rodríguez, J., Ramírez, M. y Díaz, V. (2008). Efectos olvidados en las relaciones de causalidad de las acciones del sistema de capacitación en las organizaciones empresariales. En: Revista de métodos cuantitativos para la economía y la empresa, 5, 9-48.
- Romero, E. (2009). Identificación y medición del capital intelectual en los grandes supermercados de la ciudad de Cartagena: caso del Almacén Éxito. (Tesis de pregrado). Universidad Tecnológica de Bolívar, Cartagena – Colombia.
- Sen, A. (1998). Capital humano y capacidad humana. En: Cuadernos de Economía, Vol. XVII, n. 29, Bogotá, 1998, pp. 67-72. Recuperado de: <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-CapitalHumanoYCapacidadHumana-4934956.pdf>
- Siliceo, A. (2006). Capacitación y desarrollo de personal. Editorial Limusa.
- Tobón, S. (2006). En: Formación basada en competencias. Bogotá: Ecoe Ediciones.

I

Innovación y gestión empresarial

Jorge E. Chaparro Medina

Doctorando en Administración y Comunicación. Maestría en Administración y Gerencia Pública. Maestría en Dirección y Gestión. Estudios de Maestría en Planificación y Administración del Desarrollo Regional. Sociólogo. Profesor Investigador Senior MinCiencias. Fundación Universitaria del Área Andina. Corporación Universitaria de Asturias y Unidades Tecnológicas de Santander. Correos: jchaparro22@areandina.edu.co, jorge.chaparro@asturias.edu.co, jchaparro@correo.uts.edu.co, profesorjorgechaparro@gmail.com

Isabel Cristina Rincón Rodríguez

Doctora en Administración. Maestría en Administración con Énfasis en Finanzas. Especialista en Finanzas y Administradora de Empresas. Profesora Investigadora Senior MinCiencias. Decana Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables Universidad de Santander UDES. Corporación Universitaria de Asturias - Colombia
Correos: decanatura.fceac@udes.edu.co, isabel.rincon@asturias.edu.co, irincon15@hotmail.com

Resumen

El presente artículo nace del proyecto de Gestión Empresarial y Estilos Gerenciales que se adelanta en el Programa de Administración y Dirección de Empresas (Institución de Educación Superior) donde están vinculados los autores. Apoyándose en los enfoques y posturas respecto de la innovación empresarial ligada directamente con la gestión empresarial. El objetivo es determinar como la innovación es la base fundamental para la resolución de problemas y retos por las que pasan las organizaciones día a día, identificando de dónde proviene, cuál es su raíz y su motivación donde el gestor o emprendedor ha de estar

en la capacidad generar oportunidades de mejora y crecimiento a sus emprendimientos. Metodológicamente la investigación que se lleva a cabo mediante la exploración analítica que permite concluir que el crecimiento estratégico organizacional, el cambio y la innovación están directamente relacionados entre sí y deben ser la base estructural de cualquier empresa o emprendimiento que quiera sobresalir y ser exitoso en el mundo empresarial.

Palabras clave: innovación, organizaciones, competitividad, emprendimiento, crecimiento estratégico

Innovation and business management

This article stems from the Business Management and Managerial Styles project carried out in the Business Administration and Management Program (Higher Education Institution) where the authors are linked. Relying on approaches and positions regarding business innovation directly linked to business management. The objective is to determine how innovation is the fundamental basis for solving problems and challenges that organizations go through day by day, identifying where it comes from, what is its root and its motivation where the manager or entrepreneur must be in the ability to generate opportunities for improvement and growth to their ventures. Methodologically, the research that is carried out through analytical exploration that allows to conclude that organizational strategic growth, change and innovation are directly related to each other and should be the structural basis of any company or undertaking that wants to excel and be successful in the business world.

Keywords: innovation, organizations, competitiveness entrepreneurs-hip. strategic growth

Introducción

En el mundo empresarial moderno la competitividad es la que marca la diferencia al éxito. En pro de ser más competitivos y lograr una diferenciación que le permita a las organizaciones sobresalir se ha instaurado el concepto de innovación. Sin embargo, no es un concepto muy fácil de entender para

.....

algunas organizaciones y emprendedores toda vez que consideran que en la innovación es marcar un hito en la historia cuando en realidad puede ser un pequeño cambio en un proceso, en un quehacer diario, en un producto o en un servicio que les permita diferenciarse de los demás.

Por lo tanto, la innovación debe estar formulada en la planeación estratégica de cualquier organización o emprendimiento que quiera ser exitoso, ya que de ella depende la diferenciación, y su constante implementación generará resultados no sólo económicos y financieros sino sociales y personales.

Es vital para las organizaciones que a partir de una autoevaluación sana, crítica y consciente de las organizaciones y los emprendimientos se pueda adelantar procesos que conlleven determinar los puntos débiles, falencias y necesidades que requieren para ser mejores y con base en los resultados, utilizando la imaginación y la creatividad, formular ideas que conlleven a dar soluciones resultando en proyectos y procesos de innovación.

Las herramientas tecnológicas modernas prevalecientes en el siglo 21 son de vital importancia para el desarrollo de las organizaciones, por lo tanto, tienen que estar en constante proceso de evaluación e innovación, toda vez que a la velocidad con la que avanza el desarrollo tecnológico del mundo no da espera y las compañías se van quedando relegadas frente a sus competidores.

Por lo tanto, las empresas que llegarán al éxito serán las que tengan dentro de su plan estratégico la innovación tanto a nivel tecnológico, cómo de procesos, productos y servicios.

De acuerdo a lo anterior definiremos el concepto de innovación bajo la lupa de los autores Peter Drucker, Thomson y Monroe. Dando nuestra perspectiva sobre la misma y adelantaremos un análisis sobre de dónde proviene la innovación, qué la inspira y cuáles son sus fuentes. ´

Determinaremos los tipos de innovación con el fin de que el lector pueda aplicarlas de acuerdo a sus necesidades, desde la creación de un nuevo bien o servicio, de un sistema de producción, de un mercado, de la explotación de nuevos recursos y de la creación de nuevas estructuras de mercado.

La innovación hay que comunicarla, por lo tanto, veremos el concepto de difusión basado en el autor Rogers, bajo una serie de actividades lógicas que le permitirán al lector tener información más concreta sobre los procesos de innovación.

Finalmente, analizaremos la relación entre crecimiento estratégico, organizacional, cambio e innovación, concluyendo que están directamente relacionadas y qué son la base estructural de cualquier empresa o emprendimiento que quiera resaltarse y ser exitoso en el mundo empresarial.

Aproximaciones a la innovación

La innovación desde el punto de vista de tres autores diferentes; Peter Drucker como el gran padre de la innovación empresarial: "La innovación es un asunto de disciplina sistemática, organizada y rigurosa. El logro de una actitud más que de una actividad. No es solo producción de cosas. Abandonar lo de ayer, en vez de defenderlo" (Drucker, 2014); Thompson lo precisa desde: "Innovación es la generación, aceptación e implementación de nuevas ideas, procesos, productos o servicios" (Ibrahim Bader A. Alharbi, 2019) y según el PhD Munroe es la "Capacidad de reinventarse, de encontrar nuevos caminos para crear riqueza, interpretando cambios de ciclo económico y tecnológico" (Garzón, 2013).

La innovación nace a partir de una idea, y la idea es según la RAE: "El ingenio para disponer, inventar y trazar una cosa" (Española, 2021). y de la voluntad de querer modificar, mejorar o replantear un proceso, un objeto o cualquier cosa, pero esta idea/innovación no viene sola, se requiere disciplina, constancia y organización para lograr que esa idea/innovación se vuelva rutinaria, se materialice. En ese sentido podemos determinar que la innovación no es precisamente la creación de grandes inventos científicos o hitos para la humanidad, la innovación se presenta desde un simple cambio de un proceso a nivel empresarial, a nivel personal o simplemente la transformación de una actividad rutinaria.

Innovación nace a partir de la necesidad interna propia del ser humano o por agentes externos que presionan para promover un cambio. Peter Drucker expone siete tipos de fuente que motivan la innovación. Las cuales analizaremos a continuación:

Inesperadas: son las vicisitudes que no tenemos previstas, en términos empresariales pueden ser generadas por necesidades propias de la or-

ganización o el entorno, estas no están calculadas ni presupuestadas dentro de la gestión de la organización.

Incongruencia: "lo incongruente es lo inconveniente, lo ilógico, lo incoherente, o sea lo no congruente, lo que carece de congruencia". (ESPAÑOLA, 2021). Lo incongruente hace referencia a lo ilógico, a todas las situaciones que parecerían no tener una explicación. En el diario vivir empresarial se pueden presentar tanto a nivel de personal humano de la organización como a la operación propia de la misma, y es aquí donde el emprendedor o gestor organizacional debe enfrentarlo por medio de la creación de una idea.

Requerimientos propios del proceso: hace referencia a los procesos organizacionales, a su transformación, a su innovación, a su cambio y a generar nuevas ideas con el fin de modificar o mejorar el proceso en búsqueda del bienestar de la organización.

Cambios en la industria o en el mercado: son los factores externos que afectan la compañía y que obligan al empresario o al emprendedor a generar nuevas ideas creativas que solucionen los retos que le impone el entorno.

Percepción: es la forma en que interpretamos de manera perceptiva la realidad, en lo que nos compete en términos de innovación significan aquellas encrucijadas que percibimos y que pueden ser mejoradas al interior y al exterior de la organización.

Desarrollo en ciencia y tecnología: esta es la fuente de innovación que predomina en el siglo veintiuno y hace referencia a la creación de ideas innovadoras a partir de la ciencia y tecnología que permitirán la solución de retos organizacionales y la creación de nuevos productos.

Los cambios de vida, hábitos y costumbres: que mejor ejemplo para explicar esta fuente que lo ocurrido con la pandemia Covid-19 en el año 2020, donde la humanidad tuvo que sortear con nuevas ideas la prevención, mitigación y atención de esta pandemia.

Respecto del tipo de innovación se determinan los cinco tipos de investigación según Schumpeter:

Introducción de un nuevo bien: hace referencia a la introducción en el mercado de un nuevo bien o servicio o simplemente mejorarlo con respecto a sus antecesores. **Introducción de un nuevo sistema de producción:** Es el responsable de la producción de bienes y servicios proporcionándole una mejora a la ejecución y planeación de los procesos.

Creación de nuevos mercados: es hallar dónde las organizaciones y los empresarios pueden diversificar sus ventas con base en nuevos productos o servicios.

Explotación de nuevas fuentes de suministros o materias primas: hace referencia al hallazgo de nuevos materiales, suministros o tecnología que permitirá la diferenciación de los productos o servicios ofrecidos por las organizaciones.

Nueva estructura de mercado: crear un nuevo tipo de estructura de mercado, en términos económicos algunos de ellos son el monopolio, oligopolio. Estas estructuras permiten la competencia entre las empresas permitiéndole el dominio o la distribución del mercado. En cuanto a la difusión de la innovación la referencia la da Rogers quien establece ha de ser vista como el proceso por el cual una innovación se comunica a través de ciertos canales a lo largo del tiempo entre los miembros de un sistema social. Así, la difusión es un tipo de comunicación en la que los participantes crean y comparten información entre sí para llegar a un entendimiento mutuo (Rogers, 1995) por lo que comprende las actividades que conllevan a tomar la decisión de adelantar un proceso de innovación y está compuesto por cinco actividades, la primera de ellas el conocimiento, segundo la persuasión, tercero la decisión, cuarto la implementación y quinto la confirmación.

Podrá el lector determinar que el orden de actividades es lógico al ser un proceso de toma de decisiones. La comunicación como actividad es la primera que se realiza toda vez que cuando el individuo ha identificado que tiene un reto, una mejora o un cambio que asumir toma la decisión de innovar para darle solución al problema. Nace la idea. La persuasión aquí el empresario o el innovador determina y evalúa si la idea de innovación es viable o inviable.

La decisión: esta actividad hace referencia a la determinación de llevar adelante o al contrario rechazar la idea de innovación. Implementación

al ejecutar la innovación ideada, evaluada y determinada. Esta actividad y la siguiente depende de la "Decisión", toda vez que al no decidir llevarla adelante no se implementará ni se confirmará.

Confirmación: es la actividad de reconfirmación de la innovación donde se busca la opinión o aval de otros con el fin de reafirmar la idea de innovación.

Crecimiento estratégico organizacional

La innovación está directamente relacionada con el crecimiento estratégico organizacional. Esta crea la idea para la resolución de retos e inconvenientes, la creación e implementación de nuevos productos y servicios, la apertura de nuevos mercados, el desarrollo de nuevas herramientas tecnológicas y como resultado logrará llevar a la organización a una diferenciación frente a su competencia.

Con base en lo anterior y en la directa relación entre la innovación y el crecimiento estratégico debemos pensar en la palabra "Cambio". "La palabra cambio denota la acción o transición de un estado inicial a otro diferente, según se refiera a un individuo, objeto o situación. También puede referirse a la acción de sustituir o reemplazar algo." (Española, 2021). Ahora desde un punto de vista conceptual empresarial, este cambio significa las acciones que deben asumir las organizaciones con el objetivo de permanecer, diferenciarse y dominar en el sector empresarial. Según el autor (Van de Ven, 2004) "La diferencia en forma y calidad, en el tiempo, del estado de una parte de la organización o de toda la organización". (Van de Ven, 2004)

Según los autores (Daft, 2005) y (Jones, 2008) cuando nos referimos al cambio lo podemos clasificar de dos maneras, la primera de ellas cambios tecnológicos cuánticos (Jones, 2008) y la segunda cambios tecnológicos radicales (Daft, 2005). Los cambios tecnológicos cuánticos son aquellos que se realizan de manera progresiva y los cambios tecnológicos radicales como su nombre lo indica son los cambios que se realizan de manera drástica.

Estos cambios y según el autor (Zimmermann, 2000) se deben desarrollar bajo proyectos que inicien desde el modelo base, los proyectos de cambio, la participación funcional y planificada, el aprendizaje individual

y el aprendizaje organizacional, los micro procesos de aprendizaje, la cultura, su género y el trabajo bajo presión:

Modelo base: hace referencia a la base o planeación del proyecto que se adelantará en busca del cambio, buscando mitigar el impacto a nivel interno de la organización como a nivel externo. La organización con el fin de adelantar los cambios deberá ubicarse en su momento actual, en su estado real, sus necesidades y sus limitantes. Deberá conocer muy bien y en detalle cuáles son las funciones de cada una de las personas e integrantes que adelantarán los procesos de cambio de la organización. Será de vital importancia determinar la periodicidad y la temporalidad del proyecto con el fin de no generar retrasos ni cargas innecesarias al recurso humano de la compañía. Además, deberá detectar de qué manera se puede tratar la oposición que se pueda generar al cambio proyectando las posibles consecuencias. Determinará cuáles son las fases del proyecto y en el caso dado que la organización tenga más de un proyecto de cambio, este deberá medir la correlación entre los mismos con el fin de disminuir los retrocesos y por último se deberá determinar cuáles son las herramientas que se necesitarán con el fin de adelantar el modelo base.

Proyectos de cambio: se planeará el proyecto, quienes lo gestionan, los profesionales a cargo, los responsables de las actividades, su temporalidad, el ciclo de vida, las herramientas que se requieren, sus fases, la administración, su gestión y la gerencia del mismo.

La participación de los actores: se deben tener en cuenta los factores tanto humanos como materiales que intervienen en el proyecto. Es determinante lograr identificar los actores internos de la organización, toda vez que son ellos quienes motivan, promueven y ejecutan el proyecto. Se tendrán en cuenta los actores externos quienes son los que sufrirán las consecuencias u obtendrán los beneficios del cambio que se adelante por medio del proyecto. Se deberán aprovechar las herramientas y capacidades con las que cuenta la organización. La comunicación será de vital importancia entre los miembros del proyecto permitiendo una relación que genere ideas y desarrollos en pro de lograr el cambio y que esto se vea reflejado en un entorno laboral óptimo que conlleve a la creatividad y a la resolución de retos y dificultades, buscando llevar la idea a la materialización, e identificando y reduciendo la resistencia al cambio.

Aprendizaje individual y organizacional: el fin es llevar los conocimientos que se han adquirido de manera individual a cada uno de los funcionarios de la compañía y crear una nueva política con alcance organizacional. Las capacidades y las actitudes de cada uno de los miembros de la organización serán fundamental para promover el proyecto y llevar a cabo el cambio en la organización. Ha de ser una constante conocer las falencias y los pros de la idea innovadora o de cambio. Tener una actitud positiva frente al cambio, a su implementación y a su ejecución, además de contar con la fortaleza personal y organizacional de soportar los inconvenientes que se puedan generar a partir del cambio. El conocimiento desarrollado y adquirido por la organización deberá convertirse en un activo. La creatividad, la comunicación, las relaciones interpersonales y la socialización serán bases fundamentales para adelantar un cambio sano y consciente dentro de la organización.

Pequeños procesos dentro del aprendizaje organizacional: la capacidad de aprendizaje y la conducta frente a la administración de la información y a la crítica dentro de la organización será el trasfondo de la ejecución del cambio. La documentación del comportamiento del proyecto, de las políticas creadas, y de sus resultados harán parte de los activos del conocimiento de la organización.

Cultura: con la cultura organizacional será una parte fundamental dentro de la gestión del proyecto de cambio. Se crearán grupos de trabajo de interesados externos del proyecto y miembros de la organización con el fin de aportar de manera positiva y de manera crítica argumentativa ideas para el proyecto de cambio. La motivación y el reconocimiento de las políticas de cambio motivarán la aceptación y promoción del proyecto dentro de la organización. Con el fin de no generar desgastes innecesarios y errores por desconocimiento, al personal se le realizarán talleres con el fin de enseñar y guiar sobre las nuevas políticas de cambio. Con el ánimo de generar una cultura organizada y proactiva se reconocerá la implementación del proyecto acotando los éxitos, pero, señalando los errores sin acusación y fundamentalmente luchando por el reconocimiento del trabajo en equipo.

Género que hace referencia a las relaciones de acuerdo al sexo, al género de las personas que componen la organización, su personal, proveedores clientes y su entorno. El fin es básicamente generar equidad de género, que todos los actores de la organización tanto internos como

externos sean tratados de la misma manera, con los mismos beneficios, con respeto, privilegios y consideraciones independientemente de su condición sexual.

Trabajo bajo presión asociado a la actitud humana que se adopta de manera natural frente a los procesos de cambio. Con el fin de mitigar esta resistencia se deben tener en cuenta acciones tales como, generar información completa y detallada sobre el cambio. Los cambios deben ser escalonados, por fases, cómo lo veíamos anteriormente en los tipos de cambios. Permitir la intervención y opinión de todos los actores que se sientan alcanzados por el objeto de cambio. Demostración de confianza y seguridad sobre lo que la organización está haciendo en el proyecto de cambio, reflejando credibilidad y bienestar hacia los actores alcanzados. Mitigar la influencia de actores que pretenden boicotear el proyecto por medio de la comunicación y la enseñanza del alcance de la idea. Es de vital importancia administrar el poder de la organización frente a la aversión, evitando confrontaciones innecesarias que generen un mal ambiente organizacional.

Por lo tanto, las anteriores acciones son herramientas que se deben utilizar con el fin de adelantar el proceso de innovación por medio del cambio.

Conclusiones

Los proyectos de innovación y cambio llevarán a las organizaciones a buen puerto permitiéndole cumplir con sus objetivos y su razón de ser en el tiempo.

El crecimiento estratégico organizacional, el cambio y la innovación están directamente relacionados entre sí y deben ser la base estructural de cualquier empresa o emprendimiento que quiera sobresalir y ser exitoso en el mundo empresarial.

El crecimiento estratégico es apalancado por la innovación y éste se basa en el cambio. Siendo así las organizaciones deben preguntarse cómo estaban con anterioridad, en qué estado están actualmente y así autoevaluarse, idearse, proyectarse y por medio de la innovación lograr su crecimiento y sostenibilidad a largo plazo.

Los proyectos de innovación además permiten identificar nuevos liderazgos dentro de la organización que aporten en nuevos productos y servicios, permitiendo darle una nueva visión a la compañía, ampliando su portafolio de productos y servicios y por ende un aumento de su mercado, sus ventas y sus utilidades.

El talento humano de la organización es un actor fundamental dentro del proceso de innovación, cambio y crecimiento. Siendo así, se deben adelantar todas las acciones pertinentes para hacer del trabajo diario de sus colaboradores una inspiración de crecimiento, sostenibilidad y progreso en su vida personal y laboral.

La innovación conlleva retos personales y organizacionales, conlleva cuestionarse, replantearse, evaluarse, calificarse y así lograr un crecimiento y una diferenciación frente sus competidores y por lo tanto sobrevivir en mercados cada vez más competitivos y difíciles de gestionar. La innovación además es una clara ventaja competitiva que traerá beneficios a sus funcionarios, socios, accionistas, proveedores, clientes y por lo tanto al país. La innovación debe ser una constante en la planeación estratégica de las organizaciones.

Referencias

- Aviles, j. a. (10 de 11 de 2020). *Master en innovación* . Obtenido de <https://mip.umh.es/blog/2020/11/10/difusion-innovaciones-medios-claves-proceso/>
- Daft, R. L. (2005). *Teoría y Diseño Organizacional*. México: Thomson.
- Drucker, P. F. (2014). *Innovation and entrepreneurship* . Londres: routledge.
- Española, R. A. (04 de 08 de 2021). *Diccionario de la lengua española*. Obtenido de www.dle.rae.es
- Garzón, M. A. (2013). Innovación empresarial, difusión, definiciones y tipología. Una revisión de literatura. *Revista Dimensión Empresarial*, 45-60.
- Garzon, M., & Ibarra, A. (2013). El aprendizaje tecnológico como acelerador de la innovación. *Escenarios* , 57-77.
- Ibrahim Bader A. Alharbi, R. J. (2019). Innovación organizacional: un artículo de revisión. *Open Journal of Business and Management* , 1-20.

Jones, G. R. (2008). *Teoría Organizacional. Diseño y cambio en las organizaciones*. México: Pearson Prentice Hall.

Noussan Lettry, R. L., & Echegaray, R. (05 de 08 de 2021). *Universidad Nacional De Cuyo*. Obtenido de <https://www.uncuyo.edu.ar/>

Rogers, E. M. (1995). *Diffusion of innovations*. New york: the free press.

Schumpeter, J. (2021). *The Theory of Economic Development*. New York: Harvard Economic Studies 46.

Van de Ven, A. (2004). *Organizational change*. London: Blackwell Publishers.

Zimmermann, A. (2000). *Gestión del cambio organizacional*. Quito: Abya-Yala.

Estrategias prospectivas tecnológicas presentes en el sector agrícola del departamento del Atlántico – Colombia

Leonardo Díaz Pertuz

Postdoctor en Estado, Política Pública y Paz Social. Doctor en Ciencias de la Educación. Doctorante en Administración. Magíster en Gestión de Organizaciones. Administrador de Empresas y Licenciado en Educación. Investigador Asociado según Minciencia. Docente Investigador de la Universidad del Sinú – Elías Bechara Zainum. Correo: leonardodiazp@unisinu.edu.co

Diana Eljach Hernández

Doctora en Ciencias Gerenciales. Magíster en Gestión de Organizaciones. Especialista en Gerencia Empresarial. Licenciada en Educación. Universidad del Sinú – Elías Bechara Zainum. Correo: dianaeljach@unisinu.edu.co

Danna Córdoba Tordecilla

Estudiante de Contaduría Pública - Universidad del Sinú – Elías Bechara Zainum. Correo: dannacordoba@unisinu.edu.co

Carolina Colon Casilla

Estudiante de Contaduría Pública - Universidad del Sinú – Elías Bechara Zainum. Correo: carolinacoln@unisinu.edu.co

José Fernando Acosta López

Magíster en Administración de Negocios. Especialista en Alta Gerencia. Administrador de Empresas. Director del Programa de Administración - Universidad del Sinú – Elías Bechara Zainum. Correo: jacostal@unisinu.edu.co

Cesar Herazo Hoyos

Magíster en Finanzas. Especialista en Gerencia Financiera. Especialista en Gerencia de Marketing. Administrador de Empresas - Universidad del Sinú – Elías Bechara Zainum. Correo: cesarherazo@unisinu.edu.co

Resumen

El propósito de esta investigación fue identificar las estrategias prospectivas tecnológicas presentes en el sector agrícola del Departamento del Atlántico - Colombia. Se fundamentó en las teorías propuestas por Santos (2011), Fritscher (2002) Miklos y Arroyo (2007), Cortezo (2001) y Godet (2000), entre otros. Para lograr los objetivos del estudio se planteó un diseño no experimental, de campo y transaccional o transversal, fundamentado en un componente de tipo descriptivo, que buscó estudiar y evaluar el estado de la situación del sector agrícola a fin proponer lineamientos que permitirán establecer estrategias prospectivas que ayuden al mejoramiento del sector. La población estuvo constituida por 13 UMATAS, 13 asociaciones campesinas, 4 entidades gubernamentales y 2 empresas agroindustriales, entre las cuales se seleccionaron 50 informantes claves. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, aplicada a través de un cuestionario de escala frecuencial, conformado por 50 preguntas. La confiabilidad se calculó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0.91, considerado altamente confiable. Se concluye en cuanto a las tendencias dominantes que existe alta actitud de aplicar estándares de calidad, sin embargo, las brechas tecnológicas y falta de planificación limita al pequeño productor, los factores críticos como tecnologías y personal calificado.

Palabras clave: prospectiva tecnológica, tendencias, factores, metodologías, estrategias, sector agrícola.

Prospective technological strategies present in the agricultural sector of the department of Atlántico – Colombia

Abstract

The purpose of this research was to identify the prospective technological strategies present in the agricultural sector of the Department of Atlántico - Colombia. It was based on the theories proposed by Santos (2011), Fritscher (2002) Miklos and Arroyo (2007), Cortezo (2001) and Godet (2000), among others. To achieve the objectives of the study, a

non-experimental, field and transactional or cross-sectional design was proposed, based on a descriptive component, which seeks to study and evaluate the state of the situation of the agricultural sector in order to propose guidelines that will allow establishing prospective strategies that help to improve the sector. The population consisted of 13 UMATAS, 13 peasant associations, 4 government entities and 2 agro-industrial companies, among which 50 key informants were selected. The data collection technique was the survey, applied through a frequency scale questionnaire, made up of 50 questions. Reliability was calculated using Cronbach's alpha coefficient, obtaining a value of 0.91, considered highly reliable. Regarding the dominant trends, it is concluded that there is a high attitude to apply quality standards, however the technological gaps and lack of planning limit the small producer, critical factors such as technologies and qualified personnel.

Keywords: technological prospects, trends, factors, methodologies, strategies, agricultural sector.

Introducción

A nivel mundial se observan entornos altamente competitivos y dinámicos los cuales evidencian la necesidad de optar por herramientas de planificación que ayuden a estar preparados para los eventos futuros propios de los cambios sociales, culturales, tecnológicos, políticos, y ambientales que inciden de forma directa o indirecta en la toma de decisiones.

Con el presente estudio se busca aplicar prospectiva tecnológica como una herramienta importante que permite la planificación y la toma de decisiones a nivel organizacional de todas las entidades de carácter público o privado involucradas con el sector agrícola del departamento del Atlántico con el propósito de contribuir a cerrar brechas tecnológicas a partir de la incorporación de tecnologías eficientes en la producción agrícola.

Esta investigación se fundamenta en la aplicación de la prospectiva tecnológica como herramienta esencial para definir lineamientos y estrategias que permitan cerrar las brechas tecnológicas del sector agrícola del departamento del Atlántico, donde los actores involucrados con el sector requieren que las políticas y/o directrices definidas deriven de un análisis

lo más certero a fin de dar respuestas a necesidades reales, que contribuyan a mejorar los sistemas de producción agrícola y por tanto la competitividad. La primera parte del estudio se apoya en el método de impacto de tendencias prospectiva para realizar extrapolaciones de tendencias de variables de interés para el sector agrícola del departamento del Atlántico y estimar los efectos de eventos futuros sobre esas tendencias. Este se utilizó porque es uno de los métodos cuantitativos elaborados con base en información histórica y la opinión de expertos para estimar una tendencia, a fin de modificarlas dado ciertos eventos futuros y sus impactos. De igual forma, se hizo uso de la matriz DOFA por ser una herramienta utilizada para generar acciones futuras de una organización, mediante el estudio del desempeño presente en una organización.

Posteriormente, del análisis de las tendencias se identificaron los factores claves mediante la utilización de una matriz de impacto cruzado, juego de actores y análisis estructural, para estudiar el entorno, las competencias distintivas y su dinámica expresan factores de cambio que permitan a futuro el desarrollo del sector agrícola del departamento del Atlántico. Así mismo, se direcciona a indagar si la condición de convergencia o divergencia de los actores involucrados, conjugadas con la realidad social y competitiva de pequeños y medianos productores de la región les permite gestar eficiencia colectiva para el mejoramiento de la productividad y generar una ventaja competitiva que contribuya al desarrollo del sector.

Finalmente, para establecer las estrategias se hizo uso de estrategias de la prospectiva tecnológicas como son visión a largo plazo, visión holística y consenso ya que ofrecen un conjunto de técnicas que facilito la diferenciación entre el horizonte contemplado y bases en que se fundamenta la percepción del futuro a través de la identificación de la demanda tecnológica, vigilancia tecnológica y la previsión tecnológica.

Bases teóricas

Las bases y fundamentos teóricos de la investigación son de suma importancia, ya que hace una referencia detallada de las variables y sus dimensiones, con el objetivo de proporcionar una visión general de la problemática y la cual servirá de soporte para confrontar los resultados obtenidos durante la investigación.

La Prospectiva, conocida como *Prospective* de acuerdo a la lengua francesa, *Foresight* en lengua inglesa, o *Prospecção* en lengua portuguesa, "es una disciplina para el análisis de sistemas sociales que permite conocer mejor la situación presente, identificar tendencias futuras y analizar el impacto del desarrollo científico y tecnológico en la sociedad. Por su parte, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) define la prospectiva como: el conjunto de "tentativas sistemáticas para observar a largo plazo el futuro de la ciencia, la tecnología, la economía y la sociedad con el propósito de identificar las tecnologías emergentes que probablemente produzcan los mayores beneficios económicos y/o sociales. Miklos y Tello (2007), establecen que la prospectiva tiene como propósito "preparar el camino para el futuro, adoptándolo como objetivo (deseable y posible), guiando las acciones del presente y el campo de lo "posible" del mañana". Asimismo, mantiene el amplio horizonte temporal, interesándose por eventos a largo plazo.

Medina y Ortegón (2006, p. 135), la definen como un proceso de anticipación y exploración de la opinión experta proveniente de redes de personas e instituciones del gobierno, de la empresa y las universidades, en forma estructurada, interactiva y participativa, coordinada y sinérgica, para construir visiones estratégicas de la ciencia y la tecnología y su papel en la competitividad y el desarrollo de un país, territorio, sector económico, empresa o institución pública. Según Miklos y Arroyo (2008, p. 6) la prospectiva ofrece una alternativa metodológica basada en una visión a largo plazo lo cual permite planear escenarios deseables. Por su parte, Cortezo (2001, p. 14) describe las estrategias como un conjunto de técnicas que permiten diferenciar entre el horizonte temporal contemplado y las bases de apoyo de la percepción de futuro mediante la identificación de la demanda tecnológica, vigilancia y previsión tecnológica.

En consecuencia, a lo expresado anteriormente, se evidencia la necesidad de definir previamente una serie de estrategias antes de seleccionar una determinada metodología, debido a que permitirán relacionar de forma holística los diversos elementos, y de esta forma, generar los escenarios más acordes al futuro deseado. De acuerdo al enfoque metodológico establecido por Miklos y Arroyo (2008), se define la estructura más benéfica sobre las estrategias prospectivas dividiendo las mismas en tres elementos fundamentales, la visión de largo plazo, su cobertura holística y el consensuamiento. Así, Miklos y Arroyo (2008, p. 6), plantean: la prospectiva permite realizar proyecciones para avanzar

más asertivamente, de igual forma describen que la visión a largo plazo prioriza el largo plazo sobre el corto plazo, es decir al momento de definir una estrategia lo más importante es saber "¿para dónde vamos?" y "¿cuál es mejor camino?"; sin embargo, esto no quiere decir que el corto plazo no sea prioritario, estos se hacen estratégicos para alcanzar el objetivo del largo plazo. La visión a largo plazo define la base de la planificación estratégica y la toma de decisiones del presente para el futuro.

De acuerdo a Miklos y Arroyo (2008, p. 8), la cobertura holística permite ver el todo y sus partes. A efecto de operar mejor la complejidad, habrá de presentarse incluido un manejo más fino de los indicadores adecuados. De igual forma, ayuda a analizar y detectar la relación de causalidad entre dichos indicadores, identificando a la vez cuáles son más trascendentes, útiles o impactantes que otros. Es por ello que constituye otro elemento esencial de la prospectiva. Similarmente, para Miklos y Tello (2008), la prospectiva sostiene una visión holística en lugar de parcial y desintegrada: además de aspectos cuantitativos, considera aquellos de naturaleza cualitativa, permitiendo así una apreciación más completa; sus relaciones son más dinámicas y están basadas en estructuras evolutivas y no fijas o estáticas.

Cortezo (2001) define al consensuamiento como la coordinación, consenso y compromiso, y establece los cinco mecanismos que ponen en juego a la prospectiva e indica que debe existir una coordinación de las actividades científicas y tecnológicas de diferentes grupos, para facilitar efectuar un consenso sobre las tendencias futuras y las prioridades de investigación y desarrollo, permitiendo a los actores involucrados establecer las estrategias a seguir para alcanzar el objetivo en el escenario plantado.

Metodología de estudio

Según Tamayo y Tamayo (2008, p. 35), la investigación descriptiva "comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas o cosas, se conduce o funciona en presente". En este mismo sentido Van Dalen y Meyer (2006), afirman que el propósito de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las activi-

dades, objetos, procesos y personas. Su objetivo no es solo la recolección de datos, sino la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Para fines de este trabajo se utilizará el diseño no experimental. El objetivo fundamental en esta investigación es realizar un estudio de prospectiva tecnológica al sector agrícola del departamento del Atlántico. El tipo de diseño de investigación a realizar es de tipo no experimental, de campo y transaccional o transversal, se basa en un componente de tipo descriptivo, que busca estudiar y evaluar el estado de la situación pasada y presente en el sector agrícola a fin de proponer lineamientos que permitan desarrollar estrategias para al mejoramiento de la productividad y la competitividad que propendan por el desarrollo del sector.

Cuando la población objeto de estudio es muy extensa, como lo es, en el caso de las asociaciones campesinas y actores involucrados, se procedió a tomar una muestra representativa. A este respecto, Bavaresco (2006, p. 92) establece: "cuando se hace difícil el estudio de toda la población, es necesario extraer una muestra, la cual no es más que un subconjunto de la población, con la que se va a trabajar".

Luego, se puede describir una población como el conjunto de todas las cosas relacionadas con una serie determinada de especificaciones. Para el desarrollo de esta investigación se determinó que la población estará conformada por las unidades de análisis, empresas y actores involucrados de forma directa al sector agrícola del departamento del Atlántico, por ejemplo, las asociaciones campesinas, gremio de productores empresas transformadoras y comercializadoras de frutas y hortalizas. En la población las unidades a estudiar o muestra representativa es inferior a mil. Dado a que la población es definida y limitada. Para el estudio de prospectiva tecnológica en el sector agrícola del departamento del Atlántico, se basa en lo establecido por Tamayo y Tamayo (2008), donde expresa que las unidades de población analizadas en el trabajo tienen características comunes; en el caso de ser actores involucrados en sector agrícola de la misma región con aspectos en común en la implementación de los sistemas de producción agrícola, afectaciones similares por el establecimiento de políticas gubernamentales y programa propios del sector.

De acuerdo a lo anterior, la población tomada para esta investigación está constituida por 13 UMATAS, 13 asociaciones campesinas, 4 entidades gubernamentales y 2 empresas del sector agroindustrial, todos

actores pertenecientes a la cadena de valor del sector. En este sentido, se observa que el tipo de población es finita y pequeña, por estar constituidas por un número específico de participantes. Según lo propone ¿Quién? ¿O según se propone?

Teniendo en cuenta la población planteada, se realizó un censo de la cantidad de actores de las asociaciones campesinas, empresas o entidades de la cadena de valor del sector agrícola. Se determinan dos informantes por empresa que serían los representantes legales o jefes de producción o técnicos del área, además de los representantes de las asociaciones campesinas para un total de cincuenta (50) informantes, los cuales tienen el nivel académico necesario para responder el cuestionario aplicado.

Para la recolección de datos del proceso de prospectiva tecnológica, la investigación de campo diseñó un instrumento tipo cuestionario, definible como aquel que consiste en realizar preguntas a los individuos involucrados en la investigación, caracterizadas estas preguntas por formularse de manera única, para ser planteadas a cada individuo y a la que éstos contestarán eligiendo entre opciones preestablecidas. Asimismo, el cuestionario diseñado es de tipo escala, es decir, estructurado, estandarizado, cuantitativo, en un nivel de medición ordinal (1,2,3,4,5), la cual contempla cinco (5) opciones de respuestas debidamente enumeradas, donde 1 indica nunca, 2 rara vez, 3, algunas veces, 4 con frecuencia y 5 siempre. El cuestionario se entregó a la población objeto de estudio, representada por las entidades relacionadas con el sector agrícola, así como entidades gubernamentales, asociaciones campesinas y sector agroindustrial, de los cuales se seleccionarán 2 informantes por cada entidad o empresa, y en el caso de las asociaciones campesinas se seleccionará dos representantes por cada uno de los municipios objetos de estudio, los cuales deben elegir entre las opciones de respuesta, el propio encuestado lee y elige las respuestas deseada o con la que más se relaciona en sus actividades diarias.

Al respecto, el instrumento utilizado para la recolección de datos de la presente investigación estuvo dirigido a obtener información específica por parte del entrevistado, el cuestionario es de tipo Likert, con 50 ítems en el cual el encuestado emite la opinión más real para él. El procedimiento para la elaboración del cuestionario, se efectuó considerando la definición y operacionalización de la variable prospectiva tecnológica, así como las dimensiones e indicadores de la misma. La primera parte,

estuvo constituida por 50 preguntas cerradas de alternativas múltiples. En el cual se señalan con una *equis* (X) una sola de las alternativas emitida por el experto. Se partió del principio descrito por Godet (1995) en el sentido de establecer una lista lo más exhaustiva posible de los elementos técnicos económicos y políticos que afectan el sector que constituye el fenómeno estudiado (la cadena productiva y su entorno explicativo, en este caso) sin descartar *a priori* ninguna de ellas.

El instrumento fue aplicado personalmente a través de una encuesta. El instrumento utilizado para la recolección de datos de la presente investigación fue diseñado con el propósito de obtener información específica por parte del entrevistado, el cuestionario es de tipo frecuencia, con 50 ítems en el cual el encuestado emite su opinión de la pregunta formulada y de acuerdo su conocimiento del tema. Para esta investigación, se estableció que obtener la actitud más favorable hacia las variables se tenía que estar de acuerdo con las respuestas cinco (5) y cuatro (4). De igual forma, si los sujetos estaban indecisos se escogía la respuesta (3), y si se encuentran en una actitud más desfavorable hacia las variables con las respuestas uno (1) y (2).

De acuerdo a lo anteriormente expuesto, el instrumento diseñado fue sometido a un proceso de validación del contenido a través de la técnica de "juicios de expertos", la cual determina hasta donde los reactivos representativos del dominio o universo de contenido de la propiedad que se desea medir; de tal forma, que estos garanticen la coherencia, consistencia y pertinencia de los datos recolectados. Para esta investigación se aplicó un cuestionario a 15 actores de vinculados con el sector agrícola del departamento del Atlántico, los resultados obtenidos permitieron evaluar el grado de confiabilidad del instrumento. La técnica utilizada para la muestra piloto fue el *coeficiente de Alfa de Cronbach*, de acuerdo con Chávez (2001, p. 201).

Para establecer la validez del instrumento de recolección de datos de la investigación se recurre al procedimiento de validez de contenido. El instrumento se sometió al proceso de validación con jueces expertos, especialistas en el área de metodología de la investigación y especialistas en gerencia de proyectos de investigación y desarrollo.

Para efectos de determinar la confiabilidad del instrumento, se realiza una prueba piloto, la cual se aplica a personas con características simi-

lares a la población objetivo de la investigación. Esta prueba se realiza fundamentalmente para analizar la comprensión de las instrucciones de la misma, y para observar si los ítems funcionan de manera adecuada. Los resultados contenidos con esta prueba se usan para calcular la confiabilidad. En este sentido, la prueba piloto se aplica a quince (15) personas, las cuales representan una muestra de la población censal objeto de la investigación. La fórmula utilizada en la investigación para calcular el *coeficiente Alfa de Cronbach*.

Al efecto, se requirió aplicar procedimientos estadísticos para interpretar los datos recopilados. En tal sentido, se utilizó estadística descriptiva aplicando medios electrónicos y medios físicos, con lo cual se generaron las correspondientes tablas de frecuencia. Una vez obtenidas las frecuencias absolutas y sus porcentajes, se analizaron las medias de tendencia central de las dimensiones con sus respectivos indicadores. Adicionalmente, fue medida la frecuencia aplicando un Baremo de interpretación.

El tipo de investigación fue descriptiva, lo que permite utilizar estadística descriptiva en esta investigación con medidas de tendencia central, para llevar a cabo el tratamiento de la información obtenida a fin de realizar el procesamiento de los resultados arrojados a través de la aplicación del instrumento. Por tal razón, para la información se utiliza el tratamiento estadístico de carácter descriptivo representado por la distribución de frecuencia, medidas de tendencia central (media, moda y mediana) y dispersión (desviación estándar), información contenida sobre prospectiva tecnológica en el sector agrícola del departamento del Atlántico.

Análisis y discusión de los resultados

El instrumento aplicado a la población objeto estuvo dirigido a expertos del área, directores de entidades gubernamentales relacionadas con el sector agrícola del departamento del Atlántico. De igual forma, este fue validado previamente por un juicio de expertos en el área metodológica y prospectiva, los cuales ayudaron a realizar ajustes necesarios para favorecer el proceso de investigación.

El análisis se realizó desde una perspectiva cuantitativa utilizando el tratamiento estadístico descriptivo, el cual permitió obtener las frecuencias absolutas y relativas para cada ítem relacionado con la variable de

estudio, considerando el promedio de cada indicador y la dimensión, la media, mediana y moda como medidas de tendencia central para obtener la variabilidad. De igual forma, se estableció un Baremo, con el propósito de ubicar los datos y caracterizar las dimensiones y el indicador, para facilitar el análisis de los resultados obtenidos.

El objetivo fue Identificar las estrategias prospectivas tecnológicas presentes en sector agrícola del departamento del Atlántico. En la Tabla 1 y 2, que se presenta a continuación, se mostraran el comportamiento de las respuestas de cada indicador perteneciente a la dimensión estrategias prospectivas aportadas por los encuestados del sector agrícola del departamento del Atlántico teniendo como base la escala siempre (5), con frecuencia (4), a veces (3), rara vez (2), nunca (1).

Variable: prospectiva tecnológica y **Dimensión:** estrategias prospectiva
Indicadores: visión a largo plazo, visión holística y consenso

Tabla 1
Dimensión estrategias prospectivas

| Alternativas de Respuesta | Visión largo plazo ítems | | | | | | Visión Holística ítems | | | | | | Consenso ítems | | | | | |
|---|--------------------------|------------|-----------|------------|-----------|------------|------------------------|------------|-----------|------------|-----------|------------|----------------|------------|-----------|------------|-----------|------------|
| | 36 | | 37 | | 38 | | 39 | | 40 | | 41 | | 42 | | 43 | | 44 | |
| Indicaciones | Fa | Fr | Fa | Fr | Fa | Fr | Fa | Fr | Fa | Fr | Fa | Fr | Fa | Fr | Fa | Fr | Fa | Fr |
| Siempre | 14 | 28 | 14 | 28 | 11 | 22 | 8 | 16 | 12 | 24 | 8 | 16 | 4 | 8 | 5 | 10 | 5 | 10 |
| Con frecuencia | 6 | 12 | 9 | 18 | 12 | 24 | 6 | 12 | 18 | 36 | 21 | 42 | 23 | 46 | 21 | 42 | 20 | 40 |
| A veces | 25 | 50 | 8 | 16 | 14 | 28 | 25 | 50 | 20 | 40 | 18 | 36 | 21 | 42 | 24 | 48 | 25 | 50 |
| Rara Vez | 3 | 6 | 19 | 38 | 13 | 26 | 11 | 22 | 0 | 0 | 3 | 6 | 2 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Nunca | 2 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total | 50 | 100 | 50 | 100 | 50 | 100 | 50 | 100 | 50 | 100 | 50 | 100 | 50 | 100 | 50 | 100 | 50 | 100 |
| Promedio indicador | 3.58 | | | | | | 3.68 | | | | | | 3.31 | | | | | |
| Promedio Dimensión | 3.58 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Desv Estand indicador | 0.267 | | | | | | 0.601 | | | | | | 0.586 | | | | | |
| Desv Estand dimensión estrategias prospectiva | 0.051 | | | | | | | | | | | | | | | | | |

En el ítem sobre la planificación de los cultivos según las necesidades del mercado los expertos opinaron en un 50% a veces, 28% siempre, 12% con frecuencia, 6% rara vez y 4% nunca. Sobre el ítem del enfoque de la planeación a largo plazo sobre la de corto plazo con respecto a las necesidades del mercado los expertos opinaron un 38% rara vez, 28% siempre, 18% con frecuencia, y un 16% a veces. Con respecto al ítem que trata sobre si se tiene en cuenta la planificación a largo plazo para diseñar estrategias que permitan lograr los objetivos los expertos opinaron un 28% a veces, un 26% rara vez, un 24% con frecuencia y un 22% siempre. Según el

ítem de si se tienen en cuenta las políticas gubernamentales al momento de planificar las tecnologías a utilizar en los sistemas de producción los expertos expresaron un 50% a veces, 22% rara vez, 16% siempre y 12% con frecuencia. El ítem sobre la adquisición de tecnologías e insumos agrícolas prevalece el aspecto económico los encuestados opinaron un 40% a veces, 36% con frecuencia, y un 24% siempre.

En el ítem sobre si se tienen en cuenta los aspectos sociales en la planificación a largo plazo para el diseño de estrategias que permitan alcanzar los objetivos planteados en los sistemas de producción agrícola los expertos expresaron con frecuencia 42% a veces 36%, siempre un 16% y un 6% rara vez. En el ítem sobre si se tiene en cuenta dentro de la planificación a largo plazo diferentes escenarios para evaluar uso de tecnologías agrícolas los expertos opinaron; un 46% con frecuencia, 42% a veces, 8% siempre y 4% rara vez. En cuanto al ítem sobre si se tiene en cuenta dentro de la planeación el estudio de escenarios para evaluar la incorporación de nuevas tecnologías en el sector agrícola los encuestados expresaron un 48% a veces, 42% con frecuencia y 10% siempre. Con respecto al ítem si se tiene en cuenta las necesidades del sistema de producción agrícola para la incorporación de tecnologías y técnicas los expertos expresaron un 50% a veces, 40% con frecuencia y un 10% siempre, lo cual muestra que se tienen en cuenta los requerimientos del cultivo para su establecimiento y mejoramiento del rendimiento.

Tabla 2
Dimensión estrategias prospectivas y sus indicadores

| Indicadores | Promedio | Rango | Significado |
|------------------------------------|------------|-----------------|----------------------|
| – Visión a Largo Plazo | X= 3,58 | 3.41 = X < 4.2 | Alto nivel |
| – Visión Holística | X=3,60 | 3.41 = X < 4.2 | Alto nivel |
| ✘ Consenso | X=3,31 | 2.61 = X < 3.4 | Moderado nivel |
| Dimensión Estrategias Prospectivas | X=3.51 | 3.41 = X < 4.20 | Alto nivel |
| Indicadores | Desviación | Rango | Significado Estándar |
| Visión a Largo Plazo | 0.207 | 0.00 - 1.49 | Muy baja dispersión |
| Visión Holística | 0.001 | 0.00 - 1.49 | Muy baja dispersión |
| Consenso | 0.080 | 0.00 - 1.49 | Muy baja dispersión |
| Dimensión Estrategias Prospectivas | 0.051 | 0.00 - 1.49 | Muy baja dispersión |

Como se observa en la tabla 2, se muestra el comportamiento de la dimensión e indicadores, la dimensión presenta un promedio de 3,50 lo que lo ubica en un alto nivel; referente a sus indicadores, visión de largo plazo y visión holística tienen con una valoración de 3,58 y 3,60 siendo un nivel alto, esto indica que se tienen en cuenta estrategias de planificación teniendo en cuenta la dinámica del sector. Sin embargo, el indicador de consenso con 3,31 nos muestra un nivel moderado, evidencia la dificultad para efectuar acuerdos y toma de decisiones en conjunto con cada uno de los eslabones de la cadena de valor del sector.

En la discusión de los resultados se puede señalar que identificar las estrategias prospectivas tecnológicas presentes en sector agrícola del departamento del Atlántico, se muestra que los actores del sector con frecuencia utilizan herramienta de planificación y desarrollo de programas y estrategias, en busca de respuestas a las necesidades del sector, sin embargo, existen otras variables que no han permitido el crecimiento y desarrollo del sector agrícola del departamento del Atlántico. En consecuencia, la prospectiva es una herramienta que permite la planificación a través de la proyección de escenarios, de los hechos que afectan a la empresa, de acuerdo con Miklos y Tello (2008), la prospectiva facilita la preparación del camino para el futuro, guiando las acciones del presente y el campo de lo "posible" del mañana. Asimismo, mantiene el amplio horizonte temporal, interesándose por eventos a largo plazo. Como del propio funcionamiento del proceso de vigilancia.

Conclusiones y recomendaciones

Una vez procesada la información recolectada y con análisis estadístico y confrontado con los aportes de los autores consultados para efectos de la presente investigación tendiente a realizar un análisis prospectivo del sector agrícola del departamento del Atlántico se procede a presentar las siguientes conclusiones, las cuales abarcan los hallazgos más significativos en función de los objetivos planteados: Referente a identificar las estrategias prospectivas tecnológicas en que se realizará el desarrollo tecnológico del sector agrícola del departamento del Atlántico, se evidenció que la mayoría de los expertos y directores de entidades del sector agrícola realizan actividades de planeación.

Se pudo evidenciar la presencia de todos los indicadores, sin embargo, existe menor aplicación en el indicador de visión a largo plazo, estos resultados pueden obedecer a las directrices derivadas de las políticas públicas, aspectos tecnológicos o requerimientos del mercado de los productos agrícolas. A partir del análisis de la prospectiva tecnológica del sector agrícola del departamento del Atlántico es recomendable definir estrategias con visiones a largo plazo, dentro de los entes gubernamentales, de manera que puedan incluir aspectos importantes que son influyentes a futuro y que permitan alejarse del peor escenario, así como estar preparado de acuerdo a la dinámica del sector.

De igual forma sería importante implementar, programas que propendan por sensibilizar a los actores del sector a realizar diagnósticos y con base en ellos planificar a largo plazo. Además, se debe incentivar el dialogo y los debates sobre las tecnologías adecuadas para el sector. Es conveniente planificar acciones estratégicas que adopten de manera formal análisis prospectivos al momento de realizar inversión e implementación de tecnologías que propendan por el desarrollo y competitividad del sector agrícola del departamento del Atlántico.

Referencias

- Bavaresco, A. (2006). Proceso Metodológico en la Investigación. Quinta Edición. Maracaibo: EDILUZ. p. 92.
- Barrera, M. (2005). Planificación Prospectiva y Holística. Caracas: Fundación Servicios y Proyecciones para América Latina, Sypal, y Ediciones Quirón, S.A.
- Cortezo, J. (2001). Introducción a la Prospectiva Metodológicas, Fases y Explotación de Resultados. Economía Industrial No. 342 Vol. 1, 13 - 30.
- Chávez, N. (2001). Introducción a la Investigación Educativa. Maracaibo: Editorial Talleres Ars Gráfica.
- Fritscher, M. (2002). Globalización y Alimentos: tendencias y contratendencias. Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Xochimilco Distrito Federal, México.
- Godet, M. (1995). De la anticipación a la acción. Manual de prospectiva y Estrategia. México, DF.: Alfaomega Grupo Editor.
- Martin, J. (2013). Prospectiva Tecnológica: una introducción a su metodología y aplicación en distintos países. Ciudad: Editorial.

- Medina, V. y Ortegón, E. (2005). Manual de Prospectiva y Decisión Estratégica: Bases teóricas e Instrumento para América Latina y el Caribe. CEPAL. Instituto Latinoamericano y del Caribe de planificación económica y social. ILPES Santiago de Chile.
- Miklos, T. y Tello, M. (2007). Planeación Prospectiva: una estrategia para el diseño del futuro. México, DF.: Editorial LIMUSA.
- Miklos, T. y Arroyo, M. (2008). Prospectiva para el Cambio Social. México, DF, México.
- Santos, D. (2011). Actividades Prospectivas en Brasil: Pasado, Presente y Futuro Posibles. Ekonomiaz N° 76, 1er Cuatrimestre de 2011.
- Tamayo y Tamayo, M. (2003). El Proceso de la Investigación Científica: Incluye evaluación y Administración de Proyectos de Investigación. México, DF.: Editorial LIMUSA.
- Van Dalen, D. y Meyer, William (2006). Investigación descriptiva. Disponible en: <https://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigaci-n-descriptiva.php>

El derecho a la información de los consumidores en el comercio electrónico colombiano

Sergio Gómez Herrera

Abogado. Master en Derecho Comercial. Docente Investigador Cate-
gorizado en MinCiencias - Programa de Derecho - Corporación Universita-
ria Remington - Córdoba - Colombia. Investigador. Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-7195-2402>. Correo: sergiogomezherrera@gmail.com, sergio.gomez@uniremington.edu.co

Edelberto de la Ossa Chávez

Abogado Especialista en Derecho Público. Director del Programa de Derecho
y Docente de la Corporación Universitaria Remington - Córdoba - Colombia.

Mayerlis Vergara Gonzalez

Estudiante de Derecho. Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la Cor-
poración Universitaria Remington - Córdoba - Colombia. Investigador Inte-
grante del Semillero Derecho Comercial Colombiano y Derecho Comparado.
Correo: mayerlis.vergara@miremington.edu.co

Tania Marina Baquero Suárez

Abogada. Doctora en Ciencias Políticas. Magíster en Derecho. Docente
Investigador Pública en la Corporación Universitaria Americana - Atlánti-
co - Barranquilla. Par Evaluador e Investigadora Junior categorizada en
MinCiencias. Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-1881-7567>.
Correo: tamabasu@yahoo.com. Id SCOPUS:
<https://www.scopus.com/authid/detail.uri?authorId=5721943962>

José Gregorio Noroño Sánchez

Abogado. Doctor en Ciencias Gerenciales, Postdoctor en Integración y
Desarrollo de América Latina, Magíster en Derecho del Trabajo. Docente

e Investigador de Planta de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y Educación de la Universidad del Sinú Elías Bechara Zainúm - Montería – Colombia. Par Evaluador Reconocido por Minciencias.
Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-9777-2733>.
Correo: josenorono@unisinu.edu.co,
Scopus: <https://www.scopus.com/authid/detail.uri?authorId=57218127091>

Resumen

El presente texto describe los elementos estructurales del derecho del consumidor en el contexto colombiano, partiendo de la normatividad nacional en la materia. Se delimita el concepto de comercio electrónico según sus particularidades y se describen las formas de comercio electrónico conforme con su clasificación internacional. Además, se describe el contenido del derecho a la información de los consumidores a partir de los lineamientos normativos del Estatuto de Consumidor.

Palabras clave: comercio electrónico, derecho de los consumidores, derecho a la información de los consumidores

The right to information of consumers in Colombian electronic commerce

Abstract

This text describes the structural elements of consumer law in the Colombian context, based on national regulations on the matter. The concept of electronic commerce is delimited according to its particularities and the forms of electronic commerce are described in accordance with their international classification. In addition, the content of the consumer's right to information is described based on the regulatory guidelines of the Consumer Statute.

Keywords: electronic commerce-consumer law-consumer right to information

Introducción

El comercio electrónico en los últimos años se ha consolidado como una forma de ejercicio de la actividad mercantil que se considera alternativa a la tradicional forma presencial de la realización de actos y transacciones comerciales. Por ende, mediante este texto se pretende describir y señalar el contenido estructural-normativo del derecho a la información de los consumidores en el comercio electrónico colombiano, teniendo como epicentro la información en las transacciones comerciales para la consolidación y eficacia de las mismas, permitiendo la libertad de elección de los consumidores respecto de bienes y servicios en el mercado.

En primer lugar, se delimitará el concepto de comercio electrónico, identificando las formas de realización del mismo; posteriormente, se definirá el alcance y contenido del derecho de los consumidores enfatizando en el derecho de información. Finalmente se definirá el alcance jurídico normativo del derecho a la información de los consumidores en el comercio electrónico conforme con el estatuto del consumidor y las directrices de la OCDE en la materia, organización a la cual pertenece Colombia.

Metodología

Se trata de un trabajo que aplica el método deductivo mediante la utilización de información bibliográfica que corresponde a normas, Leyes, doctrina y jurisprudencia. El trabajo utiliza únicamente fuentes bibliográficas de lo que se infiere que se enmarca dentro de una investigación de carácter cualitativo.

Concepto de comercio electrónico

El ejercicio tradicional del comercio en los últimos años ha cambiado debido a la revolución tecnológica que ha configurado el auge universal y sistematizado de las llamadas tecnologías de la información; por ende, algunos aspectos de las relaciones de comercio se han modificado por la aplicación del comercio electrónico. El comercio electrónico hace referencia a la actividad de intercambio de mercancías que desarrolla el comerciante, implicando básicamente un modelo de relación empresarial, basado en interacciones electrónicas que sustituyen los requisitos de presencia física de los sistemas tradicionales (Gonzales,

2011, P. 114). El comercio electrónico se caracteriza principalmente porque las operaciones se realizan a través de un mensaje de datos, no tiene incidencia alguna el lugar en donde se encuentran las partes, en la mayoría de casos no hay intermediarios, la reputación de las pymes llega a ser importante porque por pequeña que sea, puede tener presencia ilimitada en los diferentes mercados (Rincón, 2017, p.11).

Las particularidades del comercio electrónico están dadas, tanto por la forma en que los actores interactúan, como por la nueva dimensión que adquieren las funciones de tiempo y espacio. Aunque el comercio electrónico mantiene ciertas analogías y similitudes con el comercio tradicional, dentro de su contexto, los actores pasan a cumplir nuevos roles, operando en un nuevo ámbito y siguiendo los lineamientos de nuevos principios (Garibaldi, 1999). Entre las características de esta forma de comercio pueden indicarse las siguientes: i) no existe contacto físico directo entre los actores;) sólo se consideran operaciones de comercio electrónico a aquellas realizadas enteramente a través de medios digitales de comunicación como Internet, Intranets, Extranets o sistemas de intercambio electrónico de datos, no hay apreciación del tiempo en el ejercicio de la actividad comercial y los actores del comercio electrónico no siempre son seres humanos, pueden ser agentes electrónicos o robots (Garibaldi, 1999). En palabras de Nieto (2003), la primera característica del comercio electrónico hace referencia al objeto del mismo, pues este no solo abarca bienes de consumo, sino también bienes de capital, servicios de información, financieros y jurídicos, hasta actividades como asistencia sanitaria o educación.

En segundo lugar, estas transacciones se realizan mediante la utilización de las tecnologías de la información, sin la presencia física de los actores y bajo una serie de condiciones que trascienden las formas tradicionales de comerciar. En el caso colombiano, la Ley 527 de 1999 en su artículo 2 literal b comprende las actividades que se integran al comercio electrónico en los siguientes términos:

"b) Comercio electrónico. Abarca las cuestiones suscitadas por toda relación de índole comercial, sea o no contractual, estructurada a partir de la utilización de uno o más mensajes de datos o de cualquier otro medio similar. Las relaciones de índole comercial comprenden, sin limitarse a ellas, las siguientes operaciones: toda operación comercial de suministro o intercambio de bienes o ser-

vicios; todo acuerdo de distribución; toda operación de representación o mandato comercial; todo tipo de operaciones financieras, bursátiles y de seguros; de construcción de obras; de consultoría; de ingeniería; de concesión de licencias; todo acuerdo de concesión o explotación de un servicio público; de empresa conjunta y otras formas de cooperación industrial o comercial; de transporte de mercancías o de pasajeros por vía aérea, marítima y férrea, o por carretera”

Por otra parte, esta modalidad de ejercicio de comercio ofrece unas ventajas para empresarios y consumidores que el intercambio comercial presencial no ofrece. En palabras de Montoya Naranjo (2013, p. 444) las ventajas son las siguientes:

- El consumidor online tiene opciones de comparación de ofertas, ya que la variedad de productos en un solo lugar le permite al consumidor comparar productos y ofertas de manera más fácil y le asegura reducción de costos en el proceso de búsqueda. El comercio electrónico facilita que el consumidor compare de manera mucho más fácil uno de los aspectos más relevantes en su decisión de compra: el precio;
- El vendedor “online” reduce costos y puede ofrecer mejores precios: Los costos del vendedor “online” (y de todas las ventas a distancia) se reducen y por el estado actual de la protección al consumidor electrónico en Colombia ende el oferente puede ofrecer mejores precios y otros beneficios lo cual se traduce en beneficios al consumidor
- No existen límites territoriales: en las ventas a distancia por transmisión de datos no existen límites geográficos. La velocidad de la transmisión de los mensajes de datos en la red es casi completamente independiente de la ubicación física. Los mensajes de datos para consolidar una venta a distancia se transmiten casi de manera perfecta sin sufrir alteraciones o retrasos considerables. La inexistencia de linderos y la inmensidad del espacio, multiplican las posibilidades de ofertas en calidad y precios y, por lo demás, aminora la posibilidad que tienen los gobiernos de asumir el control total, por lo que se impone la flexibilidad de las reglamentaciones, a fin de que, a partir de principios básicos regulatorios, se puedan sortear diferentes irregularidades que la velocidad de la tecnología no permite prever.
- El consumidor “online” puede comparar con la oferta “offline”: el consumidor “online” es tan inteligente, que, en muchas ocasiones, luego de realizar una búsqueda importante sobre un producto al mejor precio,

decide salir a la calle para revisar físicamente el producto que tiene en mente. El consumidor no compra el producto "offline"; al contrario, su inteligencia es suficiente como para considerar la primera oferta y regresar al mundo "online" a cerrar la compra.

Formas de comercio electrónico

Entre los expertos y usuarios del comercio en línea se reconocen cuatro formas de intercambio comercial electrónico de acuerdo con los agentes económicos que participan en el: estos son el comercio electrónico de consumidor a empresas (C2B), el comercio electrónico de empresas a consumidor (B2C), el comercio electrónico de consumidor a consumidor (C2C) y el comercio electrónico de empresa a empresa (B2B) (Oropeza, 2018)

En el mundo del comercio electrónico se destacan el comercio electrónico tipo B2C y B2B. Por ende, es importante llegar a una definición y categorización de estas tipologías de comercio. El comercio electrónico B2C se refiere a los intercambios comerciales entre empresas y consumidores. En esta forma de comercio electrónico los oferentes a través de una tienda o plataforma electrónica ofrecen a los potenciales clientes los bienes o servicios (Oropeza, 2018, p. 11). El comercio electrónico B2B implica cualquier transacción comercial que se produce entre dos entidades separadas de negocio que se lleva a cabo a través de los mecanismos de mercado electrónico basados en internet o en el uso de las TICS que no implica todo el ciclo comercial (Oropeza, 2018, p 12)

La regulación del comercio electrónico de Colombia se basa en la Ley modelo de la CNUDMI, que se originó dentro de la Organización de las Naciones Unidas para regular los aspectos fundamentales en la materia. La Ley colombiana regula los aspectos básicos del comercio electrónico en particular puntos importantes de importancia para las transacciones comerciales.

Existencia de mensajes de datos

Mensaje de datos, es un concepto amplio que cobija toda transacción electrónica que sea generada por un iniciador, enviada a un destinatario, recibida por el destinatario, almacenada electrónicamente por el iniciador y por el destinatario y que puede ser consultada posteriormente sin alteraciones, puede en ocasiones imprimirse su contenido como soporte físico en papel, visualizarse en una pantalla de manera comprensible

para el ser humano. El propósito académico es el manejo que se debe dar a las evidencias digitales, para dar cumplimiento a los principios probatorios, la sana crítica y valoración que otorga el juez teniendo presente los elementos tecnológicos y las normas legales dispuestas en el ordenamiento jurídico (Morales, 2016).

La Ley 527 de 1999 señala que mensaje de datos corresponde a toda información generada enviada, recibida, comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, como pudieren ser, entre otros el Intercambio Electrónico de Datos (EDI), Internet, el correo electrónico, el telegrama, el télex o el telefax. En las transacciones comerciales que se desarrollan en el contexto del comercio electrónico es común utilizar una plataforma digital de intercambio de datos entre las partes del negocio. A través de esta plataforma se emiten el contenido de los mensajes de datos. Otro punto de especial relevancia en el comercio electrónico es la regulación de los elementos estructurales centrales de la firma digital, ya que a través de este medio se puede exteriorizar la voluntad de alguna de las partes en las operaciones o transacciones de comercio electrónico.

En la Ley 527 de 1999 el ordenamiento jurídico colombiana define a la firma digital como el valor numérico que se adhiere a un mensaje de datos y que, utilizando un procedimiento matemático conocido, vinculado a la clave del iniciador y al texto del mensaje permite determinar que este valor se ha obtenido exclusivamente con la clave del iniciador y que el mensaje inicial no ha sido modificado después de efectuada la transformación.

Para que la firma digital adquiera los efectos de una firma manuscrita y se presuma su el suscriptor de la misma tenía la intención de acreditar un mensaje de datos debe cumplir con unos requisitos que indica el artículo 28 de la Ley 527 de 1999:

“Artículo 28. Cuando una firma digital haya sido fijada en un mensaje de datos se presume que el suscriptor de aquella tenía la intención de acreditar ese mensaje de datos y de ser vinculado con el contenido del mismo.

PARAGRAFO. El uso de una firma digital tendrá la misma fuerza y efectos que el uso de una firma manuscrita, si aquélla incorpora los siguientes atributos:

1. Es única a la persona que la usa.
2. Es susceptible de ser verificada.
3. Está bajo el control exclusivo de la persona que la usa.
4. Está ligada a la información o mensaje, de tal manera que, si éstos son cambiados, la firma digital es invalidada.
5. Está conforme a las reglamentaciones adoptadas por el Gobierno Nacional”.

En el ordenamiento jurídico colombiano el artículo 49 del Estatuto del Consumidor define que se considera como comercio electrónico para efectos de las relaciones jurídicas de consumo como:

“Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 1o, inciso b) de la Ley 527 de 1999, se entenderá por comercio electrónico la realización de actos, negocios u operaciones mercantiles concertados a través del intercambio de mensajes de datos telemáticamente cursados entre proveedores y los consumidores para la comercialización de productos y servicios”.

Derecho de los consumidores

El nacimiento de los derechos del consumidor tiene su antecedente en las directrices que, dentro de la Asamblea General de las Naciones Unidas, inicialmente en abril de 1985, donde la respectiva organización emitió un documento inicial que señala aspectos fundamentales de protección del derecho de los consumidores. Las normas para la protección del consumidor son un conjunto internacionalmente reconocido de objetivos básicos, preparados especialmente para que los gobiernos de los países en desarrollo y los países de reciente independencia las utilizaran para la estructuración y fortalecimiento de políticas y leyes de protección del consumidor.¹³ Estas Directrices centran su atención en los intereses y necesidades de los consumidores, reconociendo que estos afrontan a menudo, con relación a los empresarios, desequilibrios en cuanto a capacidad económica, nivel de educación y poder de negociación (Lopez, 2009)

Desde esta perspectiva es importante comprender que en el derecho latinoamericano la mayoría de estados han emitido leyes o normas especiales para la protección al consumidor.

Concepto de consumidor en el ordenamiento jurídico colombiano

Consumidor es la persona que usa, desgasta, agota o extingue un producto hace uso directamente de un servicio. Para tener una relación de consumo no se requiere ser comprador pues puede consumir sin haber comprador, ya que su título fue transferido posteriormente por otro modo. De modo que la noción de comprador es diferente a la noción de consumidor, sin embargo, en algunas ocasiones la persona ostenta las dos calidades, pues no son excluyentes (Velandia, 2011, p. 427). En el año 2009 la Corte Suprema de Justicia se pronunció respecto de lo que debe entenderse como una relación de consumo:

“La relación de consumo constituye una particular categoría que surge entre quienes se dedican profesionalmente a elaborar o proveer bienes o prestar servicios con quien los adquiere con el fin de consumirlos; y es precisamente el consumidor, quien, por encontrarse en condiciones de vulnerabilidad económica y desequilibrio, es destinatario de una especial protección normativa; por supuesto que la profesionalidad del productor que lo hace experto en las materias técnicas científicas en torno de las cuales realiza su labor, su sólida capacidad económica, su vocación para contratar masivamente, las modalidades de contratación a las que acude, entre muchas otras particularidades, lo sitúan en un plano de innegable ventaja comercial que reclama la intervención de legisladores y jueces con miras a reestablecer el equilibrio perdido” (Corte Suprema de Justicia. Sala Civil. 30 de abril de 2009).

La doctrina en particular ha indicado que en las relaciones de consumo confluye la participación de tres sujetos: i) el consumidor o usuario, ii) el productor y iii) el expendedor o proveedor. El estatuto del consumidor hace referencia a estos tres sujetos estableciendo que:

“Consumidor o usuario. Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario.”

“9. Productor: Quien de manera habitual, directa o indirectamente, diseñe, produzca, fabrique, ensamble o importe productos. También

se reputa productor, quien diseñe, produzca, fabrique, ensamble, o importe productos sujetos a reglamento técnico o medida sanitaria o fitosanitaria.”

“11. Proveedor o expendedor: Quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro”.

Las relaciones de consumo por lo general se configuran en una relación contractual entre el proveedor de bienes servicios, donde el consumidor carece de la información relevante para la elección dentro del mercado; es decir, que se le considera parte débil en el contrato. El concepto de consumidor ha sido incorporado en el artículo 5 de la Ley 1480 de 2011 atendiendo a que se entiende por tal toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. De suerte que, se privilegia la libertad de decisión según el interés o la necesidad de adquirir bienes o proveerse de servicios de la persona, en la cual no debe intervenir el estado (Bustos, 2016).

En el mercado el consumidor bajo la premisa de la libertad de elección es quien determina la escogencia de un bien o de un servicio en el Mercado, por ende sus derechos se configuran desde esta perspectiva.

Derecho de información de los consumidores

El artículo 3 literal 1.3 del Estatuto del consumidor (Ley 1480 de 2011) señala que toda persona tiene el derecho a recibir información, que implica obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos. La interpretación de lo que se entiende por veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea se entenderá conforme con el significado de las palabras, aplicando el método hermenéutico de interpretación gramatical. Salvo en lo atinente a la idoneidad donde debe aplicarse la definición legal que incorpora el artículo 5 numeral 14 de la citada Ley, en concordancia con el artículo 6 del Estatuto del Consumidor.

En el comercio electrónico es importante la información respecto de los aspectos generales y fundamentales de las transacciones y operaciones mercantiles para que el consumidor o usuario desde su libertad de elección y de escogencia elija el proveedor de un bien o un servicio. Con el fin de garantizar el derecho a la información de los consumidores del comercio electrónico, la OCDE, organización a la cual pertenece Colombia, en el año 2016 profiere la recomendación de protección al consumidor del comercio electrónico, en la cual señala que debe garantizarse la información de la empresa o proveedor y de las condiciones fundamentales de la transacción.

El mencionado documento indica que las empresas que realizan transacciones de comercio electrónico con los consumidores deben proporcionar de manera precisa, clara y fácilmente accesible, información suficiente sobre ellas mismas, que permita al menos: i) la identificación de la empresa; ii) una comunicación rápida, fácil y eficaz del consumidor con la empresa; iii) mecanismos de solución de controversias apropiados y eficaces; iv) notificación legal en conflictos nacionales y transfronterizos; y v) ubicación del domicilio legal de la empresa (OCDE, 2016).

La información es el medio que tienen las empresas para dar a conocer sus productos. Es la forma como el mercado se nutre. El negocio jurídico está antecedido del intercambio de información, donde la demanda informa como pretende satisfacer su necesidad y la oferta presenta modelos para satisfacerla (Velandia, 2011). Dicha información incide en la elección de los consumidores frente a la determinación de la idoneidad del proveedor de un bien o un servicio, origen del producto o servicio y facilita las comunicaciones entre consumidor y proveedor en el contexto de la relación comercial.

Además, de la información referida a las características endógenas de la empresa o proveedora del bien o servicio dentro del deber de información en las relaciones o transacciones comerciales es fundamental suministrar al consumidor la información suficiente de los bienes o servicios que se pretenden adquirir. La información mínima suministrada por las empresas del bien o servicio debe describir los productos o servicios ofrecidos suficientes para permitirle a los consumidores tomar decisiones informadas con respecto a la transacción. Esa información debe abarcar mínimo los siguientes aspectos: i) características de funcionalidad e interoperabilidad del bien o servicio; ii) requisitos, limitaciones o condiciones

éticas o contractuales que afecten la capacidad del consumidor de adquirir, acceder o usar el bien o servicio; iii) información sobre seguridad y salud y iv) restricciones legales de edad (OCDE, 2016).

Además, es importante suministrar al consumidor información específica de la forma de modo, tiempo y lugar de la transacción. En ese sentido la OCDE (2016) recomienda que

“deben proporcionar información sobre los términos, condiciones y costos asociados con una transacción que sea suficiente para permitirles a los consumidores tomar una decisión informada con respecto a una transacción. Los consumidores deberían poder acceder fácilmente a esta información en cualquier etapa de la transacción.

Las empresas deben proporcionar a los consumidores una declaración clara y completa de los términos y condiciones relevantes de la transacción. Cuando corresponda y sea apropiado dada la transacción, dicha información debería incluir lo siguiente: i) el precio inicial, incluyendo todos los cargos obligatorios fijos recaudados y / o impuestos por el negocio; ii) información sobre la existencia de cargos variables obligatorios y opcionales, que se recauden y / o se impongan por la empresa cuando el negocio los conoce y antes de que los consumidores confirmen la transacción; iii) un aviso de la existencia de otros costos rutinariamente aplicables al consumidor que se recauden y / o se impongan por terceros; iv) los términos, condiciones y métodos de pago, incluyendo la duración del contrato cargos recurrentes, como compras y renovaciones de suscripciones repetidas automática automáticamente y formas de optar por no renovar automáticamente dichos acuerdos; v) los términos de entrega o desempeño; vi) los detalles y condiciones relacionados con el retracto, la terminación o la cancelación, el servicio posventa, la devolución, el cambio, los reembolsos, y las garantías y avals; vii) la política de privacidad; e viii) información sobre la resolución de controversias disponibles y las opciones de reparación”.

En caso de omisión o de ocultamiento por parte del productor, fabricante, vendedor o distribuidor de informar estos aspectos mínimos, pudiere ser investigado y sancionado por la Superintendencia de Industria y Comercio, luego de la apertura y desarrollo de una investigación frente a los hechos.

Conclusiones

Teniendo en cuenta las características jurídico-económicas de la figura del consumidor se puede concluir que las normas del Estatuto del Consumidor en lo que respecta al contenido estructural del deber de información se extienden al consumidor electrónico, entendiendo las diferencias particulares de esta forma de realizar transacciones y negocios comerciales a través de las tecnologías de la información e identificando la clasificación frente a las diferentes relaciones entre los agentes económicos que participan en las relaciones de consumo.

En este sentido, el derecho debe adecuar sus disposiciones normativas al avance dinámico de la ciencia y la tecnología, reto que para el legislador colombiano implica configurar disposiciones normativas conforme con la realidad.

Referencias

- Bustos, M (20169). *Aproximación a la estructura sistemática del derecho administrativo económico colombiano*. Justicia Juris, Vol. 12, No 1, Barranquilla: Universidad Autónoma del Caribe.
- Gariboldi, G (1999). *Comercio Electrónico: Conceptos y reflexiones básicas*. Buenos Aires: Banco Interamericano de Desarrollo Departamento de Integración y Programas Regionales
- González, O. R. (2011). *Comercio electrónico*. Madrid, España: Anaya
- Lopez, E (2009). *La defensa de los derechos de los consumidores desde una perspectiva internacional*. Segunda Época 2009, Vol. 2, No 4. Facultad de Derecho. México D.F: UNAM.
- Montoya, C (2013). *Reflexiones sobre las ventas a distancia y el comercio electrónico en C.M Valderrama. Perspectivas desde el derecho del consumo*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- Morales F. (2016). *Validez de la prueba electrónica, un estudio sobre la firma digital y electrónica*. Universidad Católica de Colombia, Recuperado de: <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/13779/4/validez%20de%20la%20prueba%20electronica.pdf>
- Nieto, P (2003). *Nociones generales sobre el comercio electrónico*. Universidad San Martín de Porres. Lima, Perú. Recuperado de: [http:// www.derecho.usmp.edu.pe/proquest.umi.com](http://www.derecho.usmp.edu.pe/proquest.umi.com)

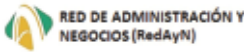
OCDE (2016). Protección al consumidor en el comercio electrónico. Recomendación de la OCDE. España.

Oropeza, D (2018). *La competencia económica en el comercio electrónico y su protección en el Sistema jurídico mexicano*. Facultad de Derecho. México DF: UNAM.

Rincón, E (2017). *Derecho del comercio electrónico*. Bogotá: Legis

Velandia, M (2011). *Derecho de la competencia y del consumidor*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.

El libro "Gestión del Conocimiento. Perspectiva Multidisciplinaria", Volumen 39, de la Colección Unión Global, es resultado de investigaciones. Los capítulos del libro son resultados de investigaciones desarrolladas por sus autores. El libro es una publicación digital e impresa y cuenta con el apoyo de los grupos de investigación de: Universidad Sur del Lago "Jesús María Semprúm" (UNESUR) - Zulia - Venezuela; Universidad Politécnica Territorial de Mérida Kleber Ramírez (UPTM) - Mérida - Venezuela; Universidad Guanajuato (UG) - Campus Celaya - Salvatierra - Cuerpo Académico de Biodesarollo y Bioeconomía en las Organizaciones y Políticas Públicas (CABBOPP) - Guanajuato - México; Cuerpo Académico Consolidado "Administración Aplicada" (CUADAP) - Benemérita Universidad Autónoma de Puebla - Puebla - México; Red de Administración y Negocios (RedAyN) - Universidades Mexicanas - México; Centro de Altos Estudios de Venezuela (CEALEVE) - Zulia - Venezuela; Centro Integral de Formación Educativa Especializada del Sur (CIFE - SUR) - Zulia - Venezuela y el Centro de Investigaciones Internacionales SAS (CEDINTER) - Antioquia - Colombia. Tiraje: 1001 libros. Este libro se terminó de imprimir en Editorial Artes y Letras S.A.S. en noviembre de 2021.



Antonio José de Sacre

Fondo Editorial de la Universidad Nacional Experimental Sur del Lago
"Jesús María Semprum"

LIBRO RESULTADO DE INVESTIGACIONES COLECCIÓN UNIÓN GLOBAL

El libro "Gestión del Conocimiento. Perspectiva Multidisciplinaria", Volumen 39 de la Colección Unión Global, es resultado de investigaciones. Los capítulos del libro son resultados de investigaciones desarrolladas por sus autores. El libro es una publicación internacional, seriada, continua, arbitrada, de acceso abierto a todas las áreas del conocimiento, orientada a contribuir con procesos de gestión del conocimiento científico, tecnológico y humanístico. Con esta colección, se aspira contribuir con el cultivo, la comprensión, la recopilación y la apropiación social del conocimiento en cuanto a patrimonio intangible de la humanidad, con el propósito de hacer aportes con la transformación de las relaciones socioculturales que sustentan la construcción social de los saberes y su reconocimiento como bien público.

El libro "Gestión del Conocimiento. Perspectiva Multidisciplinaria", volumen 39, de la Colección Unión Global, es resultado de investigaciones. Los capítulos del libro son resultados de investigaciones desarrolladas por sus autores. El libro cuenta con el apoyo de los grupos de investigación: Universidad Sur del Lago "Jesús María Semprúm" (UNESUR) - Zulia - Venezuela; Universidad Politécnica Territorial de Mérida Kleber Ramírez (UPTM) - Mérida - Venezuela; Universidad Guanajuato (UG) - Campus Celaya - Salvatierra - Cuerpo Académico de Biondesarrollo y Bioeconomía en las Organizaciones y Políticas Públicas (CABBOPP) - Guanajuato - México; Cuerpo Académico Consolidado "Administración Aplicada" (CUADAP) - Benemérita Universidad Autónoma de Puebla - Puebla - México; Red de Administración y Negocios (RedAyN) - Universidades Mexicanas - México; Centro de Altos Estudios de Venezuela (CEALEVE) - Zulia - Venezuela; Centro Integral de Formación Educativa Especializada del Sur (CIFE - SUR) - Zulia - Venezuela y el Centro de Investigaciones Internacionales SAS (CEDINTER) - Antioquia - Colombia y diferentes grupos de investigación del ámbito nacional e internacional que hoy se unen para estrechar vínculos investigativos, para que sus aportes científicos formen parte de los libros que se publiquen en formatos digital e impreso.

Este libro se terminó de imprimir
en el Taller Artes y Letras S.A.S.
noviembre de 2021.



Gestión del Conocimiento

Perspectiva Multidisciplinaria

El libro "Gestión del Conocimiento. Perspectiva Multidisciplinaria", de la colección Unión global, libro resultado de investigación, es una publicación internacional, seriada, continua, arbitrada, de acceso abierto a todas las áreas del conocimiento, orientada a contribuir con procesos de gestión del conocimiento científico, tecnológico y humanístico. Con esta colección, se aspira contribuir con el cultivo, la comprensión, la recopilación y la apropiación social del conocimiento en cuanto a patrimonio intangible de la humanidad, con el propósito de hacer aportes con la transformación de las relaciones socioculturales que sustentan la construcción social de los saberes y su reconocimiento como bien público.

El libro "Gestión del Conocimiento. Perspectiva Multidisciplinaria", Volumen 39, de la Colección Unión Global, es resultado de investigaciones. Los capítulos del libro, son resultados de investigaciones desarrolladas por sus autores. El libro cuenta con el apoyo de los grupos de investigación: Universidad Sur del Lago "Jesús María Semprúm" (UNESUR) - Zulia - Venezuela; Universidad Politécnica Territorial de Mérida Kleber Ramírez (UPTM) - Mérida - Venezuela; Universidad Guanajuato (UG) - Campus Celaya - Salvatierra - Cuerpo Académico de Biondesarrollo y Bioeconomía en las Organizaciones y Políticas Públicas (CABBOPP) - Guanajuato - México; Cuerpo Académico Consolidado "Administración Aplicada" (CUADAP) - Benemérita Universidad Autónoma de Puebla - Puebla - México; Red de Administración y Negocios (RedAyN) - Universidades Mexicanas - México; Centro de Altos Estudios de Venezuela (CEALEVE) - Zulia - Venezuela; Centro Integral de Formación Educativa Especializada del Sur (CIFE - SUR) - Zulia - Venezuela y el Centro de Investigaciones Internacionales SAS (CEDINTER) - Antioquia - Colombia y diferentes grupos de investigación del ámbito nacional e internacional que hoy se unen para estrechar vínculos investigativos, para que sus aportes científicos formen parte de los libros que se publican en formatos digital e impreso.

ISBNe: 978-980-6516-31-1
ISBN: 978-980-6516-30-4

Fondo Editorial de la
Universidad Nacional Experimental
Sur del Lago "Jesús María Semprúm"