

SOSTENIBILIDAD,
COMPETITIVIDAD
Y GESTIÓN EN LAS
ORGANIZACIONES:

**EXPERIENCIAS
LATINOAMERICANAS**



FONDO EDITORIAL
Universidad César Vallejo

SOSTENIBILIDAD,
COMPETITIVIDAD
Y GESTIÓN EN LAS
ORGANIZACIONES:
EXPERIENCIAS
LATINOAMERICANAS



FONDO EDITORIAL
Universidad César Vallejo

Sostenibilidad, competitividad y gestión en las organizaciones: experiencias latinoamericanas

© Lisandro J. Alvarado Peña
Jorge Salas Ruiz
Editores - Compiladores

© De esta edición, Universidad César Vallejo
Universidad César Vallejo S.A.C.
Av. Alfredo Mendiola 6232, Panamericana Norte, Los Olivos.
Lima, Perú

Edición y diseño: Fondo Editorial de la Universidad César Vallejo
Primera edición digital, setiembre 2020
Libro electrónico disponible en <http://repositorio.ucv.edu.pe>

DOI: www.doi.org/10.18050/expelatin

ISBN: 978-612-4435-32-4



Todos los derechos reservados. La reproducción parcial o total de esta obra en cualquier tipo de soporte está prohibida sin la autorización expresa de los editores.

Este libro es producto de investigaciones desarrolladas por sus autores. Fue arbitrado bajo el sistema doble ciego por expertos en el área, bajo la supervisión del Comité Científico de la Red Académica Internacional de Estudios Organizacionales en América Latina, El Caribe e Iberoamérica (REOALCeI) y la participación, como colaborador del Fondo Editorial de la Universidad César Vallejo (UCV) – Lima.

© 2020. Sostenibilidad, competitividad y gestión en las organizaciones: experiencias Latinoamericanas. Jorge Salas Ruiz y Lisandro Alvarado, Editores / Compiladores. Primera Edición, Versión digital
ISBN: 978-612-4435-32-4
Lima 2020 (<https://www.ucv.edu.pe/>)

CATALOGACIÓN

Sostenibilidad, competitividad y gestión en las organizaciones: experiencias Latinoamericanas. Jorge Salas Ruiz y Lisandro Alvarado, Editores / Compiladores. Primera edición. digital – Lima (Perú). Fondo Editorial de la Universidad César Vallejo.

532 páginas

ISBN: 978-612-4435-32-4

PARTE I. COMPETITIVIDAD, GESTIÓN ESTRATÉGICA Y SOSTENIBILIDAD

PARTE II. POLÍTICAS, INSTITUCIONES Y SOCIEDAD

PARTE III. GESTIÓN EDUCATIVA ESTRATÉGICA.

LOS COMPILADORES

LISANDRO ALVARADO PEÑA

Licenciado en Administración de empresas. Magíster Scientiarum en Gerencia Pública. Diploma de Estudios Avanzados (DEA) en Administración de Empresas. Doctor en Ciencias Sociales, mención Gerencia, Docente e investigador de la Universidad del Zulia. Vinculado al grupo de investigación en Estudios Económicos y Administrativos. Director de la red REOLCEI.

Correo: lisandroalvarado5@gmail.com

JORGE SALAS RUIZ

Doctor en Ciencias e Ingeniería, Doctor en Gestión Universitaria, Master en Administración de Empresas, Magister en Docencia Universitaria. Investigador en Líneas de Modelos de Gestión Integrado de Procesos y Calidad Universitaria. Asesor y Auditor en Sistemas de Gestión de Calidad. Editor Revista Tecnología & Desarrollo. Evaluador de Programas de Ciencia e Ingeniería ICACIT, ABET, SINEACE. Candidato a Experto Modelo Quality Assurance And International Accreditation of Engineering Education. Vicerrector de Investigación de la Universidad César Vallejo.

Correo: jsalas@ucv.edu.pe

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3146-3510>

CONTENIDO

Prólogo	11
PARTE I	
COMPETITIVIDAD, GESTIÓN ESTRATÉGICA Y SOSTENIBILIDAD, PERSPECTIVA ORGANIZACIONAL	15
Desempeño logístico y competitividad empresarial de las Pymes exportadoras de mango	17
<i>María Amparo Lizárraga Morales</i>	
Calidad de servicios como estrategia de gestión en empresas de asistencia médica de emergencia	41
<i>Ronald Prieto Pulido</i>	
<i>Magda Monsalve Peláez</i>	
<i>Alexander Urribarrí Monagas</i>	
<i>Annherys Paz Marcano</i>	
Percepción de los empleados de COOMERCA sobre su bienestar laboral a partir de la implementación de procesos inherentes a la gestión humana	67
<i>Esperanza María González Marín</i>	
<i>Juliana Montoya Otálvaro</i>	
Competitividad y foodservice: un análisis situacional del sector en el departamento de Sucre – Colombia	85
<i>Marily Tibisay Acurero Luzardo</i>	
<i>Lucimio Jiménez Paternina</i>	
<i>Gertrudis Ziritt Trejo</i>	
<i>Zahira Moreno Freitas</i>	

Estado del arte de la calidad de la cadena de suministro de medicamentos en IPS de Pereira (Colombia)	99
<i>Pablo César Franco Vásquez</i>	
<i>Cristhian Stiven Valencia Serna</i>	
<i>Juan Diego Pinzón Valencia</i>	
Diseño de micro-red para generar energía limpia a comunidades rurales aprovechando caudales irregulares con máquinas asíncronas	121
<i>Juan Sebastián Cubillos Orozco</i>	
<i>Laura Tatiana Valenzuela Pérez</i>	
<i>Edwin Francisco Forero García</i>	
PARTE II	
POLÍTICAS, INSTITUCIONES Y SOCIEDAD	143
La resignificación de las comunidades locales a partir de las declaratorias patrimoniales mundiales: análisis del caso de Santa Rosa de Tastil y el Qhapac ñan	145
<i>Carolina Mercado Echazú, Liliana Sangari</i>	
Configuração sociossemiótica e jurídica da cidade educadora e sustentável	161
<i>Aparecida Luzia Alzira Zuin</i>	
Casa museo Julio Flórez: Modelo de innovación social que vincula cultura, comunidad y turismo	183
<i>Zahira Moreno Freites</i>	
<i>Marcela Ramos</i>	
<i>Gertrudis Ziritt Trejo</i>	
PARTE III	
GESTIÓN EDUCATIVA ESTRATÉGICA	201
Pertinencia social de la educación superior en la ciudad de Popayán- Colombia	203
<i>María Eugenia Saldarriaga Salazar</i>	
<i>María Fernanda Guzmán González</i>	

Hacia la cooperación interinstitucional en investigación: Las Prácticas pedagógicas en la Universidad Santo Tomas (USTA) de Bogotá y la Universidad Pontificia Bolivariana (UPB) de Medellín	217
<i>Diana Marcela Bernal León</i>	
<i>Yuribia Andrea Caro</i>	
<i>Orlando Rodríguez Ochoa</i>	
<i>Gustavo Jaramillo Cardona</i>	
<i>José Orlando Gómez Salazar</i>	
Aprendizaje Activo de Competencias Gerenciales mediante el uso de Roles y Arquetipos	237
<i>Zahira Moreno Freites</i>	
<i>Patricia Márquez Rodríguez</i>	
Didáctica para la formación en finanzas en administración	267
<i>Florentino Rico Calvano</i>	
<i>Heidy Margarita Rico Fontalvo</i>	
Inteligencia Emocional Percibida en Estudiantes de Medicina	283
<i>Esmeralda Zárate Depraect Nikell</i>	
<i>Eunice Guadalupe Martínez Aguirre</i>	
<i>Dilcia Denysse Zurita Camacho</i>	
<i>Elsa Amaranta Cabrera Sánchez</i>	
<i>Sayra Nathaly Meza Morales</i>	
Gestión Estratégica para la Investigación. Caso de Estudio: la Universidad Cesar Vallejo	301
<i>Santiago Moisés Benites Castillo</i>	
<i>Eduardo José Campechano Escalona</i>	

PRÓLOGO

Hace unos 70 años, en 1949, aparecía mencionado por primera vez el término Desarrollo Sostenible, en un informe de las Naciones Unidas. En sus orígenes, esta idea se mostraba vinculada exclusivamente a la cuestión ambiental, aplicada a la formulación de políticas públicas. Posteriormente, en el año 1987, se llega a una definición más precisa en la Declaración de la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo de Naciones Unidas, titulada “Nuestro futuro común”, conocido también como “Informe Brundtland”, por la Primera Ministra de Noruega, que encabezó la investigación, la doctora Gro Harlem Brundtland. Este documento ya advertía a la humanidad sobre la necesidad de cambiar su modo de vida y de interacción comercial, con el objetivo de evitar niveles de sufrimiento humano y degradación ambiental. Allí el desarrollo sostenible se definió como “aquel que satisface las necesidades actuales sin poner en peligro la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades”.

El concepto fue precisado posteriormente en la “Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo”, emitida por la Conferencia Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo celebrada en la ciudad brasileña de Río de Janeiro, recordada como la “Cumbre para la Tierra”.

La noción de desarrollo sostenible aparece ligada a la ruptura del paradigma económico imperante durante el modelo de producción fordista, alrededor de las ideas de la optimización de la producción, el incremento del consumo, la explotación ilimitada de los recursos naturales y la maximización del beneficio, como único criterio de la eficiencia económica. El concepto de sustentabilidad se fundamentaba, entonces, en el reconocimiento de los límites y de las potencialidades de la naturaleza, como también en la complejidad ambiental, lo que inspiró una nueva comprensión del mundo para enfrentar los desafíos de la humanidad.

Es una nueva forma de pensar, en la cual los seres humanos, la cultura y el ambiente son inescindibles. La percepción de la sustentabilidad ha ido evolucionando de una visión inicialmente enfocada en la dimensión ambiental de las políticas gubernamentales a un abordaje más integral y complejo, que incluye “lo social” y diversos aspectos vinculados con la calidad de vida de las personas. Los tres pilares de la sustentabilidad son: la sociedad, el ambiente y la economía.

De esta manera, la noción de desarrollo sostenible ha dejado de ser un concepto extraño al ámbito de las empresas y está cada vez más presente en sus estrategias.

La sostenibilidad, así entendida, empuja a las empresas a enfocarse en estrategias centradas en las personas, con lo cual se favorece la productividad, la competitividad y el crecimiento, sin destruir el entorno ni explotar a sus trabajadores y la comunidad, y se cuenta con el reconocimiento y la identificación de sus miembros, clientes, proveedores, y la opinión pública en general.

Precisamente, respecto a la idea de desarrollo sostenible o sostenibilidad en las organizaciones, puede señalarse que tiene dos características básicas: la *perdurabilidad* y la *integralidad*. Es perdurable porque es duradero y sostenido en el tiempo. Y es integral en el sentido de que abarca todas las esferas de desarrollo del ser humano: la económica, la social y la ambiental. Se refiere concretamente a la necesidad de gestionar las organizaciones en forma ambiental y socialmente eficiente. Y hoy en las empresas existe la plena convicción de que no hay puntos medios: o se es sostenible o se es insostenible. Y los atajos nunca han terminado bien.

Numerosas investigaciones de mercado y encuestas nos muestran que los empresarios de los rubros más diversos tienen hoy esa plena comprensión de la necesidad imperiosa de considerar estos temas en la gestión de sus corporaciones, aunque muchas veces busquen excusas para justificar sus dificultades en la efectiva implementación.

En el año 2015 esta idea adquirió además una más amplia dimensión, cuando las Naciones Unidas aprobaron su ambiciosa Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible, con sus diecisiete Objetivos y sus 169 metas, para cuya concreción son necesarios, tanto los aportes de los gobiernos, como los de las empresas, las organizaciones sociales y la academia, entre otras instituciones.

Todos estos temas, precisamente, han sido abordados en las diferentes investigaciones de la Red Académica Internacional de Estudios Organizacionales en América Latina, el Caribe e Iberoamérica, que componen esta obra colectiva, editada tan magistralmente por el Fondo Editorial de la UCV, a cuyo Director, mi estimado amigo Dr. Eduardo Campechano Escalona, agradezco la invitación para prologarla. Y a través suyo, vaya también un especial agradecimiento al Rector de la Universidad César Vallejo, Dr. Humberto Llempén Coronel, a quien tuve el placer de conocer en 2016, en ocasión de visitar la Filial Chiclayo para disertar en un

importante Congreso Internacional.

La profundidad de esta obra, que tengo el honor de prologar, radica además en la diversidad y riqueza de los múltiples temas abordados, con miradas plurales y fuerte sustento científico, a partir del metódico análisis de casos reales y experiencias concretas de organizaciones latinoamericanas de Argentina, Brasil, Colombia, México y Perú.

Este libro, además, constituye un valioso aporte a los particulares desafíos que tienen las economías latinoamericanas en materia de gestión, sostenibilidad y competitividad, atendiendo particularmente a nuestra idiosincrasia, nuestros valores y nuestras propias necesidades.

América Latina enfrenta importantes desafíos en materia de sostenibilidad, competitividad y transparencia y ética en la gestión, producto de una gobernanza corporativa más débil, una menor capacidad institucional, un clima de negocios menos favorable y nuestra dependencia tecnológica. Pero la región cuenta también con enormes potencialidades, por ejemplo, en nuestro capital humano, la biodiversidad, los recursos naturales y la protección del ambiente.

Por ello también es un gran diferencial de esta compilación, el aporte de sus numerosas investigaciones en materia educativa y de política institucional.

Finalmente, puedo arriesgar sin temor a equivocarme, que esta obra representa una importante contribución para el desarrollo de un modelo corporativo y de políticas públicas que promueva el desarrollo económico y humano sostenible, con una impronta latinoamericana.

Lic. Julián D'Angelo¹

¹ Director del Centro Nacional de Responsabilidad Social Empresaria y Capital Social (Cenarsecs), de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Buenos Aires (Argentina). Autor del libro *“Responsabilidad Social y Universidad. Agenda Latinoamericana”* (UNAM FCA Publishing, Colección ALAFEC, 2018)

PARTE I

COMPETITIVIDAD, GESTIÓN ESTRATÉGICA
Y SOSTENIBILIDAD, PERSPECTIVA
ORGANIZACIONAL

Desempeño logístico y competitividad empresarial de las Pymes exportadoras de mango

María Amparo Lizárraga Morales

Universidad de Baja California, Tepic, Nayarit-México

amparo_licenciada@hotmail.com

Resumen

La apertura de los mercados en el proceso de globalización hace más dinámica y compleja la gestión de la cadena de suministros de las Pymes exportadoras para ser competitivas. Actualmente, enfrentan pérdidas de producción que ocurren en el proceso de almacenaje, empaque o distribución por debilidades en la provisión y coordinación del servicio logístico; impactan en sus costos, calidad, eficiencia y flexibilidad. El objetivo es determinar la relación positiva que existe entre el desempeño logístico y la competitividad empresarial de las de Pymes exportadoras de mango del sur de Sinaloa para fortalecerlas desde el interior de la cadena de suministros e impulsarlas hacia nuevos mercados. Se utilizó la metodología cuantitativa con un diseño de investigación no experimental, corte transversal, con alcance descriptivo y correlacional. La muestra de tipo no probabilística por conveniencia, participaron 13 Pymes exportadoras, de El Rosario y Escuinapa. El cuestionario con escala de Likert como instrumento de investigación. Los resultados revelaron que tienen alta eficiencia en desempeño logístico y son mediamente competitivas. El coeficiente de correlación de Spearman comprobó la hipótesis que existe relación positiva considerable de .522 y con un nivel de significancia de .034. Se requiere una reingeniería en ciertos procesos y prácticas para incrementar su desempeño logístico; y en competitividad empresarial, mejorar su posición competitiva, con el uso de estrategias genéricas frente a sus rivales, innovación en el producto/servicio, sus procesos y la gestión del conocimiento para ser eficientes y generadoras de valor de acuerdo con la teoría de la ventaja competitiva de Porter.

Palabras clave:

Competitividad empresarial, desempeño logístico, Pymes exportadoras, ventaja competitiva.

Logistics Performance and Business Competitiveness of Mango Exporting SMEs

Abstract

The opening of markets in the globalization process makes the supply chain management of SMEs exporters more dynamic and complex to be competitive. Currently, they face production losses that occur in the storage, packaging or distribution process due to weaknesses in the provision and coordination of the logistics service; impact on their costs, quality, efficiency and flexibility. The objective is to determine the positive relationship that exists between the logistic performance and the business competitiveness of mango exporting SMEs in southern Sinaloa to strengthen them from within the supply chain and boost them to new markets. The quantitative methodology was used with a non-experimental research design, cross section, with descriptive and correlational scope. The sample of not probabilistic type for convenience, participated 13 exporting SMEs, El Rosario and Escuinapa. The questionnaire with Likert scale as a research instrument. The results revealed that they have high efficiency in logistic performance and are medium competitive. The Spearman correlation coefficient proved the hypothesis that there is a considerable positive relationship of .522 and a significance level of .034. Reengineering is required in certain processes and practices to increase their logistic performance; and in business competitiveness, improve its competitive position, with the use of generic strategies against its rivals, innovation in the product/service, its processes and knowledge management to be efficient and generate value according to the theory of competitive advantage of Porter.

Keywords:

Competitive advantage, logistic performance, SMEs exporters, business competitiveness.

Introducción

En la actualidad, la apertura de los mercados y las exigencias del entorno económico, enmarcado en el proceso de globalización, hace más dinámica y compleja la gestión de la cadena de suministro de las pequeñas y medianas

empresas -Pymes- exportadoras. Los retos que enfrentan para lograr flexibilidad y eficiencia en los procesos y prácticas logísticas con grandes. Más, si se considera que los clientes demandan calidad en el producto y servicio que ofrecen, precios justos; así como, su disponibilidad en tiempo y forma. Por ello, las organizaciones deben realizar cambios estructurales, que les permitan ser eficientes y generadoras de valor agregado para la competitividad empresarial en el mercado doméstico y en mercado internacional, que cada vez es más voraz y agresivo.

Respecto a las empresas exportadoras de fruta en América Latina, más del 50% de su producción se pierde antes de llegar a su consumo final (FAO, 2012). Al respecto la CEPAL (2013) señala que la mayor parte de la pérdida de la cosecha ocurre dentro del proceso de almacenaje, empaque o distribución por debilidades en la provisión y coordinación del servicio logístico. Por ello, una mayor funcionalidad logística permite a las empresas obtener precios competitivos de importación y exportación, promoviendo así el comercio.

En México, el Programa Nacional de Agrologística plantea que el país tiene las condiciones necesarias para convertirse en uno de los países líderes en exportación frutícola. Prevé ubicar a México dentro de los primeros 10 países de acuerdo con el valor de las exportaciones agroalimentarias, y en los 20 mejores en el Índice de Desempeño Logístico para el año 2030. Para lograrlo, requiere impulsar las actividades de la cadena de suministro a través de la logística, para adecuar la oferta de productos del campo con la demanda del mercado (SAGARPA, 2015)

Entonces, mejorar el desempeño logístico de las Pymes exportadoras de mango, es importante por la relación que presente con el éxito competitivo y relevante por la necesidad de mejorar los niveles de servicio al cliente y aumentar su: calidad, confiabilidad, flexibilidad, tiempo de respuesta y costos. Además, es un factor que permite proyectar los productos a un escenario externo, visualizar las actividades y enlaces necesarios para comercializar (Banco Mundial, 2016). Incluso, según Saliva (2017) es una herramienta competitiva como elemento diferenciador en su entorno, ya que, una mejora en el desempeño logístico de las Pymes:

“Facilitaría la integración vertical de las empresas y fomentaría la participación de las Pymes en el sector exportador” (CEPAL, 2013, p.6)

Las Pymes mexicanas tienen un gran valor en el país, constituyen el pilar fundamental de la economía nacional por su impacto en la generación de empleos y en la producción nacional, aportan el 52% del PIB y 72% del empleo

(ProMéxico, 2017). Además, 33000 pequeñas y medianas empresas contribuyen con el 5% del total de las exportaciones, al realizar ventas anuales al extranjero por menos de 10 millones de dólares en cada caso (Mendoza, 2012). Por eso, deben dar el siguiente paso, para no solo ser el motor del mercado interno, sino para convertirse en eje de la plataforma de exportación de México, pero actualmente no ocurre, por falta de competitividad y nivel de desempeño logístico, porque:

Más de 20,000 Pymes desconocen cómo diseñar una cadena logística para distribuir sus productos y se incrementan sus costos...el costo logístico en México como porcentaje de su PIB es representa alrededor de 20%, que se compara desfavorable con países como EU, Singapur o el promedio de la OCDE, que está en 10% (Martínez, 2011, p.1)

En el caso de Sinaloa, existen alrededor de 109819 Pymes, de las cuales 13958 con registro del Sistema de Información Empresarial Mexicano -SIEM-; 1,779 se ubican en el sur del Estado (Pymes, 2018). Según datos de INEGI (2016), las Pymes representan el 91.4% del total de las unidades económicas sinaloenses. La región sur, compuesta por los municipios de Mazatlán, San Ignacio, Concordia, El Rosario y Escuinapa, concentra el 24% de las Pymes, y es la segunda economía del estado por su aportación al PIB, con un 21.30% del PIB estatal (Consejo para el Desarrollo Económico de Sinaloa -CODESI, 2013)

En los municipios de El Rosario y Escuinapa, se realiza la mayor producción de mango, la variedad de ese producto llega a alcanzar en una temporada hasta las 148 mil toneladas” (Arredondo, 2017). Es una actividad prioritaria por la gran cantidad de jornales que se generan en el manejo de las huertas, cosecha y las actividades complementarias como el empaque, transporte y acondicionamiento del producto para su comercialización; la derrama económica que se genera en la temporada de cosecha de mango dinamiza en gran medida la economía de la región; además de que la mayoría de los productores tienen huertas no mayores a las 10 hectáreas (CONACYT, 2015)

Y, las Pymes exportan mango fresco en sus distintas variedades ataulfo, haden, tommy atkins, kent, keitt, manila y sus derivados (deshidratado, congelado, puré simple y concentrados) hacia el mercado de Estados Unidos y con potencial de crecimiento en el europeo y asiático; con una participación del 18% del total de las exportaciones de mango que se realizan en México (Atlas agroalimentaria, 2017, p.108)

Sin embargo, un estudio realizado por CODESIN (2016) refiere que para aumentar su posición competitiva en el mercado estadounidense e incursionar en nuevos mercados, es necesario que inviertan en innovación para generar procesos, productos y servicios con alto valor agregado. Debido a que, en la actualidad, cubren las características de las Pymes, “una estructura informal, carencia de conocimientos técnicos en la cadena de suministro y flujos de información interna, implicando una desintegración total del sistema por la débil interrelación entre áreas” (Cano, Orue, Martínez, y López, 2015, p.183). Además, está ligada a las actividades productivas menos complejas, poco dinámicas y de menor productividad, por su tamaño y la escasez de recursos económicos.

Por lo tanto, el objetivo de este estudio es determinar la relación positiva que existe entre el desempeño logístico y la competitividad empresarial de las Pymes exportadoras de mango del sur de Sinaloa para fortalecerlas desde el interior de la cadena de suministros e impulsarlas hacia nuevos mercados. Planteándose las siguientes hipótesis:

H₀: No existe correlación positiva entre el desempeño logístico y la competitividad empresarial de las Pymes exportadoras de mango del sur de Sinaloa.

H_a: Existe correlación positiva entre el desempeño logístico y la competitividad empresarial de las Pymes exportadoras de mango del sur de Sinaloa.

Contexto Teórico

Pymes es el acrónimo utilizado para referirse a las pequeñas y medianas empresas. En México, para efectos del artículo 3, fracción III, de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, se establece la estratificación bajo la cual se catalogan las micro, pequeñas y medianas empresas y participan el sector comercial, industrial o servicios, cuentan con no más de 250 trabajadores, cuyo monto de ventas anuales no exceden de \$250 millones de pesos (Secretaría de Economía, 2009)

The Global Supply Chain Forum (2008) indica que la logística es la integración de los principales procesos de negocio de usuario final a través de los proveedores originales, que proporciona productos, servicios e información que agregar valor para los clientes y para los accionistas. El Consejo de Profesionales de la cadena de suministro (CLM, 1998; citado en Ballesteros y Ballesteros, 2004), al aseverar que:

La logística es aquella parte del proceso de la cadena de suministro que planea, implementa y controla el flujo y almacenamiento de productos y servicios, y su información relacionada, desde el punto donde se originan hasta el punto donde se consumen, en forma eficiente y al menor costo posible, para satisfacer los requerimientos de los clientes (p.202)

El Índice de Desempeño Logístico -IDL- es un indicador global desarrollado por el Banco Mundial que mide la eficiencia de las cadenas de suministro de los países y como esta se desenvuelve en el comercio con otros. En el caso de México, según datos del Banco Mundial (2016) su desempeño logístico se colocó en la posición competitiva 54 de 160 países analizados en el año 2015, un retroceso si se considera que en 2014 fue el lugar 50.

Por su parte, la Secretaría de Economía de México (2011) en la última evaluación realizada, en 2011, sobre el desempeño logístico de la cadena de suministro de México, muestra en el rubro de las Pymes, participaron algunas hortofrutícolas, que necesitan la automatización de sus procesos, en particular el de la planeación de inventarios, de la demanda, S&OP -planeación de ventas y operaciones-. Adicionalmente, aporta los siguientes datos: los costos logísticos como porcentajes de sus ventas - costo anual de planear, almacenar, distribuir, transportes y logística inversa como porcentajes de sus ventas- son del 13.3%. En cuanto al porcentaje del número de órdenes perfectas -que cumplen en cantidad, tiempo y calidad con los requerimientos del cliente- de las Pymes en 2011 son del 89%, por debajo de las mejores prácticas internacionales de Estados Unidos y Europa que es de 96-99%.

Respecto a la competitividad, Nájera (2013) la conceptualiza como “la capacidad de las empresas de poder influir sobre las condiciones de la competencia y sobre los resultados de su accionar en el mercado” (p.28); en tanto, el Centro de Estudios de Finanzas públicas afirma que:

La competitividad es la capacidad que tiene una unidad económica o un país para competir en los mercados de bienes y servicios; y permite comparar la estructura de costos del proceso de producción como mano de obra, materias primas, tecnología, diferenciación de productos y tamaño del mercado, de un productor con respecto a otros productores de bienes internos o externos con niveles de calidad similares (CEFP 2017, p.3).

La competitividad empresarial la define Garay (2004) como la capacidad de una industria para producir bienes con patrones de calidad específicos,

utilizando eficientemente recursos que empresas semejantes en el resto del mundo; en tanto, García (2015) la conceptualiza como la capacidad de las industrias para ofrecer un producto o un servicio cumpliendo o rebasando las expectativas de sus clientes, a través del manejo más eficientes de sus recursos con relación a otras del mismo sector; por su parte, Chauca (2003) como la capacidad que tienen las empresas para permanecer como tales en un mercado libre, reflejándose su posición relativa en el mercado. Y, el Centro de Estudios de Competitividad de México establece que “se deriva de la ventaja competitiva que ella tiene en sus métodos de producción y de organización, en relación con los de sus rivales en un mercado específico” (Abdel y Romo, 2005, p.201)

A diferencia de las anteriores concepciones, el planteamiento de Cabrera, López y Ramírez, (2011), no se limita en el desarrollo de ventajas competitivas que desarrolle internamente, “sino que agrega los condicionamientos externos que le brindan tanto la industria o sector al que pertenece, como la región-país en la que se encuentra ubicada” (p.25). Sin embargo, para Villareal (2002) la competitividad empresarial va más allá de la productividad, “representa un reto centrado en generar y fortalecer las capacidades productivas y organizativas para enfrentar con éxito los cambios del entorno y alcanzar niveles de desarrollo más elevados” (p.2)

Ventaja Competitiva

En la economía actual, con la globalización de los mercados y con una competencia dinámica y evolutiva, los factores tradicionales generadores de riqueza: tierra, recursos naturales y el trabajo, como insiste la teoría clásica y el modelo de dotación de factores del comercio internacional, ya no pueden producir y explicar por sí mismos las razones de por qué ciertos países generan mayor riqueza que otros. Por tal razón, surge la teoría de la ventaja competitiva de Michael Porter, uno de los máximos exponentes de la Nueva Economía, analiza los sectores, empresas o productos para evaluar la competitividad. Lo anterior, debido a que encontró que no existía literatura económica que se dirigiera a los aspectos microeconómicos de la competitividad (Snowdon y Stonehouse, 2006). Al respecto, Porter (1991) expresa que las políticas macroeconómicas e instituciones legales sólidas y políticas estables son condiciones necesarias, pero no suficientes para asegurar una economía próspera. La competitividad está fundamentada en las bases microeconómicas de una nación: la sofisticación de las operaciones y estrategias de una compañía y la calidad del ambiente

microeconómico de los negocios en la cual las compañías compiten. Entender los fundamentos microeconómicos de la competitividad es vital para la política económica nacional.

Bajo su concepción las condiciones macroeconómicas dan oportunidades, pero las empresas deben tener la capacidad de innovar y perfeccionarse para crear valor. Porque las que compiten son las empresas no las naciones (Porter, 1991). En el mismo sentido, Krugman (1994) y Baldwin (1995) sostienen que, en el ámbito nacional, la competitividad no es un concepto relevante, ya que los principales países no están de ninguna forma compitiendo entre ellos, por lo que se trata más de un asunto interno de la nación que de un aspecto externo. Y, se corre el peligro de basar políticas económicas “en un concepto de competitividad nacional evasivo” (Krugman, 1994 p.20). Y, agregan Baena y Neme (2014) que “la macroeconomía no crea riqueza, a diferencia de las empresas en el terreno microeconómica, pero sí puede destruir la riqueza y a las empresas” (p.25)

Por su parte la CEPAL (1990, p.70), menciona que la competitividad en el nivel microeconómico “significa alcanzar los patrones de eficiencia vigentes internacionalmente en cuanto a utilización de recursos y calidad del producto o servicio ofrecido. Igualmente, supone la identificación, imitación y adaptación de nuevas funciones de producción por parte de las empresas”.

En otro sentido, Best (1990) la define en función de su habilidad para obtener utilidades que se manifiestan en reinversión mediante la combinación de los siguientes elementos: dirección y gestión de empresa; introducción de innovaciones en el proceso productivo, en la mercancía o en la organización interna; la coordinación en las fases del proceso de producción; la organización de la industria en cuanto a competencia y cooperación; y, el aprovechamiento de una política industrial activa que coadyuve el uso creativo y formativo del mercado, el enfoque de producción opuesto al de distribución y la determinación de sectores estratégicos y prioritarios para maximizar el crecimiento industrial.

Retomando a Porter (2015) comenta que, para las empresas, la competitividad significa la posibilidad de competir en el mercado internacional a través de una estrategia global. Por ello, la ventaja competitiva crece en la medida que son capaces de generar valor para sus clientes y que los competidores son lentos en responder. Es decir, tienen una ventaja única, difícil de imitar, que les permite tener una posición competitiva superior en el mercado.

En referencia al valor, el autor la define como la cantidad que los compradores están dispuestos a pagar por lo que la empresa les proporciona. Al mismo tiempo, para que sea sostenible, es necesario que las empresas apliquen estrategias ofensivas o defensivas, como liderazgo en costos, mediante un conjunto de políticas orientadas a la disminución total de los mismos; la diferenciación, con un atributo o más, en calidad, servicio, tecnología, marketing, diversificación del producto, nuevos métodos, nuevas prácticas, nuevos procesos, entre otros; o enfocados en un segmento del mercado, en donde selecciona un grupo o segmento del sector industrial y ajusta su estrategia a servirlos con la exclusión de otros, con la finalidad de mejorar la posición según las condiciones del mercado para asegurar a los clientes y defenderse contra las fuerzas competitivas. Así, al seleccionar una estrategia a nivel de negocios, las empresas evalúan dos tipos de ventaja competitiva, “entregar mayor valor a los clientes o bien crear un valor comparable a menor costo, o ambas cosas” (Porter, 1996, p.101). Apoyando las ideas anteriores, Lambin (1995) define ventaja competitiva como las características o atributos que posee un producto o un servicio que le da una cierta superioridad sobre sus competidores.

Diseño Metodológico

El enfoque de estudio es positivista con una metodología cuantitativa, ya que la realidad a estudiar está determinada, es observable, medible y cuantificable. Además, utiliza la recolección de datos con la medición numérica para probar hipótesis. El diseño de investigación es no experimental, de corte transversal o transeccional, en virtud de que se recopilan los datos en un momento único. Con alcance descriptivo, en un primer momento, porque se muestra un panorama del estado de las variables, las características o cualidades del objeto de estudio; también, “mide diversas situaciones y eventos especificando propiedades previamente seleccionadas” (Pacheco, 2006, p.115). Y, en un segundo momento, correlacional, porque busca medir la relación positiva entre el desempeño logístico y la competitividad empresarial de las Pymes exportadoras de mango del sur de Sinaloa.

Se decidió estudiar como población a las Pymes exportadoras de mango fresco y sus derivados -deshidratado, puré simple, puré concentrado o congelado- de la región sur de Sinaloa, específicamente del municipio de El Rosario y Escuinapa, ya que ahí se concentran en su mayoría. Cubren las características que actualmente empaquetan y exportan su producto, conjuntamente se encuentran

registradas en alguna de estas bases de datos: el Sistema de Información Empresarial Mexicano -SIEM- (2017) o el Directorio de exportadores -DIEX-ProMéxico (2017), en donde se obtuvo un universo de 18 empresas. Además, es importante resaltar que la estratificación de empresas se realizó conforme al Acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federal vigente (SE, 2009). Este estudio es de tipo no probabilística, porque no todos los individuos tienen la misma posibilidad de formar parte de la muestra. El muestreo fue por conveniencia, pues solo se encuestaron a empresas que aceptaron participar en esta investigación, 13 Pymes exportadoras de mango del sur de Sinaloa, que equivale al 72% de la población, 4 son pequeñas y 9 medianas, representadas por el personal de mandos altos o intermedios que realizan actividades logísticas o con mayor cercanía en los procesos logísticos.

Se utilizó la técnica encuesta, con el instrumento de investigación cuestionario de tipo cerrado, el cual se estructuró en tres secciones: la primera datos generales de la empresa y el encuestado; las segunda, cinco preguntas que conforman la competitividad empresarial; la tercera sección, 26 preguntas sobre el desempeño logístico, distribuidas en seis factores: compras, abastecimiento de materiales, producción, distribución, servicios al cliente y flujo de información, retomadas de Cano et al (2015), que por su simplicidad fue posible adaptarlas en esta investigación.

Se empleó la escala de Likert, debido a que permite medir la actitud de un grupo de personas frente a hechos o eventos determinados y es la más utilizada en las ciencias sociales, ver anexo 1. Para la validez y confiabilidad de sus resultados, se aplicó una prueba piloto con apoyo de 4 expertos en el área logística y economía empresarial acerca de la claridad en su comprensión. Además, el cuestionario cubre los requerimientos fiabilidad de Alfa de Cronbach (1951), si el coeficiente es mayor a ocho, es una fiabilidad buena, y mayores a nueve es excelente; por lo tanto, los ítems de competitividad empresarial su fiabilidad es buena .825 y los ítems de desempeño logístico tienen una fiabilidad excelente .920.

En el procesamiento de los datos se tomó la decisión de usar la herramienta SPSS versión 19.0 para Windows para analizar los resultados del instrumento. En un primer momento, se exhiben los hallazgos encontrados con tablas de estadísticos de frecuencias para el análisis del comportamiento de los factores de competitividad empresarial y los factores de desempeño logístico. En un segundo momento, se analiza la correlación positiva entre las variables con

el coeficiente de correlación de Spearman, que es una técnica no paramétrica para medir la intensidad de la asociación existente entre las variables de tipo ordinal, a un nivel de significancia de 0.05.

Resultados y Discusión

Análisis estadístico descriptivo

En el análisis de estadística descriptiva de frecuencias en los factores de competitividad empresarial, se encontró que, en posición competitiva, la respuesta que más se repitió fue 3 (nivel competitivo medio). Asimismo, la mitad de las Pymes exportadoras contestó por encima de la puntuación 4 (nivel competitivo fuerte), entre la puntuación máxima 5 (muy fuerte) y la mínima de 3 (medio). Lo anterior, va de acuerdo con el promedio de las Pymes exportadoras de mango del sur de Sinaloa, que contestaron un nivel competitivo de 3.92 (nivel medio). Cabe destacar, que no hubo puntuaciones de nivel de posición competitiva uno (muy débil) o dos (débil). Entonces, tienen un nivel medio con tendencia hacia el nivel fuerte de ventaja competitiva en relación con otros del mismo mercado, ver tabla 1.

Por su parte, en el uso de estrategias competitivas, la contestación que más se repitió fue 4 (casi siempre). De esta manera, el cincuenta por ciento de las empresas contestó por encima de la puntuación 4 (casi siempre), entre la puntuación máxima 5 (siempre, que se refiere al menos una vez al mes) y la mínima de 4 (casi siempre). En cuanto al promedio de puntuación de las Pymes exportadoras de mango del sur de Sinaloa fue 4.31 (casi siempre). No se mostraron puntuaciones de uno (nunca), dos (a veces) y 3 (regularmente). Por lo tanto, casi siempre aplican las estrategias competitivas para mejorar su posición en el mercado u obtener ventaja frente a sus rivales, ver tabla 1.

En innovación del producto/servicio, se encontró que la respuesta que más se repitió fue 4 (casi siempre). Igualmente, el cincuenta por ciento de las empresas contestó por encima de la puntuación 4 (casi siempre), entre la puntuación máxima 5 (siempre) y la mínima de 4 (casi siempre). Con promedio de puntuación de 4.23 (casi siempre). No se presentaron puntuaciones de uno (nunca), dos (a veces) y 3 (regularmente). Consecuentemente, casi siempre realizan cambios o mejoras en los productos o servicios que oferta la empresa para aumentar su competitividad en el mercado, ver tabla 1.

Con respecto a la innovación en procesos, la opción que más se repitió fue 4 (casi siempre). Además, el cincuenta por ciento de las empresas contestó por encima de la puntuación 4 (casi siempre), entre la puntuación máxima 5 (siempre) y la mínima de 3 (regularmente). El promedio de puntuación fue de 4.08 (casi siempre). No se presentaron puntuaciones de uno (nunca) y de dos (a veces). Es decir, casi siempre realizan cambios o mejoras en los procesos (nueva tecnología de producción o mejorada) de la empresa para aumentar su competitividad en el mercado, ver tabla 1.

Y, finalmente en innovación de la gestión, la respuesta que más se repitió fue 4 (casi siempre). También, el cincuenta por ciento de las empresas contestó por encima de la puntuación 4 (casi siempre), entre la puntuación máxima 5 (siempre) y la mínima de 4 (casi siempre). Con un promedio de puntuación de 4.31 (casi siempre). No se presentaron puntuaciones de uno (nunca), dos (a veces) y 3 (regularmente). Por lo tanto, casi siempre realizan cambios o mejoras en la administración del conocimiento-capacitación-, administración y marketing del producto/servicio para aumentar su competitividad en el mercado, ver tabla 1.

Tabla 1

Estadísticos descriptivos de los factores de competitividad empresarial

		Posición competitiva	Uso de estrategias competitivas	Innovación producto/servicios	Innovación en procesos	Innovación en gestión
N	Válidos	13	13	13	13	13
	Perdidos	0	0	0	0	0
	Media	3,92	4,31	4,23	4,08	4,31
	Mediana	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
	Moda	3	4	4	4	4
	Mínimo	3	4	4	3	4
	Máximo	5	5	5	5	5

Nota. Fuente: elaboración propia.

Con respecto a los factores de desempeño logístico los resultados obtenidos fueron, en compras, que la opción de respuesta que más se repitió fue 4 (nivel

de eficiencia alta). Igualmente, el cincuenta por ciento de las empresas contestó por encima de la puntuación 4.5 (alta), entre la puntuación máxima 5 (muy alta) y la mínima de 3 (nivel medio de eficiencia). El promedio de puntuación fue de 4.30 (alta). No se presentaron puntuaciones de uno (muy baja) y de dos (baja). Entonces, se infiere, que es alto el nivel de eficiencia en sus prácticas logísticas en el análisis del comportamiento histórico de la demanda, pronósticos de la demanda, monitoreo de la orden de compra, el costo de ordenar y el costo de mantener el inventario, ver tabla 2.

En cuanto abastecimiento de materiales, la puntuación que más se repitió fue 5 (nivel de eficiencia muy alta). De esta forma, el cincuenta por ciento de las empresas contestó la puntuación 5 (muy alta), entre la puntuación máxima 5 (muy alta) y la mínima de 2 (nivel bajo). Con un promedio de puntuación de 4.38 (alta). No se presentaron puntuaciones de uno (muy baja). Por consiguiente, es muy alto el nivel de eficiencia en sus procesos logísticos en el surtimiento de materiales, estandarización del surtimiento de materiales y medición de la entrega perfecta de materiales, ver tabla 2.

Respecto a la producción, la respuesta que más se repitió fue 4 (nivel de eficiencia alta). Igualmente, el cincuenta por ciento de las empresas contestó por encima de la puntuación 4.5 (alta), entre la puntuación máxima 5 (muy alta) y la mínima de 4 (alta). El promedio de puntuación de 4.50 (alta). No se mostraron puntuaciones de uno (muy baja), dos (baja) y tres (nivel medio). Es decir, tienen un nivel de eficiencia alto en las prácticas logísticas de ubicación de los insumos, programación de la producción, herramientas visuales en la programación de la producción, cambios de herramental, especificaciones de los métodos de trabajo, sistemas de orden y limpieza, estaciones de trabajo flexibles, producción de flujo continuo. También, cumplimiento de requerimientos de calidad y el control del tiempo de la producción, ver tabla 2.

Por su parte, en distribución, la opción de respuesta que más se repitió fue 4 (nivel de eficiencia alta). También, el cincuenta por ciento de las empresas contestó por encima de la puntuación 4.0 (alta), entre la puntuación máxima 5 (muy alta) y la mínima de 3 (nivel medio de eficiencia). El promedio de puntuación de 4.38 (alta). No se presentaron puntuaciones de uno (muy baja) y de dos (baja). En consecuencia, el nivel de eficiencia es alto, al trasladar productos finales y ponerlos a disposición del cliente, mediante planeación de rutas, consideración de tipos y modos de transporte de mercancías y contratación de operadores, ver tabla 2.

En servicio al cliente, la puntuación que más se repitió fue 5 (nivel de eficiencia muy alta). Asimismo, el cincuenta por ciento de las empresas contestó por encima de la puntuación 4.5 (alta), entre la puntuación máxima 5 (muy alta) y la mínima de 3 (nivel medio). El promedio de puntuación de 4.50 (alta). No se presentaron puntuaciones de uno (muy baja) y dos (bajo). Por ende, es muy alto el nivel de eficiencia en sus procesos logísticos es de alta a muy alta considerando tiempos de respuesta y eficiencia en los despachos aduanales para cubrir las necesidades y requerimientos del cliente, ver tabla 2.

Para finalizar, en flujo de información, la opción de respuesta que más se repitió fue 5 (nivel de eficiencia muy alto). Además, el cincuenta por ciento de las empresas contestó la puntuación 5.0 (muy alta), entre la puntuación máxima 5 (muy alta) y la mínima de 3 (nivel medio de eficiencia). El promedio de puntuación con frecuencia de 4.42 (alta). No se presentaron puntuaciones de uno (muy baja) y de dos (baja). Se deduce, que el nivel de eficiencia es muy alto en la capacidad de disposición de la información interna y externa a tiempo y en forma, con tecnologías de información y comunicación del sistema logístico y su gestión, ver tabla 2.

Tabla 2

Estadísticos descriptivos de los factores de desempeño logístico

		Compras	Abastecimiento de materiales	Producción	Distribución	Servicio al cliente	Flujo de información
N	Válidos	13	13	13	13	13	13
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
	Media	4,30	4,38	4,50	4,38	4,50	4,42
	Mediana	4,50	5,00	4,50	4,00	4,50	5,00
	Moda	4,0	5	4,0 ^a	4 ^a	5,0	5,0
	Mínimo	3,0	2	4,0	3	3,0	3,0
	Máximo	5,0	5	5,0	5	5,0	5,0

a. Existen varias modas. Se mostrará el menor de los valores.

Nota. Fuente: elaboración propia.

Coefficiente de correlación Spearman

Al hablar de análisis de las relaciones entre variables se realiza a través de coeficientes de correlación. En este caso, para probar la hipótesis de esta investigación, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman (Rho Spearman) que es una técnica no paramétrica que se aplica a aquellos estudios en los que no se cumple con los supuestos de normalidad en los datos, y es muy útil en las muestras pequeñas, a través de la comparación de rangos en grupos de sujetos. Este coeficiente es muy útil cuando el número de pares de sujetos (n) que se desea asociar es menor de 30, y permite saber si hay relación entre las variables al menos de tipo ordinal y que esta relación estadísticamente sea significativa (Mondragón, 2014). Entonces, determina la dirección y la intensidad de la asociación entre las variables.

La fórmula de este coeficiente es:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Figura 1. Fórmula de coeficiente de correlación de Spearman.

Nota.

d es la distancia existente entre los puestos que ocupan las puntuaciones correspondientes a un sujeto i cuando estas puntuaciones han sido ordenadas para X y para Y.

Este coeficiente se encuentra comprendido entre los valores -1 y 1. La interpretación del coeficiente refiere a valores próximos a 1; indican una correlación fuerte y positiva. Valores próximos a -1 indican una correlación fuerte y negativa. Valores próximos a cero indican que no hay correlación lineal. *Puede que exista otro tipo de correlación, pero no lineal. También, se debe considerar un nivel de significancia de 0.05 (Martínez y Faulín, 2006).*

Ahora bien, para determinar el grado de relación, existen muchas escalas; sin embargo, la más utilizada es la que presenta Hernández y otros (2014), se muestra a continuación:

Tabla 3

Grado de relación según coeficiente de relación

-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Nota. Fuente: Hernández, R. et al (2014)

La prueba de hipótesis se ejecutó en cuatro pasos, los cuales se explican a continuación:

1. Planteamiento de hipótesis

Ho: No existe correlación positiva entre el desempeño logístico y la competitividad empresarial de las Pymes exportadoras de mango del sur de Sinaloa.

$$r_s = 0$$

Ha: Existe correlación positiva entre el desempeño logístico y la competitividad empresarial de las Pymes exportadoras de mango del sur de Sinaloa.

$$r_s > 0$$

2. Nivel de significancia

$$\alpha = 0.05$$

3. Prueba de hipótesis

Al realizar la prueba de hipótesis con el coeficiente de correlación de Spearman se encontró que existe una correlación positiva considerable entre el desempeño logístico y la competitividad empresarial de .522 y con un nivel de significancia de .034, ver tabla 4.

Tabla 4

Correlaciones Spearman

		Competitividad Empresarial	Desempeño Logístico	
Rho de Spearman	CE			
		Coeficiente de correlación	1,000	,522*
		Sig. (unilateral)		,034
		N	13	13
	DL			
		Coeficiente de correlación	,522*	1,000
	Sig. (unilateral)	,034		
	N	13	13	

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (unilateral).

Nota. Fuente: elaboración propia.

Confirmación o rechazo de la correlación

Con los resultados obtenidos se rechaza H_0 y se confirma H_a . Existe correlación positiva entre el desempeño logístico y la competitividad empresarial de las Pymes exportadoras de mango del sur de Sinaloa. Es decir, las dos variables se correlacionan de forma considerable en sentido directo. A valores altos de una le corresponden valores altos de la otra e igualmente con los valores bajos.

Aunque se comprobó la hipótesis planteada en esta investigación, surgió la inquietud de profundizar sobre qué factores de competitividad empresarial y de desempeño logístico están correlacionadas. Se descubrió que la innovación en procesos y la distribución tienen una correlación positiva considerable de .582 y una significancia de .018, por lo que sería interesante abrir una línea de investigación al respecto en próximos estudios, ver tabla 5.

Tabla 5

Correlaciones Spearman

		Compras	Abastecimiento	Producción	Distribución	Servicio	Flujo de información	
Rho de Spearman	Posición competitiva	Coeficiente de correlación	,056	,151	,268	,208	,326	,145
		Sig. (unilateral)	,427	,311	,188	,248	,139	,318
		N	13	13	13	13	13	13
	Estrategia competitiva	Coeficiente de correlación	,234	,000	,347	,099	,095	,049
		Sig. (unilateral)	,221	,500	,123	,374	,379	,437
		N	13	13	13	13	13	13
	Innovación producto	Coeficiente de correlación	,000	-,165	-,190	,244	-,078	,189
		Sig. (unilateral)	,500	,296	,267	,211	,400	,268
		N	13	13	13	13	13	13
	Innovación procesos	Coeficiente de correlación	,427	,437	,382	,582*	,458	,451
		Sig. (unilateral)	,073	,068	,099	,018	,058	,061
		N	13	13	13	13	13	13
	Innovación en gestión	Coeficiente de correlación	,023	,300	,347	,397	,451	,320
		Sig. (unilateral)	,470	,159	,123	,090	,061	,143
		N	13	13	13	13	13	13

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (unilateral)

Nota. Fuente: elaboración propia.

Conclusiones

Con los datos presentados en esta investigación se pudo demostrar que existe relación positiva considerable de .522 y con un nivel de significancia de .034, entre el desempeño logístico en la cadena de suministro y la competitividad empresarial de las Pymes exportadoras de mango de El Rosario y Escuinapa, ubicadas al sur de Sinaloa, que, sin lugar a duda, en los últimos años han incrementado su participación en el mercado nacional y en Estados Unidos.

Dentro de los factores de desempeño logístico de la cadena de suministro que se deben contemplar son: compras, abastecimiento de materiales, producción, distribución, clientes y flujo de información. Los datos arrojados en este estudio muestran que, en compras, el nivel de eficiencia es alto en cuanto a sus prácticas logísticas en el análisis del comportamiento histórico de la demanda, pronósticos de la demanda, monitoreo de la orden de compra, el costo de ordenar y el costo de mantener el inventario; sin embargo, existe un 7.69% recurrente en la mayoría de estos aspectos con eficiencia media o baja que debe ser atendida, y, claro reforzar a el resto que con puntuaciones alta y muy alta.

Por su parte, en abastecimiento de materiales, es muy alto el nivel de eficiencia en sus procesos logísticos de surtimiento de materiales, su estandarización y medición de la entrega perfecta de los mismos; pero, igual que en el punto anterior, se presenta entre un 7.68% y 7.69% de Pymes con baja y muy baja eficiencia respectivamente.

En lo que toca a producción, su eficiencia es alta en las prácticas logísticas de ubicación de los insumos, programación de la producción, herramientas visuales en la programación de la producción, cambios de herramental, especificaciones de los métodos de trabajo, sistemas de orden y limpieza, estaciones de trabajo flexible, producción de flujo continuo. También, en cumplimiento de requerimientos de calidad y el control del tiempo de la producción. A pesar de ello, se muestran en algunos factores, porcentajes de 7.69% (baja) y 15.38% (media)

En el mismo sentido, en distribución, el nivel de eficiencia es alto, al trasladar productos finales y ponerlos a disposición del cliente, mediante planeación de rutas, consideración de tipos y modos de transporte de mercancías y contratación de operadores. Y, se repite el mismo patrón que en producción, porcentajes de 7.69% (baja) y 15.38% (media)

En servicio al cliente, es muy alto el nivel de eficiencia en sus procesos logísticos, considerando tiempos de respuesta y eficiencia en los despachos aduanales para cubrir las necesidades y requerimientos del cliente. Solamente un 7.69% de Pymes muestra eficiencia baja en el tiempo de entrega de pedidos. Para finalizar, con el desempeño logístico, en flujo de información, el nivel de eficiencia es muy alto; solamente en la capacidad de disposición de la información interna y externa a tiempo y en forma, se presenta 15.38% con nivel medio; en integración de las áreas mediante la información, el 15.30% es media, y, en administración de la información oportuna del entorno, un 7.69% con eficiencia media.

En relación con los factores que componen la competitividad empresarial, en posición competitiva, las Pymes del sur de Sinaloa tienen un nivel medio (46.16%) en relación con otros del mismo mercado, 15.38% fuerte y 38.46% muy fuerte. En el uso de estrategias competitivas, casi siempre (69.23%) aplican las estrategias competitivas para mejorar su posición en el mercado u obtener ventaja frente a sus rivales, el 30.77% siempre lo hace. En innovación del producto/servicio, casi siempre (76.92%) realizan cambios o mejoras en los productos o servicios que oferta la empresa para aumentar su competitividad en el mercado y el 23.08% siempre. Con respecto a la innovación en procesos, casi siempre (61.54%) implementan de nueva tecnología de producción o mejorada para aumentar su competitividad en el mercado, 23.08% siempre y el 15.38% regularmente. Y, en innovación de la gestión, casi siempre (69.23%) realizan cambios o mejoras en capacitación, administración y marketing del producto /servicio para aumentar su competitividad en el mercado, el 30.77% siempre.

Considerando estos resultados, aunque su nivel de eficiencia es alto en el desempeño logístico, tienen una posición competitiva media y casi siempre utilizan estrategias de innovación, todavía muestran áreas de oportunidad que es importante atender mediante la reingeniería en ciertas prácticas y procesos logísticos para incrementar su desempeño; así como, implementar de forma eficaz estrategias genéricas, innovando el producto/servicio, en los procesos y la gestión del conocimiento frente a sus principales rivales, para articular la cadena de suministro, disminuir la pérdida de producción en la cadena logística y adecuar la oferta de producción con la demanda del mercado doméstico e internacional, que como resalta Porter (1991) en su teoría de la ventaja competitiva, las empresas crecen en la medida que son capaces de generar valor para sus clientes y que los competidores son lentos en responder.

Referencias Bibliográficas

- Abdel, G. y Romo, D. (2005). Sobre el concepto de competitividad. *Comercio Exterior*, 55(2), pp.200-214.
- Arredondo, V. (2017). El mango producto de calidad sinaloense. Recuperado de https://tvpacifico.mx/portal/noticias_display/185897/el-mango-producto-de-calidad-sinaloense
- Atlas Agroalimentario. (2017). Mango. Recuperado de <https://www.gob.mx/siap/prensa/atlas-agroalimentario-2017>

- Baena, G. y Neme, S. (2014). La competitividad macroeconómica en la construcción de una región del Conocimiento en México. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 20(56), pp.21-32.
- Baldwin, R. (1995). *The problem with competitiveness*. Genova: EFTA.
- Ballesteros, D. y Ballesteros, P. (2004). La logística competitiva y la administración de la cadena de suministros. *Scientia Et Technica*, X (24), páginas 201-206.
- Banco Mundial. (2016). *Connecting to Compete 2016: Trade Logistics in the Global Economy*. Recuperado de <http://www.worldbank.org/en/news/feature/2016/06/28/connecting-to-compete-2016-trade-logistics-in-the-global-economy>
- Best, M. (1990). *The new competition*. Cambridge: Harvard University Press.
- Cabrera, A., López, P. y Ramírez, C. (2011). La competitividad empresarial: un marco conceptual para su estudio. *Documentos de investigación, Administración de Empresas*, 10(4), pp.1-23.
- Cano, P., Orue, F., Martínez, J. y López, G. (2015). Modelo de gestión logística para pequeñas y medianas empresas en México. *Contaduría y Administración*, 60(1), 181-203.
- CEFP. (2017). *Aspectos relevantes de la Competitividad del Sector Industrial*. Recuperado de <http://www.cefp.gob.mx/publicaciones/documento/2017/ecefp0012017.pdf>
- CEPAL. (1990). *Transformación productiva con equidad: la tarea prioritaria del desarrollo de América Latina y el Caribe en los años noventa*. (LC/G.1601-P), Santiago de Chile. Publicación de las Naciones Unidas. Recuperado de <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/2102>
- CEPAL. (2013). *Perspectivas económicas de América Latina 2014. Logística y competitividad para el desarrollo*. Recuperado de http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/1504/LCG2575_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chauca M. (2003). *Competitividad de la micro, pequeña y mediana empresa manufacturera de Morelia*. Morelia, Michoacán, México.

- CODESIN. (2013). Estructuras económicas y demográficas de Sinaloa: Instrumentos para la planeación del desarrollo regional. Recuperado de <http://codesin.mx/wp-content/uploads/2016/06/PIB-y-SOCIODEMOGRAFÍA-SINALOA-18-MUNICIPIOS-11-09-15.pdf>
- CODESIN (2016). Resultados de Sinaloa en el Índice de Competitividad Estatal 2014 del IMCO. Recuperado de <http://codesin.mx/news/resultados-sinaloa-acuerdo-al-indice-competitividad-estatal-2014-del-imco/>
- CONACYT (2015). Agenda de Innovación de Sinaloa. Recuperado de siicyt.gob.mx/index.php/normatividad/.../agendas...sinaloa-agenda-de-innovacion/file
- Cronbach, J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*. Recuperado de <https://link.springer.com/article/10.1007/BF02310555>
- Diex (2017). Empresas exportadoras de mango. Recuperado de <http://diex.promexico.gob.mx/es/buscar?q=mango>
- FAO (2012). Pérdidas y desperdicio de alimentos en el mundo. División de Infraestructura Rural y Agroindustrias. Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura. Roma. Recuperado de <http://www.fao.org/3/a-i2697s.pdf>
- García, O. (2015). Competitividad, concepto e importancia. Recuperado de www.milenio.com/firmas/universidad_tecnologica_del_valle_del_mezquital/Competitividad-concepto-importancia_18_541925858.html
- Garay, J. (2004). Colombia: estructura industrial e internacionalización 1967-1996. Colombia: Biblioteca Virtual del Banco de la República. Recuperado de <http://www.banrepultural.org/blaavirtual/>
- Hernández, R. (2014). Metodología de la investigación (6ta.Ed.). México: McGraw-Hall.
- INEGI. (2016). Sinaloa. Recuperado de <http://www3.inegi.org.mx/sistemas/mexicocifras/default.aspx?e=25>
- INEGI. (2016). Se difunden estadísticas detalladas sobre las micro, pequeñas y medianas empresas del país. Recuperado de <http://www.inegi.org.mx/saladeprensa/boletines/2016/especiales/especiales>

- Krugman, P. (1994). Competitividad. Una peligrosa obsesión. *Foreign Affairs*, 73(2), páginas 28-44.
- Lambin, J. (1996). *Marketing Estratégico*. España: McGraw-Hill.
- Martínez, A. (2011). PyMEs, víctimas de logística deficiente. Recuperado de <http://expansion.mx/economia/2011/09/30/pymes-victimas-de-una-mala-logistica>
- Martínez, A y Faulín, J. (2006). *Bioestadística amigable*. Madrid: Díaz de Santos.
- Mendoza, V. (2012). Los 3 retos de las Pymes exportadoras. Recuperado de <http://expansion.mx/emprendedores/2012/01/31/los-3-retos-de-las-pymes-exportadoras>
- Mondragón, M. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Movimiento científico*. Recuperado de <https://www.researchgate.net/publication/281120822>
- Silva, H.; Castellanos, A., Llinas, H.; Moreno, Z. (2018) Caracterización del Portafolio de Servicios Logísticos Requeridos por las Pymes Importadoras y Exportadoras de Barranquilla-Colombia. *Revista Espacios Volumen 39 (42)*.
- Nájera, J. (2013). Logros y desafíos de la competitividad de México. *Universidad & Empresa*, 15 (24), pp.25-51.
- Pacheco, L. (2006). *Metodología de investigación*. (3era. Ed.). Tepic, Nayarit: Universidad Autónoma de Nayarit.
- Porter, M. (1991). *La ventaja competitiva de las naciones*. Argentina: Vergara.
- Porter, M. (1996). ¿Qué es la estrategia? *Harvard Business Review*.
- Porter, M. (2015). *Ventaja competitiva. Creación y sostenimiento de un desempeño superior* (2da. edición). México: Patria.
- ProMéxico. (2017). Pymes, eslabón fundamental para el crecimiento en México. Recuperado de <http://www.promexico.gob.mx/negocios-internacionales/pymes-eslabon-fundamental-para-el-crecimiento-en-mexico.html>

- Pymes. (2018). Directorio de MiPyMES Sinaloa. Recuperado de https://pymes.org.mx/entidad/Sinaloa.html?entidad%2FSinaloa_html=&Pyme_page=749
- SAGARPA. (2015). Programa Nacional de Agrologística. Recuperado de www.sagarpa.gob.mx/agronegocios/Paginas/agrologistica.aspx
- Saliva, M. (2017). La gestión logística de las Pymes. México: Énfasis. Recuperado en: <http://www.logisticasud.enfasis.com/notas/78119-la-gestion-logistica-las-pymes>
- Secretaría de Economía. (2009). Acuerdo de estratificación de micro, pequeñas y medianas empresas. Recuperado de http://dof.gob.mx/nota_detalle_popup.php?codigo=5096849
- Secretaría de Economía. (2011). Evolución del desempeño logístico de las cadenas de suministro en México. Recuperado de <http://www.elogistica.economia.gob.mx/swb/work/models/elogistica/Resource/3/1/images/evolucion2011.pdf>
- Secretaría de Economía. (2011). Políticas Públicas para el desarrollo de la Logística y la Gestión de la Cadena de Suministro en México. Recuperado de https://www.economia.gob.ar/peconomica/dnper/documentos/MX_RHernandez_Politicas_Publicas.pdf
- SEDECO. (2017). Las Mipymes generadoras de empleo en Sinaloa. Recuperado de <https://sinaloa.gob.mx/noticias/las-mipymes-generadoras-de-empleos-en-sinaloa>
- SIEM. (2017). Empresas de Sinaloa. Recuperado de <https://www.siem.gob.mx/siem/portal/consultas/respuesta.asp?language=0&captcha=1>
- Snowdon, B. y Stonehouse, G. (2006). Competitiveness in a globalised world: Michael Porter on the microeconomic foundations of the competitiveness of nations, regions, and firms. USA: Journal of International Business Studies.
- The Global Supply Chain Forum. (2008). *Sing logistics to build a competitive*. México: Congreso Internacional de Logística.
- Villareal, R. (2002). América Latina frente al reto de la competitividad: Crecimiento con Innovación. *Revista Iberoamericana de ciencia, tecnología, sociedad e innovación*, (4), p.2.

Calidad de servicios como estrategia de gestión en empresas de asistencia médica de emergencia

“Artículo derivado del proyecto de investigación intitulado: Calidad de servicio y Reputación corporativa en las empresas de asistencia médica de emergencia del municipio Maracaibo”

Ronald Prieto Pulido

Universidad Simón Bolívar, Barranquilla, Colombia
rprieto1@unisimonbolivar.edu.co

Magda Monsalve Peláez

Universidad Simón Bolívar, Barranquilla, Colombia
mmonsalve9@unisimonbolivar.edu.co

Alexander Urribarrí Monagas

Universidad Valle de Momboy, Trujillo-Venezuela
urribarria@uvm.edu.ve

Annherys Paz Marcano

Universidad de la Guajira. Riohacha-Colombia
annheryspaz@hotmail.com

Resumen

Las empresas en el presente requieren prestar mayor atención a los procesos individuales y sociales de la calidad de servicio en el contexto organizacional ya que de esta manera éstos se perfilan a construir una reputación corporativa dentro del entorno empresarial. Es por ello que la calidad de servicios servicio puede entenderse, como el grado en la cual una oferta intangible reúne las expectativas del cliente, se relaciona con la percepción de éste, acerca de la misma, sustentada en mantener la consistencia en la calidad del servicio, en la experiencia con relación a las promesas realizadas por el vendedor. El objetivo del artículo analizar la Calidad de Servicios como estrategia de gestión en las Empresas de Asistencia Médica de Emergencias en el municipio Maracaibo, estado Zulia-Venezuela. Se fundamenta en un enfoque positivista, con un diseño de investigación no experimental, de campo, transversal y un tipo de estudio descriptivo. La población fue de (280) empleados del sector de salud privado. Las técnicas de recolección fue la encuesta, se elaboró un cuestionario con (36) preguntas, se aplicó la estadística para el análisis de datos. Los

resultados obtenidos muestran, ausencia de actividades creativas de mejoramiento del ámbito profesional y laboral del sector salud, que fomenten la calidad de servicio que brindan a sus usuarios, así como también, hay debilidades en comprensión y conocimiento del cliente; en línea general, se encontraron un conjunto de fallas, omisiones en la calidad de servicio ofrecida por las empresas de asistencia médica de emergencia de la ciudad de Maracaibo. Se concluye que es necesario aplicar estrategias para desarrollar dichas capacidades en los empleados, que permitan la mejora en la calidad de los servicios.

Palabras clave:

Calidad de servicio, estrategia de gestión, asistencia médica, sector salud

Quality of services as a management strategy in emergency medical assistance companies

Abstract

Companies in the present need to pay more attention to the individual and social processes of the quality of service in the organizational context since in this way they are designed to build a corporate reputation within the business environment. That is why the quality of service services can be understood, as the degree to which an intangible offer meets the expectations of the client, is related to the perception of this, about it, based on maintaining consistency in the quality of service, in the experience in relation to the promises made by the seller. The objective of the article is to analyze the Quality of Services as a management strategy in the Emergency Medical Assistance Companies in Maracaibo municipality, Zulia state, Venezuela. It is based on a positivist approach, with a non-experimental, field, cross-sectional research design and a type of descriptive study. The population was (280) employees of the private health sector. The collection techniques were the survey, a questionnaire was elaborated with (36) questions, and the statistics was applied for the data analysis. The obtained results show, absence of creative activities of improvement of the professional and labor scope of the health sector, that foment the quality of service that they offer to their users, as well as, there are weaknesses in compression and knowledge of the client; In general, a series of failures were found, omissions in the quality of service offered by the emergency medical assistance companies of the city of Maracaibo. It is concluded that it is necessary to apply strategies to develop said

capacities in the employees that allow the improvement in the quality of the services.

Key words:

Quality of service, management strategy, medical assistance, health sector.

Introducción

El contexto organizacional actual está marcado por grandes e importantes cambios, lo cual exige de éste nuevas respuestas, al punto de requerir su modernización y transformación para hacer frente a las demandas del entorno de una forma efectiva, al considerar que el escenario en que están sujetas, reclama flexibilidad al igual que capacidad de adaptación, según las necesidades imperantes en la sociedad, todo ello, soportado por Prieto, León & Palmar (2010), Prieto & Chirinos (2013), Prieto & Villa (2011), Urdaneta & Prieto (2014), Ariza y Pulido (2016), Urdaneta, Prieto y Hernández (2017) y Del Vecchio, Crissien, García & Patiño (2017).

Todo ello, hace imprescindible que la empresa u organización tenga bien en cuenta o definido quiénes son sus clientes y que servicios hay que ofrecerles, ya que estos son más exigentes en los productos y servicios que requieren, lo que conlleva a un aumento de competencia a nivel global. Por tanto, si satisfacer las expectativas del cliente es tan importante como se ha señalado, entonces es necesario disponer de información adecuada sobre los clientes que contenga aspectos relacionados con sus necesidades, con los atributos en los cuales se fijan para determinar el nivel de calidad conseguido, (Palacios, Ruz, Villa & Salazar 2016).

En la década de los 90 a nivel mundial la calidad de servicio fue tomada en consideración por los grandes empresarios, quienes se dedicaron y pusieron mayor interés a esta variable, ya que en Estados Unidos hubo un descenso en la balanza comercial neta positiva del sector servicios esto se debió a los servicios de mediocre calidad. Empresas como McDonald's, Federal Express, American Express, Domino's Pizza, Disney World, American Airlines, Marriott, IBM, han experimentado que la calidad de servicio ha sido una *estrategia competitiva* ganadora, estas empresas utilizan el servicio para ser diferentes y para transmitir una mayor protección a sus consumidores y, en consecuencia, afrontar con eficacia los precios de la competencia obteniendo de esta manera altos beneficios y el hecho de Ganar-Ganar (Parasuraman, Zeithaml & Berry 2002).

En este orden de ideas, Prieto, Burgos, García y Rincón (2016) y García, Duran, Parra & García (2017) señalan que la mayoría de las organizaciones están tras la búsqueda de la calidad del servicio para hacerse más competitivas, volviéndose este un elemento estratégico, ya que el éxito de la empresa va a depender de la capacidad para poner en práctica los elementos que permitan obtener nuevos clientes y satisfacer sus necesidades.

Lo anteriormente planteado permite inferir que, en los actuales momentos, la calidad del servicio, representa un factor clave de gran importancia para el mercado global, puesto que repercute en la satisfacción de las necesidades del cliente a través de la obtención de información veraz que permita el conocimiento del cliente y la asertividad en la toma de decisiones gerenciales; así como la buena atención antes y después de la adquisición del producto o servicio. Es por ello, que el objetivo de la presente investigación está centrado en analizar la Calidad de Servicios como estrategia de gestión en las Empresas de Asistencia Médica de Emergencias en el municipio Maracaibo, estado Zulia-Venezuela.

Fundamentos Teóricos sobre Calidad de Servicios

Una de las definiciones más aceptadas es la de Parasuraman, Zeithaml y Berry (2002), quienes la definen como “[...] una forma de actitud, relacionada pero no equivalente a la satisfacción, y resulta de la comparación de las expectativas con la percepción de desempeño” (p.15). Del mismo modo Según Zeithaml y Bitner (2002), la calidad de servicio es un compuesto de numerosos elementos o características de calidad (cortesía, oportunidad o rapidez de entrega, precios justos, entre otros.) evaluados por los clientes con relación a un servicio, según como haya sido la satisfacción de sus necesidades en la confrontación con las expectativas. Por su parte Pride y Ferrell (2013) señalan que la prestación de servicio de alta calidad es una de las tareas más importantes y difíciles que afronta cualquier organización, pues las características únicas que poseen los servicios, son muy difíciles de evaluar.

La calidad de servicio, es un proceso conformado por un conjunto de principios, esfuerzos para mejorar los procesos y los productos que requiriere involucrar tanto a la gerencia y empleados como a la empresa, para llegar a un producto o servicio de calidad, donde se puedan lograr los objetivos de una forma adecuada. También se puede entender como la acción frecuente contestar preguntas, tomar órdenes, manejar quejas y, tal vez, hacer citas para mantenimiento y reparación, (Prieto y Villa 2011).

En consonancia con los autores citados, los investigadores consideran que la calidad de servicio permite alcanzar el nivel de exigencia que aspira una organización, en este caso, para las del sector salud específicamente las de asistencia médica de emergencia, tales como: Asistencia Médica (AME ZULIA), Centro Médico Paraíso y Clínica Zulia, les permitiría brindar una atención personalizada a los clientes, consolidando de esta manera, las políticas y principios de la gerencia general, además del fortalecimiento de la productividad.

Principios de la calidad de servicio

La adopción de un sistema de calidad debería ser una decisión estratégica que tome la dirección de la organización. El diseño y la implementación de un sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciados por diferentes necesidades, objetivos particulares, los servicios que proporciona. De acuerdo con Gutiérrez (2010), se han identificado determinados principios de gestión de calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección de las organizaciones, con el fin de conducirla hacia una mejora en el desempeño. Esto permitiría especialmente a las empresas del sector salud, consolidarse como organizaciones que brindan servicios en diversas especialidades médicas a la población en general, por lo cual se recomienda su innovación sobre la base de nuevos principios organizacionales, que están referidos por Senlle (2001) y se detallan a continuación:

- **Enfoque en el cliente**

La empresa debe dedicar los medios y enfoques necesarios para conocer las necesidades y expectativas de los clientes, una vez conseguida esta meta, deben ser transmitidas a la organización para su conocimiento y concienciación de su importancia y debe planificarse el modo de hacerlo. Al respecto, Senlle (2001), Salinas (2008) y Gutiérrez (2010), señalan que el significado de este principio es sumamente claro, las organizaciones se deben a sus clientes, por lo que son el primer elemento en el que se tiene que basar la gestión de calidad, ya que de no hacerlo así y perder la brújula de las necesidades de los clientes, conduce a mediano o largo plazo a que éstos se alejen de la organización y con ello su prestigio y viabilidad se pongan en serios cuestionamientos.

A este respecto Salinas (2008), afirma que el enfoque al cliente es una gran cualidad que comienza por un análisis profundo y permanente de sus preferencias y

necesidades, requiere del abasto suficiente y oportuno de los mejores productos, de un centro de atención amable y ordenada y de la generación de opciones de pago accesibles. Para ello, los sistemas de información son fundamentales. En ese mismo orden de ideas, Gutiérrez (2010) expone cuatro condiciones para un buen servicio relacionado con el enfoque al cliente, estos son:

- a. Poner interés en el contacto con el cliente.
- b. Espontaneidad y capacidad resolutive en el contacto.
- c. Flexibilidad, es decir, ir más allá.
- d. Arreglo cuando las cosas salen mal.

En consonancia con lo expuesto previamente, los autores de esta investigación consideran que la aplicación de estos postulados en las empresas de asistencia médica de emergencia, podrían ofrecer una mejor y mayor calidad de servicio a sus usuarios, durante su permanencia en los diversos espacios que comprende el centro de salud.

- **Liderazgo**

La organización debe fomentar el liderazgo, estar en el ambiente en el cual el personal puede llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización. En este sentido, para Berry (2004) y Perdomo & Prieto (2009), el liderazgo es el factor determinante para ofrecer altos niveles calidad en las empresas servicio. El liderazgo se convierte en una herramienta fundamental para la gerencia del servicio, por cuanto permite alinear el interés de los colaboradores con los objetivos de la organización creando una visión y unas condiciones de trabajo atractivas generadoras de valor para el cliente.

Asimismo, para Perdomo & Prieto (2009) los líderes en servicio están convencidos de que la excelencia y la calidad son la única estrategia para competir exitosamente. La aspiración de proporcionar un servicio excelente al cliente debe encontrarse tanto en el nivel organizativo más amplio como en el más bajo. Para cultivar el potencial de liderazgo en servicio se requiere promover a las personas indicadas, logrando que amplíen sus horizontes, ayuden a la empresa y sean ejemplo para sus empleados en lo que a liderazgo concierne. Así mismo, es necesario poner énfasis en la participación personal, no se debe tomar a los empleados como simples ejecutores de las tareas de la empresa, al contrario, hay que hacerlos partícipes de todas las estrategias que sean parte del equipo y así por medio del compromiso realizar sus labores con alto grado de servicio.

Por su parte, Prieto, García y González (2014) en las organizaciones los líderes que se requieren, son los líderes genuinos, que tengan o no cargos, los que ven un futuro mejor que el actual, que conciben una visión de cambio positivo, y especialmente que se deciden a hacer algo, a abanderar propuestas e iniciativas para lograr los cambios, inspirando a otros a actuar en pos de esa visión compartida, hasta lograr alcanzarla en beneficio de todos. Por supuesto, son líderes que tienen sueños, fe, carácter, actitud, preparación, pero también principios, valores, convicciones, congruencia.

En este orden de ideas los autores de la investigación coinciden en la importancia para las empresas de asistencia médica de emergencia, de enfatizar en el factor confianza, cultivar el liderazgo es tener confianza en el criterio, la capacidad y la buena fe de los empleados.

- **Participación del personal**

Para Senlle (2001), el personal es la esencia de la organización, y su total implicación posibilita que sus capacidades sean usadas para beneficio de la misma. Este principio explica que las personas, a todos los niveles de la organización, representan la esencia y su completo desarrollo, permite que sus habilidades, sean usadas en beneficio de la misma.

Cabe destacar que para Gehisy (2010) los integrantes, consumidores, trabajadores, mandos, proveedores, distribuidores, y los elementos ajenos a la empresa como redes de transporte, comunicaciones, son los elementos que constituyen la organización. El desarrollo completo de sus potencialidades permite aprovechar al máximo las habilidades para conseguir los objetivos de la organización y la excelencia de la calidad. Esto será posible en la medida que la gente, desde el ámbito de su responsabilidad, se involucre y se comprometa con el reto de mejorar la organización, pero a su vez comprenda los beneficios que a su vez le generan.

Lo planteado anteriormente permite inferir a los autores de la investigación que, el interés y el nivel de involucramiento en el trabajo del equipo, produce una implicación de los miembros de la organización en cumplir las expectativas y necesidades del grupo, y mejorar su grado de satisfacción personal, mediante la satisfacción del grupo. Pues el involucrarse implica un pleno o casi total conocimiento de la realidad de la empresa, lo cual permitirá al empleado ejecutar sus responsabilidades de la manera más oportuna posible.

- **Enfoque basado en procesos**

El enfoque basado en procesos posibilita la realización, en cualquier actividad productiva, de servicios o comercial, de un análisis para el perfeccionamiento de estas actividades y el mejoramiento de la competitividad, de acuerdo con los lineamientos de Valdés (2010), las actividades necesarias para lograr un resultado deben identificarse claramente como procesos y cada persona debe hacerse responsable de uno de estos procesos. De tal manera, que la identificación de actividades puede resultar más fácil si se compromete a las partes involucradas. Sobre esta base, es posible evaluar el desempeño de cada proceso y analizar el modo en que puede ser mejorado para satisfacer mejor los objetivos estratégicos de la compañía.

Por lo anterior expuesto, es muy importante para cualquier organización que su personal esté consciente de que más que realizar actividades, controla un proceso; es decir que están transformando las entradas, cuyas especificaciones deben ajustarse a los valores y características establecidos, en salidas que también deben cumplir con los valores y características establecidos para el siguiente proceso, del cual son entradas y así sucesivamente hasta la terminación de la realización del producto final.

- **Enfoque de sistema para la gestión**

Para Gutiérrez (2010), expresa que cuando una organización se gestiona como sistema se tiene claro que las relaciones de causa-efecto en las organizaciones no son obvias, ni lineales y por lo general están distantes en el tiempo y el espacio. Por su parte para Senlle (2001) Identificar, entender y gestionar un sistema de procesos interrelacionados mejora la eficiencia. En relación a este enfoque Gehisy (2012), refiere que la idea es considerar que el acto de estructurar y documentar claramente las acciones que contribuyen a los objetivos de la organización permite mejorar su efectividad y eficacia.

Para esto, la organización primero debe identificar las dependencias existentes para reducir los conflictos entre procesos y el trabajo repetido. Esto debe llevar a la formalización de un sistema de gestión de calidad claramente documentado. Capacitar o informar a los participantes necesarios puede ser esencial para asegurar que todos cumplan con este paso. Para los autores es muy conveniente hacer uso de las técnicas de gestión para controlar y desarrollar el sistema de procesos de la organización, con ello se podrán identificar aquéllos que son

clave para el logro de un objetivo en el que se tenga un interés particular, y crear la estructura idónea para alcanzarlo de manera eficaz, ya que se comprenderán mejor las relaciones existentes entre los diversos procesos involucrados en la realización del producto.

- **Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones**

Para Senlle (2001) Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información, es decir, para que la mejora continua y la aplicación de los otros principios sean efectivas se debe buscar que las decisiones tengan objetividad y estén apoyados en los datos y el análisis adecuados. De acuerdo a Robbins (2004), Paz, Harris y García (2015) la toma de decisiones es el núcleo de la planeación, concibiéndose como la selección de un curso de acción entre varias alternativas.

Así, el desempeño global de la organización, de acuerdo a los autores de esta investigación, debería presentarse en un formato adecuado para los diferentes niveles de la organización. Los resultados del análisis pueden ser utilizados por la organización para determinar las tendencias, la satisfacción del cliente, el nivel de satisfacción de las otras partes interesadas, la eficacia y eficiencia de sus procesos, la contribución de los proveedores, el éxito de sus objetivos de mejora del desempeño, la economía de la calidad y el desempeño financiero y el relacionado con el mercado, los estudios comparativos (benchmarking) de su desempeño y la competitividad.

- **Relación beneficiosa con los suministros**

Las relaciones beneficiosas entre las organizaciones y sus suministradores intensifican la capacidad de ambas organizaciones para crear valor (Senlle 2001). Los aliados pueden ser proveedores de productos, prestadores de servicio, instituciones tecnológicas y financieras, organizaciones gubernamentales y no gubernamentales u otras partes interesadas. En este sentido, la alta dirección debería establecer las relaciones beneficiosas con los proveedores y los aliados de negocios para promover y facilitar la comunicación con el objetivo de mejorar mutuamente la eficacia y la eficiencia de los procesos que crean valor. Para Prieto et al. (2016) desde el punto de vista de la organización cada encuentro representa una oportunidad para probar su potencial como proveedor de un servicio de calidad y para incrementar la lealtad del cliente.

En este orden de ideas, los autores consideran que las organizaciones deben mantener un relacionamiento adecuado y beneficioso con los proveedores de

suministros, con el fin de garantizar la atención adecuada del servicio en los distintos centros de atención de asistencia médica de emergencia.

- **Necesidades del cliente**

Los servicios constituyen una actividad típica de solución de problemas en la cual el cliente siempre está presente, antes, durante y después de que éstos han sido proporcionados. Al respecto, Lefcovich (2005), explica que la auténtica calidad sólo es factible cuando se tiene en consideración las necesidades y deseos de los clientes y consumidores. En este marco, Denton (1991) plantea que las necesidades de un cliente, son muy variadas y siempre cambiantes, al igual que los factores demográficos, estos cambios pueden percutir en problemas para aquellas empresas que no estén preparadas, y que no sean capaces de mantener las oportunidades de consumo presente y lograr prosperidad en el futuro, a largo plazo. Cuando estas empresas se concentran en el cliente y sus necesidades, pueden experimentar ventajas frente a sus competidores, porque mantienen sus esfuerzos enfocados en el consumidor y logra satisfacer esas necesidades. Los autores citados como base fundamental en la variable principal de este trabajo de investigación, coinciden que la parte vital y esencial en toda organización son sus clientes, quienes forman la parte integral de la misma dando como asegurado que tener clientes satisfechos es garantía de mantenerse en un mercado.

Algunas necesidades de los clientes se deben a usos no previstos por el proveedor y son tan numerosas que requieren una ordenación, tal como se detallan a continuación.

- **Identificar a los clientes**

De acuerdo con Udaondo (2005, p. 49), señala que un segundo paso fundamental, de carácter ponderativo, consiste en identificar cuáles son los más importantes, distinguiendo entre los poco “vitales” y los mucho “útiles”. El cliente es el único juez de la calidad del servicio, sus consejos son, por tanto, fundamentales, es quien determina el nivel de excelencia del servicio y siempre quiere más.

Tomando en cuenta lo anterior, los autores de esta investigación consideran que para una empresa dedicada a los servicios del sector salud debe ser importante mantener una agenda precisa con cada uno de sus clientes, pues allí podrá mantener un orden de quiénes representan una eventualidad para la empresa como quiénes se desenvuelven constantemente en la misma.

- **Conducta del cliente**

Para Alban (2003) la conducta del cliente, que los servicios constituyen una actividad típica de solución de problemas en la cual éste siempre está presente, antes, durante y después de que éstos han sido proporcionados. Durante la prestación del servicio, el cliente debe cooperar con el proveedor. Un buen servicio es una coproducción, cuyos resultados dependen substancialmente de ambos. La necesidad de cooperación varía de acuerdo con la naturaleza del servicio que se presta. La colaboración del cliente es necesaria en diversas ocasiones no solo para fortalecer los lazos empresariales, sino que a su vez esto permite reforzar vínculos de interés entre organización y cliente que ayudan al aumento de la productividad empresarial además de crear espacios que en conjunto se dirijan a satisfacer sus intereses como necesidades.

De modo que, en opiniones de los autores de esta investigación, conocer las necesidades del cliente permite inferir en el tipo de conducta que este posee, bien sea colaborador, conflictivo, dinámico, negociador, entre otros; aspectos que permiten estar atentos ante cualquier circunstancia que pueda favorecer o no al entorno empresarial. Se requiere entonces de un personal acucioso y suspicaz que detecte rápidamente, las intenciones de quienes tienen como objetivo negociar con la organización.

- **Alcance de las necesidades y expectativas humanas**

De acuerdo con Gondar (2006), expresa que las necesidades suelen ser fácilmente explicitables y objetivas; con frecuencia se refieren a las prestaciones funcionales del producto, a su calidad y a su precio. Justifican el producto a comprar o el servicio a recibir y definen el estándar mínimo que el cliente aceptará. Otras se refieren a aquellos elementos “implícitos” que no se especifican por su propia evidencia. Corresponden a aquellas necesidades que, sin lugar a duda, el cliente espera ver satisfechas, pero no siente la necesidad de explicitarlas. La normativa vigente, o lo que se denomina en cada sector “regla del arte”; entran dentro en esta categoría.

Es difícil que el cliente sienta la necesidad de algo que no entra dentro de su marco de referencia; esta es la razón por la que éste siempre la formula en sus propios términos. Existen diferentes niveles de necesidades cuya satisfacción genera diferente impacto. La satisfacción de una necesidad considerada estratégica por el cliente induce mayor fidelidad que si se trata de una necesidad operativa común.

Las expectativas, por su propia naturaleza, son básicamente subjetivas y más cambiantes que las necesidades; aunque el cliente no las hace explícitas, su satisfacción determina en gran medida la percepción por el cliente de la calidad. Es precisamente la existencia de expectativas, lo que hace que cada cliente sea distinto de los demás. De lo explicado anteriormente, la autora infiere que se debe partir de la convicción de que el cliente, como ser humano que es, raramente está del todo satisfecho, lo cual ha de constituir un constante reto de superación permanente en el proveedor.

En el caso de las empresas de salud específicamente las de asistencia médica de emergencia, el producto o servicio que el cliente solicita no suele ser más que un medio para satisfacer su auténtica necesidad, más aún si como en este caso se tratan de servicios prioritarios como lo es la salud. Por tanto, la dificultad va a venir del hecho de que muchas empresas del sector salud disponen únicamente de sistemas de control de los productos y no de los clientes satisfechos que poseen; aspectos que posteriormente traerán consecuencias porque los clientes sentirán sus necesidades poco atendidas.

- **Necesidades relacionadas con las características del producto**

La necesidad del cliente se tiene que satisfacer con una característica del producto; éste debería: satisfacer las necesidades de los clientes, satisfacer las necesidades del proveedor y satisfacer la competencia, optimizar los costos combinados de la empresa como de los clientes.

La satisfacción del cliente se logra ofreciendo servicios de calidad que satisfagan sus necesidades y conlleva a la lealtad de los mismos hacia el producto o servicio que se ofrece. Se puede decir que la empresa que logre cubrir los requerimientos exigidos por sus usuarios será más competitiva en el mercado y lograra la lealtad de clientes existentes y atraer otros de la competencia, (Hernández González y Chumaceiro 2017)

Por su parte Hernández (2014) expresa que:

“El exhaustivo reconocimiento de las necesidades clientelares a través de diferentes procesos, técnicas y aplicaciones vigentes permite a cualquier empresa prefijarse un plan de acción para dar respuesta a estos requerimientos de manera oportuna, ampliar su mercado, posicionarse con amplias fortalezas para determinar ventaja competitiva, pero necesariamente esto implica;

conocer actitudes, preferencias, expectativas, tendencias de consumo y adquisición de sus compradores actuales y potenciales. (p.90)”

Bajo estas premisas, los autores concuerdan que las organizaciones y mucho más las que ofrecen servicios de salud, deben centrar la mirada en una atención de calidad a sus usuarios, que garanticen la satisfacción de sus necesidades, a través de mecanismos innovadores, que garanticen la fidelidad de los mismos

Medición de la satisfacción del cliente

Kotler (2007) explica que la satisfacción del cliente, es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento o resultado, que se percibe de un producto con sus expectativas. Asimismo, Stanton, Etzel y Walker (2007) señalan que este tipo de satisfacción consiste en el grado en que la experiencia con un producto corresponde a las expectativas del comprador y las supera, desde este punto de vista se puede decir que la satisfacción del cliente es un elemento sumamente importante para la evolución de cualquier producto o servicio en el mercado, porque hay que medirla de forma adecuada.

A la medición se le puede añadir como elementos de contraste, otros datos como: el estudio de las quejas; la tarjeta de tiempo (tiempo de entrada y salida), los sensores diversos, el panel de clientes clave (relaciones permanentes de clientes); los contactos de ejecutivos con la trinchera; los viajes del cuerpo ejecutivo. Cabe resaltar que interacción entre el cliente y el prestador de servicio, se constituye en la clave de las evaluaciones de la satisfacción del cliente, Arrieta, Pulido y Corrales (2016)

De modo, que la calidad percibida es aceptar que el cliente es caprichoso, cambiante, innovador, exigente, racional y para satisfacerlo hay que identificar sus necesidades, sabiendo, además que cambia de manera continua. Lo que el cliente puede decir es, qué es lo que más le molesta o por qué dejaría de comprar.

Metodología

El abordaje metodológico de la presente investigación, muestra un enfoque positivista, además se apoya en un diseño no experimental de campo, con un estudio de carácter descriptivo y transversal, por cuanto, la calidad de servicio como estrategia de gestión, fue analizado en su estado natural, es decir tal como se evidencian en las empresas de asistencia médica de emergencia.

La población está conformada por las empresas de asistencia médica de emergencia, se realizó un muestreo no probabilístico intencional, seleccionando tres (3) de ellas, estableciendo el criterio de accesibilidad de los investigadores y la disposición a suministrar información. Los informantes clave fueron los gerentes y empleados, encargados de suministrar los servicios, distribuidos de la siguiente manera: Asistencia Médica AME ZULIA con (96), Centro Médico Paraíso (96) y Clínica Zulia (88), para un total de 280 trabajadores de dichas instituciones de salud. Se utilizó la técnica del censo a través de la aplicación tanto a los gerentes como al personal de administración de un cuestionario estructurado, con escala tipo Likert, cuya confiabilidad arrojó $r=0,91$.

Para analizar los datos recolectados a través de la aplicación del instrumento elaborado por los autores de la presente investigación, se utilizó la estadística descriptiva, para corroborar los resultados obtenidos de los respectivos porcentajes con el promedio del total de los datos para señalar la calificación que permitirá realizar la interpretación del baremo, el cual se muestra en la tabla 1.

Tabla 1

Baremo

ESCALA DE VALORES	CATEGORÍAS
$1,00 \leq X \leq 2,33$	Sin Presencia
$2,34 < X \leq 3,67$	Mediana Presencia
$3,68 < X \leq 5$	Presencia

Nota. Fuente: elaboración propia (2017)

Resultados

A continuación, se presenta el análisis y discusión de los resultados obtenidos del proceso de recolección de información gracias a las respuestas de cada uno de los sujetos encuestados, mediante la estadística descriptiva, estableciéndose porcentajes, cálculo de las medidas de tendencia central y de dispersión, como la media, la moda, la mediana y la desviación estándar, éstos, para determinar la presencia que cada componente tiene de acuerdo al baremo presentado, (Ver tablas 2 y 3)

Tabla 2

Principios de calidad de servicio de las empresas de asistencia médica de emergencias en el municipio Maracaibo del estado Zulia

DIMENSIÓN:		INDICADORES					
PRINCIPIOS	Enfoque en el cliente	Liderazgo	Participación del personal	Enfoque basado en procesos	Enfoque de sistema para la gestión	Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones	Relación beneficiosa con los suministros
N	280	280	280	280	280	280	280
	0	0	0	0	0	0	0
Media	4,2913	4.3568	3,9000	4,1217	3,8029	3,6681	4,1088
Desv. típ.	,20013	,46283	,50557	,26361	,30489	,58237	,3852
Varianza	,040	,206	,256	,069	,093	,339	,271
Mínimo	4,33	4.12	3,33	4,33	4,00	2,00	3,44
Máximo	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00

Nota. Fuente: elaboración propia (2017)

Los resultados presentados en la tabla 2, muestran la discusión de los indicadores pertenecientes *al enfoque en el cliente, cuyas premisas fueron: Toda organización debe enfocarse en una atención óptima del cliente. Hacer contacto con los clientes es parte fundamental de la calidad de servicio y el cliente siempre tiene la razón es una premisa que la organización debe seguir, al tomar en cuenta estas alternativas de respuestas se llega al valor de la media en 4,29, lo cual indica de acuerdo al baremo establecido, que existe presencia en el principio enfoque al cliente.*

Los resultados obtenidos, dan cuenta de las empresas de asistencia médica de emergencia, como Asistencia Médica (AME ZULIA), Centro Médico Paraíso y Clínica Zulia hacen esfuerzos por brindar los medios y enfoques necesarios para conocer las necesidades y expectativas de los clientes, lo cual tiene correspondencia con lo planteado por Senlle (2001), Salinas (2008) y Gutiérrez (2010). Se recomienda seguir trabajando en este indicador tan necesario para el éxito de toda organización, especialmente las del sector salud.

Por su parte al analizar el elemento *Liderazgo*, donde se preguntó: *La organización debe fomentar el liderazgo, el liderazgo es el factor determinante para ofrecer altos niveles calidad y para cultivar el potencial de liderazgo en servicio se requiere promover a las personas indicadas*, los resultados arrojaron un valor de la media de 4,35, lo que permite inferir que existe presencia del indicador liderazgo, de acuerdo a los valores del baremo.

Lo anterior es reforzado por Berry (2004) y Perdomo & Prieto (2009), quienes expresan que el liderazgo es determinante en las empresas de servicios, el cual se convierte en una ventaja distintiva en las organizaciones de salud, ya que se convierte en un elemento estratégico para competir en los mercados de manera exitosa. Por lo que los gerentes y líderes de los procesos en las empresas de asistencia médica de emergencia deben diseñar mecanismos que les permita seguir manteniendo altos niveles de calidad de servicios en sus organizaciones.

Del mismo modo, para el elemento participación del personal como se menciona en las preguntas realizadas a la población encuestada: *La participación del personal en la calidad de servicio garantiza el funcionamiento óptimo de la organización. La organización debe recalcar el rol de cada uno de sus miembros en la participación de actividades y la evaluación del personal implica identificar las áreas de mejora para el fortalecimiento de los miembros de la organización*. Los resultados arrojaron un valor en la media de 3,90, el cual se ubica dentro de las categorías del baremo en presencia.

El resultado anterior, permite corroborar de acuerdo con lo expresado por Senlle (2001) y Gehisy (2010), cuando expresan que en las organizaciones el potencial de su personal garantiza servicios de calidad a los usuarios, por lo que sus capacidades deben ser usadas para beneficio de la misma, como es el caso de las empresas de asistencia médica de emergencia de Maracaibo, donde se presentaron algunas inconformidades, debido a que se detectaron algunos focos donde la participación del personal de atención debe ser reforzada para generar impacto positivo en los usuarios finales del servicio de salud. Por lo que se requiere un seguimiento constante en las funciones de cada trabajador.

En el caso del elemento *Enfoque basado en procesos*, cuyas alternativas de respuestas fueron: *Identificar la necesidad de los clientes en base a los procesos, implica la participación activa de todos los miembros de la organización enfocarse en los procesos*

en vez de los resultados y enfocarse en los procesos del servicio garantiza la productividad en los miembros de la organización. La media de este indicador fue de 4,12. El cual se ubica dentro de la categoría presencia.

Para Valdés (2010) es necesario establecer claramente los procesos y asignarle a cada trabajador las tareas adecuadas haciéndolos responsables de sus áreas, con el propósito de lograr resultados favorables. Cabe destacar, que este enfoque es aplicable a cada uno de los procesos que desarrollan las empresas de asistencia médica de emergencia de la ciudad de Maracaibo. Se considera pertinente enfocarse en establecer con claridad la forma como los trabajadores de las instituciones focalizan los procesos y como ejecutan sus actividades.

En referencia al *Enfoque de sistema para la gestión*, el cual se refiere a los siguientes interrogantes; *La organización debe ser asumida como un sistema en el cual sus elementos se relacionan entre sí. Toda organización debe primero establecer sus objetivos para establecer los elementos constituyentes de la misma y los procesos de trabajo se desarrollan a partir un enfoque sistémico de la organización.* La media de este indicador fue de 3,8, lo que indica que existe presencia de este indicador en la medición de la calidad del servicio.

En cuanto a este indicador los autores Gutiérrez (2010), Senlle (2001) y Gehisy (2012) concuerdan con el resultado obtenido, ya que el enfoque de sistema redundante en mayor eficacia y eficiencia de la organización, permitiendo hacer seguimientos constantes a los procesos, con el fin de lograr calidad en los servicios prestados. En el caso específico de las empresas de asistencia médica de emergencia es preciso hacer mayor énfasis en este indicador ya que se presentaron algunas dificultades por parte del personal de atención en el proceso de gestión, lo cual retrasa y genera descontento en el usuario final del servicio.

Las respuestas de cada uno de los sujetos en el elemento *Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones, cuyas alternativas de respuestas fueron: La toma de decisiones garantiza un proceso óptimo en el desarrollo de las organizaciones. Las decisiones son basadas en el análisis de los indicadores para una mejora continua y la organización debe tomar decisiones en base a los resultados de la información recopilada,* arrojaron una media de 3,42, el cual se ubica dentro de la categoría mediana presencia.

Estos resultados tienen correspondencia con Robbins (2004), Paz, et al. (2015) la toma de decisiones es el núcleo de la planeación, concibiéndose como la

selección de un curso de acción entre varias alternativas. En consecuencia, la gestión de las empresas de asistencia médica de emergencia en Maracaibo implica una decisión que comprende un proceso cíclico, propiciando una cultura decisoria transparente desde la actuación de los gerentes, como elemento clave para viabilizar la solución de problemas y el aprovechamiento de oportunidades que conllevan al éxito. En este sentido es importante que el personal de dichas instituciones conozca las formas y hechos para tomar decisiones, ya que este indicador presenta debilidad por desconocimiento de los trabajadores de atención que les imposibilita tomar decisiones acertadas, repercutiendo en el usuario final.

Finalmente al analizar el elemento *Relación beneficiosa con los suministros*, cuyas interrogantes fueron: *Las relaciones intensifican la capacidad de las organizaciones para crear valor; la alta dirección debería establecer relaciones beneficiosas con los proveedores y los aliados de forma directa y la comunicación con los proveedores permite mejorar mutuamente la eficacia y la eficiencia de los procesos que crean valor*, se obtuvo una media de 4,10, lo que la ubica en la categoría de presencia dentro del baremo respectivo.

Los planteamientos de Senlle (2001) y Prieto et al. (2016), coinciden con los resultados obtenidos al inferir que la alta dirección de las empresas de asistencia médica de emergencia debería establecer las relaciones beneficiosas con proveedores y aliados para promover y facilitar la comunicación con el objetivo de mejorar mutuamente la eficacia y la eficiencia de los procesos que crean valor.

Sobre la base de los resultados anteriores, es importante explicar que la entrega de un servicio de alta calidad depende, en gran medida, de los empleados que están directamente relacionados con el cliente, de allí la importancia de que ellos acepten una cultura interna de calidad, tal como lo expresa Gutiérrez (2010) y Senlle (2001), en relación a los principios de la calidad de servicio. De lo anterior se deduce que la calidad, específicamente la calidad de servicio, en las empresas privadas del sector salud específicamente las de asistencia médica de emergencia, se está convirtiendo en un requisito ineludible para competir en las organizaciones industriales y comerciales a nivel mundial, al considerar que las implicaciones presentes en la cuenta de resultados, en el corto y largo plazo, son positivas para las empresas inmersas en este tipo de procesos.

Tabla 3

Necesidades del cliente de las empresas de asistencia médica de emergencias en el municipio Maracaibo del estado Zulia

DIMENSIÓN:		INDICADORES				
NECESIDADES DEL CLIENTE		Identificar a los clientes	Conducta del Cliente	Alcance de las necesidades y expectativas humanas	Necesidades relacionadas con las características del producto	Medición de la satisfacción del cliente
N	280	280	280	280	280	280
		0	0	0	0	0
Media		4,4826	3,9574	3,5282	4,0208	4,1862
Desv. típ.		,33894	,46820	,33669	,3456	,4433
Varianza		,209	,261	,161	,111	,186
Mínimo		3,67	3,33	3,67	4,00	3,67
Máximo		5,00	5,00	5,00	5,00	5,00

Nota. Fuente: elaboración propia (2017)

Los resultados expresados en la tabla 3, muestran la discusión de los aspectos relevantes, relacionados con las necesidades del cliente, concebidos en la variable Calidad de servicio, donde se aprecian los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos a las 280 personas abordadas, aportando medias específicas para cada alternativa de respuesta las cuales a su vez reflejaron el desarrollo de la investigación.

En el abordaje del indicador: *Identificar a los clientes*, cuyas alternativas de respuestas fueron: *La identificación de los clientes debe ser el paso fundamental para reconocer sus necesidades. La distinción de los clientes según sus características constituye un paso para un tratamiento personalizado a los mismos y la elaboración del producto implica tomar en cuenta los clientes potenciales*, arrojó una media de 4,48, lo que evidencia que dicho indicador tiene presencia en la medición de la calidad de servicios en las instituciones de salud estudiadas.

Los resultados presentan estricta correspondencia con los postulados de Udaondo (2005) cuando expresa que el cliente es el único juez de la calidad del servicio, sus argumentos y opiniones son fundamentales, ya que es quien determina el nivel de excelencia del servicio y por ende mide el nivel de atención de la empresa. El caso particular de las empresas de asistencia médica de emergencia, hacen un esfuerzo por identificar quiénes son sus clientes, sus opiniones y lo que esperan del servicio que buscan, lo cual permite delinear estrategias que permiten ofrecer servicios de calidad a sus usuarios finales.

En cuanto al indicador, *Conducta del cliente*, el cual a su vez responde a las interrogantes: *La identificación de la conducta de los clientes debe ser el paso fundamental para reconocer sus necesidades. Es necesario un estudio de los patrones de conducta de los clientes y es indispensable que el cliente muestre información precisa para atender sus necesidades.* El mismo presentó una media de 3.90. El cual cuenta con presencia de la calidad de servicio.

Los resultados indican relación con lo planteado por Alban (2003) cuando manifiesta que el cliente espera ver una mejora sustancial de cada una de sus solicitudes a la organización, en la que existe colaboración en diversas ocasiones no solo para fortalecer los lazos empresariales y de esta forma poder expresar sus requerimientos y estos puedan ser cubiertos a cabalidad. En el caso de las empresas de asistencia médica de emergencia es importante afianzar los sondeos donde se recojan las opiniones de los usuarios del servicio, para tratar de cubrir sus requerimientos.

Por su parte, para el indicador: *Alcance de las necesidades y expectativas humanas*, cuyas alternativas de respuestas fueron: *Identificar las necesidades de los clientes es fundamental para reconocer sus expectativas. Es pertinente un estudio profundo para determinar las necesidades de los clientes y la organización debe preparar a sus miembros para reconocer el alcance del servicio con respecto a las necesidades del cliente.* La media se ubicó 3,52. El cual se ubica dentro de la categoría mediana presencia en relación a la medición de la calidad del servicio.

En relación con el presente indicador, los resultados dejan ver la importancia que tienen las expectativas del cliente en el desarrollo de acciones que permitan mejorar los estándares del servicio ofrecido a sus usuarios. Todo esto se relaciona con los planteamientos de Gondar (2006), al referirse a las expectativas como los elementos implícitos o necesidades del cliente que este espera ver satisfechas sin hacerlas explicitarlas. En lo relacionado a la presente investigación, las empresas

de asistencia médica de emergencia presentan ciertas dificultades para detectar y hacer frente a las expectativas y necesidades, lo que se traduce en dificultades para cubrir los requerimientos de los usuarios que aspiran tener servicios de calidad.

Asimismo, el indicador *Necesidades relacionadas con las características del servicio*, el cual responde a los siguientes interrogantes; *Identificar la relación servicio-cliente en relevante para reconocer las necesidades. El diseño del servicio conlleva a un análisis exhaustivo sobre las necesidades culturales de los clientes y la organización debe preparar a sus miembros para reconocer el alcance del servicio. Muestra una media de 4,02. El cual se ubica dentro de la categoría de presencia elementos de calidad de servicio.*

Para Hernández et al. (2017) las necesidades del usuario se tienen que satisfacer con una característica del producto; en ella intervienen las necesidades del cliente, del proveedor y de la competencia, lo cual permite optimizar los costos combinados de la empresa y clientes. Se puede decir que la empresa que pueda cubrir los requerimientos exigidos por sus usuarios será más competitiva en el mercado y lograrán la lealtad de clientes existentes y atraer otros de la competencia. En las empresas de asistencia médica de emergencia, el personal hace un esfuerzo por tomar en consideración todas las áreas involucradas para brindarles servicios de calidad.

Para finalizar con el indicador: *Medición de la satisfacción del cliente*, el cual presenta las siguientes interrogantes; *La medición de la satisfacción es fundamental para reconocer las necesidades del cliente. La organización debe hacer seguimiento continuo a los clientes para medir su satisfacción para con el servicio. La organización debe preparar a sus miembros para reconocer los niveles de satisfacción del cliente en relación al servicio. La media se ubica en 4,18, ubicándose con presencia de calidad de servicio.*

Un elemento importante en las organizaciones es la forma como esta utilizan mecanismos de medición de la satisfacción de sus clientes, todo esto tiene relación con los postulados de Kotler (2007), Stanton, et al. (2005) y Arrieta et al. (2016) cuando afirman que la satisfacción del consumidor implica la cobertura de todos los requerimientos y necesidades del mercado actual y potencial; implicando cubrir sus demandas y deseos, a fin de lograr lealtad en los mismos. En las empresas estudiadas se observa que la misma realiza esfuerzos para lograr altos niveles de satisfacción en los servicios que se ofrecen, tal como lo evidencia el valor de la media.

Cabe destacar que la calidad en el servicio es una herramienta gerencial de que disponen también las instituciones de salud para diferenciarse suficientemente de la competencia; asumirla como misión institucional y mantenerla les puede propiciar finalmente cuantiosos beneficios, además de un efectivo crecimiento en el mercado de servicios de salud. En las empresas privadas del sector salud específicamente las de asistencia médica de emergencia, se caracterizan por su crecimiento en términos de escala y diversidad de actividades, esta situación, también ha influido en una creciente importancia de la rendición de cuentas, resaltando tanto la responsabilidad por los resultados de las políticas y sus programas, por lo que estas fórmulas resultan beneficiosas.

Conclusiones

El sector empresarial, es un espacio dinámico en el cual convergen una serie de individuos con principios muy distintivos que han adquirido no solo por sus vivencias cotidianas sino a partir de las experiencias adquiridas en trabajos anteriores. Claro está que esas experiencias obtenidas en organizaciones pasadas traen repercusiones tanto positivas como negativas que evidentemente pueden afectar a la empresa en lo respectivo a su productividad.

En este sentido, lo ideal es cotejar las experiencias de los empleados con los principios de la organización donde se encuentran laborando en el presente, a fin de tomar aquellos aspectos que puedan beneficiar a la empresa y desechar aquellos que resulten negativos. De allí radica la importancia de la calidad de servicio, como factor que propone el desarrollo de estructuras cónsonas con los ideales de la empresa enfocadas en mejorar la reputación corporativa hacia una calidad óptima. Especialmente, en empresas que trabajan con necesidades prioritarias como las del sector salud, el seguimiento de la calidad de servicio debe ser más detallado a fin de satisfacer todos aquellos requerimientos prioritarios de los clientes.

En lo concerniente a los principios de calidad de servicio de las empresas de asistencia médica de emergencias en el municipio Maracaibo, algo que resulta prácticamente vital al momento de constituirse una empresa, es el diseño de principios de calidad de servicio pues, esto le permiten establecer cuáles serán sus propósitos, que misión cumplirán en la sociedad y que aspiran lograr en la empresa estructuralmente, por lo que se puede inferir que dichas instituciones hacen su mayor esfuerzo para brindar de una forma clara en el personal dichos principios,

ya que garantizan una ventaja competitiva, ya que actúan como un elemento estratégico que da soporte a las organizaciones. Todo ello permite conocer las necesidades del cliente consideradas por los usuarios de dichas empresas a fin de poder brindar el servicio que verdaderamente estos requieren, cómo lo desean y qué propuestas tiene; esto permitirá hacer las evaluaciones pertinentes que concluirán en los ajustes adecuadas en beneficio de la calidad de servicio.

Referencias Bibliográficas

- Alban, H. (2003). Gestión de calidad en los servicios. El papel del cliente. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/gestion-de-calidad-en-los-servicios/>. Consultado el 10/05/2018
- Ariza, O.; & Pulido, R. (2016). Cultura organizacional en cooperativas del sector agrícola–en el departamento del atlántico. Libro: *Diálogo de saberes desde las Ciencias Económicas, Administrativas y Contables*. ISBN: 978-958-8557-36-6 ISBN: 978-980-427-011-6. pp.6-17.
- Arrieta, A.; Pulido, R. & Corrales, L. (2016). Percepción de los usuarios ante el servicio ofrecido por el centro de diagnóstico cardiovascular del Magdalena. Libro: *Diálogo de saberes desde las Ciencias Económicas, Administrativas y Contables*. ISBN: 978-958-8557-36-6 ISBN: 978-980-427-011-6. pp.235-249.
- Berry, L. (2004). Un buen servicio ya no basta: Más allá de la excelencia en él. Editorial Norma. España
- Del Vecchio, D.; Crissien B., Tito; G., & Patiño, M. (2017). Marketing educativo como estrategia de negocio en universidades privadas. *Desarrollo Gerencial*, 9(1). pp.160-175.
- Denton, K. (1991). Calidad en el servicio a los clientes. Ediciones Díaz de Santos. Madrid-España.
- García, J.; Duran, S.; Parra, M. & García, E. (2017). Elementos y principios de la calidad de servicio en Instituciones de Educación Superior. En Prieto-Pulido, Ronald. & De la Hoz-Reyes, Remberto. (2017). *Marketing y Competitividad en las Organizaciones. Enfoques y Perspectivas*. Ediciones Universidad Simón Bolívar. Barranquilla-Colombia, 327-353.

- Gehisy, R. (2010). *Principios de calidad: Participación del personal*. Documento en línea disponible en: <https://aprendiendocalidadyadr.com/principios-de-calidad-participacion-del-personal/>. Consultado el 12/05/2018.
- Gehisy, R. (2012). Principios de calidad: Enfoque de Sistema para la Gestión. Documento en línea disponible en: <https://aprendiendocalidadyadr.com/principios-de-calidad-enfoque-de-sistema-para-la-gestion/>. Consultado el 12/05/2018.
- Gondar, N. (2006). Análisis de la satisfacción del cliente. Artículo. Disponible en: <http://www.estadistico.com/arts>.
- Gutiérrez, H. (2010). *Calidad Total y Productividad*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Hernández, J. (2014). Evaluación clientelar y calidad de servicio. Lineamientos para un plan de entrenamiento. *Revista Formación Gerencial*, 13(1), ISSN 1690-074X. 88-110.
- Hernández, J., González, A. & Chumaceiro, A. (2017). Estrategias clientelares de calidad de servicio y factores clave de éxitos Sector financiero-bancario; *Marketing y Competitividad en las Organizaciones*. Enfoques y Perspectivas. Barranquilla-Colombia: Ediciones Universidad Simón Bolívar. 297-325.
- Kotler, P. (2007). *Dirección de mercadotecnia*. Octava Edición. México: Editorial Prentice-Hall.
- Lefcovich, M. (2005). ¿Qué está pasando con la calidad de servicio? Artículo. Disponible en www.gestiopolis.com.
- Palacios, A.; Ruz, A.; Villa, L. & Salazar, E. (2016). Calidad de Servicios para Optimizar la Atención en el Centro de Diagnóstico Cardiovascular del Magdalena-Colombia. *Desarrollo Gerencial*, 8(2), 161-185.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (2002). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Retailing: critical concepts*, 64(1), 140.
- Paz, A.; Harris, J. & García, J. (2015). Toma de decisiones: reto para crear ventajas competitivas en las distribuidoras de alimentos gourmet. *Desarrollo Gerencial*, 7(2).

- Perdomo, Y. & Prieto, R. (2010). El liderazgo como herramienta de competitividad para la gerencia del servicio. *CICAG*, 6(2), 19-31.
- Pride, W. & Ferrell, O. (2013). *Foundations of Marketing*. Cengage Learning. *Higher Education*, 220.
- Prieto, R.; León, A. & Palmar, L. (2010). Liderazgo Efectivo: Base para la competitividad en las Organizaciones del siglo XXI. *Revista Innovación y Gerencia*. 3 (2). Universidad Dr. José Gregorio Hernández, Maracaibo-Venezuela. Ppp.91-104.
- Prieto, R. & Villa, C. (2011). Estrategias de mercadeo interno para optimizar la calidad de servicio en empresas ferreteras. *Revista Innovación y Gerencia*, 4 (2). Universidad Dr. José Gregorio Hernández, Maracaibo-Venezuela. Pp. 84-100.
- Prieto, R. & Chirinos, D. (2013). Gestión de la banca pública: una alternativa para los sectores de la economía no bancarizados. *CICAG*, 10(2). Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín. Maracaibo-Venezuela. pp.44-57.
- Prieto, R.; García, J. & González, D. (2014). Liderazgo Estratégico: factor de competitividad del Sector Industrial de la Región Caribe Colombiana. *Ponencia presentada y publicada en memorias del I Congreso Internacional de Investigación Dr. Adolfo Calimán. "Visión transdisciplinaria e integradora de la investigación*.
- Prieto, R.; Emonet, P.; García, J. & González D. (2015). Cambio organizacional como estrategia de gestión en las empresas mixtas del sector petrolero. *Revista de Ciencias Sociales*. Vol. 12, N° 1. Universidad del Zulia. Maracaibo-Venezuela. pp.386-402.
- Prieto, R.; Burgos, C.; García, J. & Rincón, Y. (2016). Mercadeo interno para optimizar la calidad de servicio en la banca universal. *Revista Venezolana de Gerencia*, 21(73). Universidad del Zulia-Venezuela. pp.102-119.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. Edición Décima Primera. México: Editorial Prentice Hall Hispanoamérica.
- Salinas, R. (2008). Enfoque al cliente. Consultado: 11 de mayo de 2018. <http://www.ricardosalinas.com/blog/blog.aspx?GUID=44aa52a6-9ad7-4c29-8289-d1083c00eb9e>.

- Senlle, A. (2001). ISO 9000-2000: *Calidad y excelencia*. Barcelona: Gestión 2000.
- Stanton, W.; Etzel, M. & Walker, B. (2007). *Fundamentos de Marketing*. México. McGraw-Hill/INTERAMERICANA EDITORES, S.A (Decimocuarta Edición).
- Udaondo, M. (2005). *Calidad de Servicio*. Madrid: Editorial. Díaz de Santos.
- Urdaneta, A. & Prieto, R. (2014). Balanza de pagos de Venezuela: Análisis del comportamiento económico en el período 1999-2011. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 16(3). pp.414-433.
- Urdaneta, A.; Prieto, R. & Hernández, O. (2017). Formación bruta de capital fijo en el producto interno bruto venezolano en el período 1997-2015. *En Desarrollo Gerencial Revista de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Simón Bolívar-Colombia*, 9(1), pp.52-80.
- Valdés, C. (2010). Enfoque basado en procesos. Documento en línea disponible en: <https://www.gestiopolis.com/enfoque-basado-procesos/>. Consultado el 15/05/2018.
- Zeithaml, V. y Bitner, M. (2002). *Marketing de Servicios: Enfoque de Integración del Cliente a la Empresa Integral*. Segunda Edición. Editorial Mc Graw Hill Estados Unidos. p.747.

Percepción de los empleados de COOMERCA sobre su bienestar laboral a partir de la implementación de procesos inherentes a la gestión humana

Esperanza María González Marín

María Cano Fundación Universitaria, Medellín, Colombia

esperanzamariagonzalezmarin@fumc.edu.co

Juliana Montoya Otálvaro

María Cano Fundación Universitaria, Medellín, Colombia

julianaandreamontoyaotalvaro@fumc.edu.co

Resumen

El bienestar laboral día a día cobra importancia y logra impactar no solo la productividad del trabajador, sino la generalidad de los procesos organizacionales y humanos. La Cooperativa de Comerciantes de la Plaza Minorista de la ciudad de Medellín (COOMERCA), es la encargada de velar por todo el funcionamiento de este Centro de Mercado. El objetivo del presente trabajo, fue analizar la percepción de los empleados de COOMERCA sobre el impacto en su bienestar laboral a partir de la implementación de nuevos procesos inherentes a la gestión humana en la empresa. Para el efecto, a través de una metodología mixta, se llevó a cabo un estudio realizado en tres fases: la primera, evaluación y diagnóstico; la segunda, intervención y, la tercera, evaluación del impacto. Desde el enfoque cuantitativo, se planteó una investigación cuasi-experimental con test-retest a través de un diseño de tipo correlacional; y desde el enfoque cualitativo, el método fue el fenomenológico-hermenéutico. En cuanto a la población, estuvo conformada por los 154 empleados de la Cooperativa, tomando una muestra no probabilística por conveniencia de 100 personas. Aunado, se utilizó el instrumento de medición Test de Clima Organizacional TECLA, y se realizaron grupos focales. El resultado de esta investigación, determinó que si bien al analizar los datos cuantitativos, se encuentra que no existe una diferencia significativa en cada dimensión evaluada, excepto la dimensión de seguridad; al realizar los grupos focales, se encontró que la percepción de los colaboradores es positiva respecto a los diferentes procesos implementados en pro de su bienestar.

Palabras clave:

Gestión humana, Bienestar laboral, Satisfacción laboral.

Perception of the employees of COOMERCA about their work welfare from the implementation of processes inherent to human management

Abstract

Day-to-day job wellbeing takes on importance and manages to impact not only the worker's productivity but also the generality of organizational and human processes. COOMERCA, merchants cooperative of Minorista Plaza in the city of Medellín, is responsible for overseeing the operation of this Market Center. The objective of the present study was to analyze the perception of employees of COOMERCA on the impact on their work well-being from the implementation of new processes inherent to Human Management in the company. A mixed methodology study was carried out in three phases: evaluation and diagnosis, intervention and impact evaluation. From the quantitative, a quasi-experimental research with test-retest was proposed through a correlation-type design, and from the qualitative method the phenomenological-hermeneutic method was used. The population was made up of the 154 employees of COOMERCA, and a non-probabilistic sampling was carried out for convenience, selecting 100 people. A climate measurement instrument called TECLA was used and focal groups were made. The result of this investigation, determined that although analyzing the quantitative data, it is found that there is no significant difference in each evaluated dimension, except the security dimension, with the focus groups, it was found that the employees perception is positive with respect to the different processes implemented for their well-being.

Keywords:

Human management, Well-being, Work satisfaction.

Introducción

Durante varias décadas los procesos del departamento o área de Gestión Humana en la organización, fueron considerados como labor o tarea de índole administrativa, que no generaba valor agregado y que solo servía de soporte a aquellos otros procesos misionales que sí generaban valor y que directamente tenían que ver con la productividad y las ganancias de la organización. Es a partir

del estudio realizado por Devanna, Fombrun y Tichy (como se citó en Calderón, Álvarez y Naranjo, 2006), que cambió esta percepción, dirigiendo el interés a los aspectos estratégicos del departamento de Gestión Humana y de los Recursos Humanos; en especial, por su capacidad para incidir sobre los resultados de la organización. Es decir, que los procesos de gestión humana eran percibidos, anteriormente, como procesos independientes con objetivos meramente funcionales y sin hacer parte de un engranaje entre los procesos desarrollados y los objetivos organizacionales.

Posteriormente, se comienza a ampliar esta concepción, y se percibe la gestión humana de forma estratégica; esto es, como un subsistema de la organización que interactúa con los demás subsistemas, que genera valor agregado y que sirve al logro de los objetivos organizacionales. De acuerdo con Gallego (2000):

(...) desde este punto de vista es claro entender que la gestión humana se constituye el medio por excelencia de ayudar a la organización y a las demás áreas a cumplir con sus propósitos, a través de sus diferentes procesos: diseño de cargos, selección, capacitación y desarrollo, y gestión del desempeño, entre otros” (p.64).

En Colombia, durante la década de los años 20 y 30, comienza a darse una serie de reglamentaciones relacionadas con el trabajador y su vínculo con la empresa; éstas, atendiendo problemáticas como: agremiaciones sindicales, accidentes de trabajo, condiciones contractuales, creación de dependencias oficiales que regulan la relación empleado-patrón, entre otros temas; en paralelo, obligó a las organizaciones a la creación del departamento de Relaciones Industriales, luego pasaría a llamarse departamento de Personal, posteriormente, departamento de Recursos humanos y, finalmente, llegó al concepto de Gestión Humana. Peláez (2014) afirma al respecto que:

La gestión humana en la Industria colombiana, remonta sus Inicios a los años 20 con temáticas relativas al fenómeno laboral (Cabuya, 1999). Entre ellas se destacan: las reglamentaciones sobre los accidentes de trabajo, el reconocimiento al derecho de huelgas, y la creación de la (Oficina General del Trabajo como una dependencia adscrita al Ministerio de Industria, encargada de las relaciones obrero-patronales (p.88).

Esta evolución, permitió pasar de una visión legalista a una concepción del componente humano en las organizaciones como capital de gran relevancia que

hace posible el logro de los objetivos organizacionales, así como su competitividad, incluso a nivel internacional, factor diferenciador gracias a la gestión estratégica del recurso o talento humano. Como lo expone Zabaleta (2003):

Como se está hablando de transformación, es obvio que el pensamiento gerencial debe incluir una visión sobre el valor del aprendizaje y el desarrollo. Así, se da importancia a las organizaciones como ambientes de aprendizaje (ver, por ejemplo, los textos que al respecto ha escrito Peter Senge), entendidos éstos como entornos de adquisición y desarrollo de potencialidades para generar el cambio. Esto hace que las organizaciones que estén interesadas en trabajar bajo este modelo deban explicitar e intencionalizar sus procesos de aprendizaje e integrarlos a su vida diaria y continua. Como resultado de lo anterior, el conocimiento se debe considerar como la fuente más importante del desarrollo organizacional, ya que es la esencia de la nueva gestión. (p.118)

En la actualidad, se da mayor reconocimiento a la importancia de la Gestión Humana en las organizaciones y su impacto sobre el bienestar de los empleados que en ella laboran y en donde pasan la mayor parte de su tiempo diario. Es así, como Moreno & Ibarra (2017), afirman que la satisfacción laboral se entiende hoy por hoy como percepción de bienestar derivada necesariamente de una sumatoria de situaciones como lo son las condiciones de trabajo, la realización de las funciones o tareas, la pertenencia a una organización y el hecho de conseguir objetivos y logros profesionales. Sin embargo, no siempre fue así; durante mucho tiempo, el bienestar laboral fue considerado relevante en relación, casi exclusivamente, con el punto de vista de los efectos que éste proporcionaba en términos de la productividad y en cuanto a la disminución del ausentismo en la organización.

Blanc, Boada, Garrosa y Moreno (2010), afirman que el estado positivo de las emociones en los trabajadores, da como resultado excelentes niveles de desempeño y una potencialización de sus competencias; por tal razón, no se puede bajar la guardia en la gestión realizada en pro del bienestar constante de los colaboradores. Se encuentran entonces, diferentes perspectivas teóricas sobre el bienestar laboral y su efecto en las personas. Al respecto, estos autores, afirman lo siguiente: 1) Las emociones positivas tienen efectos deseables en cuanto a la actividad en la tarea, la persistencia y el funcionamiento cognitivo; 2) Las personas con emociones positivas, se benefician más de las acciones de los otros al verse influidos por ellos y, 3) Se producen más conductas altruistas y

de cooperación con los otros. Todo ello, derivaría en unos resultados favorables en el lugar de trabajo.

Por otro lado, dado el ambiente interno existente entre los miembros de la organización, Chiavenato (2000) consideró que la motivación de los empleados está estrechamente ligada al clima organizacional, permitiendo establecer relaciones satisfactorias en el ánimo, interés y colaboración. Cuando la motivación es escasa, ya sea por frustración o por impedimentos para la satisfacción de las necesidades, en el clima organizacional tienden a presentarse situaciones como desinterés, apatía, inconformidad, descontento, entre otras características en la que los empleados se enfrentan con la empresa.

Goran (1986) propone que, desde el punto de vista realista, el clima existe como una realidad en la organización que puede ser observada por nuestros sentidos y estudiada de varias maneras; por ejemplo: puede haber diferentes grados de cordialidad, confianza y apertura entre los miembros de una organización; hay cierto grado de compromiso y motivación que caracterizan el modo en que la mayoría de los miembros de la organización se comportan en el trabajo; y en la medida en que toman de riesgos en sus conductas, entre otros.

Así mismo, la capacidad de adaptación de los trabajadores dentro del clima organizacional, se considera influyente ya que se relaciona con diferentes situaciones que se presentan en el ámbito laboral. En otras palabras, este proceso de adaptación varía de un momento a otro y es relevante ya que denota salud mental a través de tres características fundamentales, éstas son: primero, sentirse bien consigo mismo; segundo, sentirse bien en relación con los demás y, tercero, ser capaces de enfrentar por sí mismos las exigencias de la vida (Chiavenato, 2000).

Como caso de estudio empresarial de la temática en cuestión, está la Cooperativa de Comerciantes de la Plaza Minorista de la ciudad de Medellín (COOMERCA), la cual, encargada de velar por el funcionamiento operativo, administrativo y propender por el bienestar de los asociados, los comerciantes y demás gremios y/o comunidad que labora en este centro de Mercado, está experimentando cambios importantes en todo lo que se refiere a los procesos de gestión humana. Algunos de estos cambios son ya percibidos e interpretados por los trabajadores, otros, aún están en proceso de construcción, razón por la que solo son percibidos los resultados producto de las actividades que se llevan a cabo y que involucran dinámicas laborales y organizacionales. La entidad, está conformada por 154 trabajadores, distribuidos en diversas áreas; éstos, poseen distintas cualidades y tienen diferentes percepciones y apreciaciones respecto a: las consecuencias que dichos cambios han

comenzado a generar o, los resultados de las actividades y procesos que se están desarrollando en la actualidad, y cómo éstos pueden impactar su bienestar laboral; a su vez, influenciar a futuro su sentido de pertenencia, su motivación y la forma de involucrarse con los objetivos de la organización, entre otras.

Metodología

La investigación se realizó bajo el enfoque mixto, así: desde lo cuantitativo, se empleó un diseño cuasi-experimental con test-retest, y desde lo cualitativo, se acogió la tipología fenomenológica-hermenéutica. El estudio, a su vez, se llevó a cabo en tres fases: la primera, de evaluación y diagnóstico; la segunda, de intervención y, la tercera, de evaluación del impacto. En cuanto a las técnicas o instrumentos, éstos fueron: en relación con el instrumento de medición de clima laboral, se empleó el cuestionario de Medición de Clima Organizacional Prueba TECLA traducido al español por el grupo de profesionales de la empresa ediciones TEA en España, test de Clima Laboral aplicado tanto en Colombia como en otros países. Está compuesto por noventa ítems, cada uno con dos opciones de respuesta (falso o verdadero) y que califican los factores de: Conformidad, Responsabilidad, Normas de excelencia, Recompensa, Claridad organizacional, Calor y Apoyo, Seguridad y Salario. Este instrumento, se utilizó para la fase de evaluación y diagnóstico y para la última fase de evaluación de impacto de la intervención, donde, a través de la técnica test-retest, se pretendió evidenciar si había diferencias significativas entre la primera aplicación, antes de la intervención, y la aplicación posterior a esta.

Por su parte, la entrevista fue utilizada como técnica para recolección de datos e insumos necesarios para la fase de evaluación y diagnóstico. Para su aplicación, se llevaron a cabo entrevistas con dos o tres representantes de cada cargo, sus jefes inmediatos y las directivas de la organización. Adicionalmente, se realizaron grupos focales para la fase de evaluación del impacto de la intervención; sobre esto, Korman (como se citó en Aigner, 2009), definió un grupo focal como:

“Reunión de un grupo de individuos seleccionados por los investigadores para discutir y elaborar, desde la experiencia personal, una temática o hecho social que es objeto de investigación” (p.2)

En cuanto a la población, COOMERCA cuenta con 154 empleados, vinculados bajo la modalidad de contrato a término fijo e indefinido. A ésta, para la selección de la muestra, se le aplicó un muestreo no probabilístico por conveniencia,

obteniéndose así un número de 100 empleados para la aplicación del instrumento TECLA, el cual permitió realizar inicialmente el diagnóstico y al final la evaluación. Finalmente, para la realización de los dos grupos focales, un primer grupo fue conformado por 10 colaboradores, representantes de las diferentes áreas de desempeño de la organización, y el segundo grupo, estuvo conformado por ocho colaboradores identificados como personal administrativo.

Análisis de los Resultados

De acuerdo con las fases del desarrollo investigativo, los resultados obtenidos fueron:

Fase 1. Evaluación y diagnóstico: en esta fase se indagó acerca de la conformación de la empresa, sus procesos estratégicos, organigrama, niveles jerárquicos, estilos de dirección, manuales de procedimientos y funciones, perfiles de cargos y empleados, entre otros aspectos. En la primera aplicación del TECLA, se encontró que las dimensiones Responsabilidad, Recompensa, Seguridad y Salario puntuaron en una dimensión Tibia (siendo lo esperado aceptable, buena y óptima), lo que significó que eran esos ítems los puntos críticos respecto al clima organizacional, según la percepción de los empleados de COOMERCA.

Fase 2. Diseño de la propuesta e Intervención: se realizaron actividades como intervenciones grupales e individuales a nivel clínico y organizacional con miras a mejorar el bienestar, las interacciones humanas y dar solución eficiente a los conflictos de la vida laboral; esta actividad, se llevó cabo a través de talleres y encuentros grupales e individuales. Igualmente, se realizó el análisis y la descripción de cargos por competencias, previa definición de las competencias organizacionales centrales. Para llevar a cabo esta actividad, se revisó la descripción de cargos que la empresa tenía desde años atrás y se realizaron entrevistas con dos o tres representantes de cada cargo, sus jefes inmediatos y las directivas de la organización.

De igual manera, se diseñó un nuevo instrumento de valoración del desempeño por competencias, denominado “Mi desempeño en el servicio”, implementado a partir de buenas prácticas comunicativas y de la continua interacción y retroalimentación que se da entre el colaborador y el jefe inmediato; esto, para efectos de tener claridad sobre cuáles eran las expectativas de ambas partes respecto a la gestión que se pretende. Dicha herramienta, tuvo como objetivo principal fortalecer los vínculos entre el jefe y el colaborador, realizar acuerdos

de mejoramiento, revisar y valorar el desempeño del periodo trimestral actual y trazar los compromisos y los objetivos a alcanzar en el periodo siguiente.

Aunado, se diseñaron protocolos relacionados con el proceso de selección de personal, según la realidad de la organización; se evaluó el clima organizacional y se presentó una propuesta de bienestar laboral según los resultados arrojados por esta primera evaluación de clima, y se intervino el factor de riesgo psicosocial “estrés”, realizándose medición de las estrategias de afrontamiento y capacitando al personal sobre cómo reconocer y hacer frente a dicha problemática. Por último, se diseñó y ejecutó el programa de formación y desarrollo, previa definición de tres líneas de acción: Salud Mental, Seguridad y Salud en el Trabajo, y Gestión Organizacional.

Fase 3. Evaluación del impacto: una vez finalizada la intervención, se aplicó nuevamente el TECLA en donde se realizó una correlación de los datos arrojados en la primera y segunda aplicación, a fin de verificar si hubo cambios significativos en el clima organizacional de la empresa. Se realizó un análisis a través del programa de procesamiento estadístico SSP, arrojando los datos en tablas de contingencia y con análisis de chi-cuadrado, observando si había diferencias significativas en la frecuencia de respuestas verdaderas en relación con las falsas para cada dimensión. A continuación, en la tabla 1 se observan los aspectos a considerar en cada dimensión:

Tabla 1

Dimensiones del instrumento de medición
Test de Clima Organizacional TECLA

Dimensión	Descripción
Conformidad	Evalúa el grado en que las personas sienten que existen limitaciones impuestas sobre el grupo de trabajo, exceso de leyes, políticas, reglas o prácticas hacia las cuales hay que conformarse en lugar de realizar el trabajo. Se evidencia que no hay una diferencia significativa en las frecuencias entre el antes y el después en la dimensión de conformidad. De igual manera, de acuerdo con la escala de valoración de clima organización, se evidencia que esta variable se mantiene antes y después en un nivel denominado tibio, lo cual indica que algunos de los colaboradores tienen conocimiento de las leyes, normas, políticas, reglas y prácticas organizacionales logrando adaptarse y obedecer, sin embargo otros en algunos momentos se sienten inconformes con respecto a la exigencia de las reglas o políticas, lo que puede llegar a dificultar en ocasiones su autonomía y la toma de decisiones frente a situaciones que afronten. Esta dimensión debe ser intervenida hasta lograrse un nivel aceptable, bueno u óptimo.

Dimensión	Descripción
Responsabilidad	<p>Evalúa el grado en que los miembros de la organización reciben responsabilidad personal para realizar la parte de los objetivos organizacionales que les corresponden; el grado con que experimentan que pueden tomar decisiones acerca de cómo realizar un trabajo sin necesidad de estar comprobando cada paso con sus superiores. De acuerdo, al porcentaje obtenido en el cuestionario, se evidencia que esta variable se encuentra antes y después en un nivel aceptable, donde la mayoría de las personas encuestadas sienten que en la organización pueden ser partícipes directos o tomar decisiones sin necesidad de estar comprobando cada paso con sus superiores, de manera que estas personas experimentan una responsabilidad personal y un compromiso orientado a la realización de los objetivos que les corresponde.</p>
Normas de excelencia	<p>Es el énfasis que la organización hace en la calidad del rendimiento y en la producción sobresaliente, incluyendo el grado con que los individuos experimentan y conocen que la organización fija objetivos y metas que representan un reto para ellos. Se encuentra que no hay una diferencia significativa en las frecuencias entre el antes y el después en la dimensión de normas de excelencia. De acuerdo, al porcentaje del cuestionario, se tiene que esta variable se encuentra antes y después en un nivel tibio, evidenciándose así que algunas de las personas encuestadas experimentan y conocen que la organización fija objetivos y metas que representan un reto para ellos, mientras que otros no perciben con claridad dichos objetivos y metas. Esta dimensión debe ser intervenida hasta lograrse un nivel aceptable, bueno u óptimo.</p>
Recompensa	<p>Es el grado en que los miembros sienten que son recompensados y reconocidos por el buen trabajo en lugar de ser ignorados o castigados cuando las cosas salen mal. En esta dimensión no hay una diferencia significativa en las frecuencias entre el antes y el después en la dimensión de recompensa. Al realizar el análisis de esta dimensión se obtiene antes y después en un nivel tibio, indicando que aproximadamente la media poblacional encuestada percibe un nivel considerable de satisfacción frente al reconocimiento de su desempeño y la ejecución del trabajo. Esta dimensión debe ser intervenida hasta lograrse un nivel aceptable, bueno u óptimo.</p>
Claridad organizacional	<p>Se entiende como la percepción que los miembros del grupo experimentan que las cosas están bien organizadas y los objetivos claramente definidos en lugar de ser confusos, desordenados o caóticos. No hay una diferencia significativa en las frecuencias entre el antes y el después de la dimensión de claridad organizacional. Los resultados obtenidos en esta variable denotan que se encuentra antes y después en una escala de tibio, donde algunos de los encuestados perciben que la organización está bien direccionada con sus objetivos y metas bien definidos, y otros perciben que por el contrario no hay claridad frente a la organización y claridad de objetivos. Esta dimensión debe ser intervenida hasta lograrse un nivel aceptable, bueno u óptimo.</p>

Dimensión	Descripción
Calor y apoyo	Es el sentimiento experimentado por los miembros de la organización, por el cual se considera la amistad como norma apreciada por el grupo, existiendo confianza y apoyo mutuo. Es el sentimiento que las buenas relaciones prevalecen en el entorno de trabajo sintiéndose a gusto en el grupo. No hay una diferencia significativa en las frecuencias entre el antes y el después de la dimensión de calor y apoyo. En la escala de valoración de Clima organizacional, se obtiene que esta variable se encuentra antes y después en un nivel tibio, lo que demuestra que algunos de los empleados han experimentado un sentimiento de gusto por el grupo de trabajo, existiendo confianza y apoyo mutuo entre ellos, mientras que otros perciben que no hay confianza y apoyo mutuo. Esta dimensión debe ser intervenida hasta lograrse un nivel aceptable, bueno u óptimo.
Seguridad	Es entendida como el sentimiento que experimentan los miembros del grupo sobre la estabilidad en el trabajo, protección física, económica y social. Se encuentra que si hay una diferencia significativa unilateral en las frecuencias entre el antes y el después de la dimensión de seguridad. Partiendo de la concepción que se tiene sobre seguridad, se evidencia que los resultados obtenidos en el cuestionario TECLA indican que esta variable se encuentra antes y después en un nivel tibio, lo que demuestra que parte de la población evaluada percibe el ambiente laboral como estable, generador de protección física, económica y social, y otra parte de los empleados no lo percibe así. Esta dimensión debe ser intervenida hasta lograrse un nivel aceptable, bueno u óptimo.
Salario	Es la sensación de satisfacción-insatisfacción emanada de la capacidad de su salario para cumplir con las necesidades básicas en relación con sus grupos de referencia (amigos y familiares) y la posibilidad o no de alcanzar una mayor remuneración dadas las oportunidades de trabajo. No hay una diferencia significativa en las frecuencias entre el antes y el después de la dimensión de salario. Se denota que la escala de valoración de clima organizacional sitúa antes y después esta variable en un nivel tibio, ya que algunos de los empleados tienen un concepto positivo y experimenta satisfacción frente a la remuneración salarial que obtienen por su labor, mientras otros no perciben satisfacción al respecto. Esta dimensión debe ser intervenida hasta lograrse un nivel aceptable, bueno u óptimo.

Nota. Fuente: elaboración propia.

Comparando los resultados de ambas evaluaciones de clima laboral en COOMERCA, se destaca que en términos generales no hay cambios significativos en relación con los resultados obtenidos, manteniéndose la mayoría de las dimensiones evaluadas en un nivel Tibio (siendo lo esperable aceptable, bueno y

óptimo. Eso significa, que se debe continuar trabajando en planes de mejoramiento tendientes a incrementar este índice de calificación en relación con la percepción de clima laboral por parte de los empleados de la organización. La tabla 2, presenta el resumen de dimensiones pre y post intervención:

Tabla 2

Cuadro general de porcentajes y escalas de evaluación TECLA

Porcentaje	Clasificación general	Dimensión	Clasificación Pre	Clasificación Pos	Porcentaje Respuestas Verdadera Pre Inter	Porcentaje Respuestas Verdadera Pos Inter
0-20	Crítico	Conformidad	Tibio	Tibio	46.4%	45.4%
21-40	Bajo	Salario	Tibio	Tibio	56.8%	50.6%
41-60	Tibio	Responsabilidad	Aceptable	Aceptable	61.7%	62.3%
61-80	Aceptable	Normas de Excelencia	Tibio	Tibio	57.3%	56.0%
81-90	Bueno	Recompensa	Tibio	Tibio	48.5%	50.4%
90-100	Óptimo	Calidad Organizacional	Tibio	Tibio	58.9%	58.7%
		Calidad y Apoyo	Tibio	Tibio	57.3%	58.7%
		Seguridad	Tibio	Tibio	50.3%	44.3%

Nota. Fuente: elaboración propia.

Los datos presentados anteriormente, responden al análisis cuantitativo de la aplicación del instrumento TECLA, en donde si bien se encuentra que no hay diferencias significativas en la mayoría de las dimensiones del instrumento, ni antes ni después de la intervención, en el análisis cualitativo, producto de los datos hallados en los grupos focales, sí. Se observó en los colaboradores el nivel de impacto de estos procesos de gestión humanos implementados en la organización en su bienestar laboral. A continuación, en la tabla 3, se presenta el análisis de cada una de las categorías que se estudiaron con los datos de los grupos focales.

Tabla 3

Resultados del análisis de las categorías

Categoría	Resultado del Análisis
Selección y contratación:	<p>Se identifican cambios contractuales en el término de contratación lo cual es definido por los colaboradores como percepción de mayor estabilidad laboral. En el grupo focal de los administrativos se evidenciaron diferencias en cuanto al protocolo de selección definido; de igual forma, se muestra que hay ajustes en los perfiles de cargo y competencia, lo cual destacan como algo muy positivo. En relación con el proceso de inducción se considera lento como proceso de apoyo; sin embargo, se denota una mejoría en lo que respecta a la inducción de los colaboradores nuevos, valorándose el nuevo proceso de inducción como positivo y eficaz.</p>
Formación, capacitación y desarrollo:	<p>Respecto a las actividades de formación y desarrollo realizadas en la Cooperativa COOMERCA, los colaboradores y funcionarios administrativos expresaron la importancia y pertinencia de las capacitaciones para la vida laboral y personal, valoran lo aprendido en cuanto al manejo de conflictos con el cliente y el comerciante, y destacaron el programa implementado de formación y desarrollo en la empresa como insumo para su propio bienestar.</p>
Perfiles:	<p>Expresaron algunos trabajadores tener claridad en cuanto al puesto de trabajo y funciones específicas del mismo. También manifestaron que al momento de ingresar a la empresa solo poseían información básica de sus funciones y puestos de trabajo, y que a medida que se han implementado nuevas directrices y se han evidenciado cambios se han definido más sus roles y funciones y esto es claro para nuevos y antiguos. Los trabajadores concluyeron que es necesario realizar inducciones para que puedan sentirse ubicados y cómodos desde el momento en que empiezan a laborar; sin embargo, aclaran que en cuanto a los empleados nuevos este proceso ha mejorado significativamente y ya son notables los cambios en los procedimientos en la organización, así mismo. Frente al proceso de valoración del desempeño los colaboradores administrativos destacaron que es en este proceso donde más se evidencian los cambios, puesto que este se realiza de forma dialogada entre jefe y empleado, y donde es el propio empleado el que tiene la posibilidad de percibirlos dejando de ser un proceso solo direccionado por los supervisores. Por su parte, el resto de los colaboradores percibieron igualmente que la valoración del desempeño cambió significativamente en pro de su bienestar, se destacan los planes de mejoramiento que surgieron de este proceso y señalaron que este proceso es más acorde con sus funciones y realidad laboral. Es necesario tener en cuenta lo que expresaron los supervisores sobre las necesidades de formación identificadas en los planes de mejora en la valoración de desempeño realizando las distintas capacitaciones a los trabajadores mencionadas en la evaluación.</p> <p>En relación con la carga laboral, los colaboradores la valoran como pertinente y manifiestan que los turnos y horarios son adecuados. El personal administrativo expresó que en la organización el interés por el bienestar y las necesidades de los colaboradores ha incrementado y se evidencia con mayor facilidad, ya que estos últimos se sienten y perciben escuchados, atendidos y reconocidos. Este hecho, ha significado para la empresa un ambiente motivacional de mayor flexibilidad, lo cual invita a cada colaborador a desempeñar de manera óptima sus funciones.</p> <p>Se reconocen los manuales de funciones, aunque los empleados, sin embargo, consideran que falta mayor socialización frente a los cambios laborales; así mismo, aunque se reconoce que hay perfiles de cargo más definidos y construidos con ellos, falta mayor proceso de socialización.</p>

Categoría	Resultado del Análisis
Bienestar laboral:	<p>Los colaboradores de COOMERCA destacaron los esfuerzos de la empresa por generar calidad de vida a los empleados y reconocieron que esta se encuentra orientada en pro del bienestar laboral con el fin de que se sientan a gusto, manifiestan que la empresa posee proyectos que están a favor de la mejora de la calidad de vida de los empleados, como: gimnasio, capacitaciones, ayudas escolares entre otras. Se reconoce mayor sentido de pertenecía y mayor motivación. No obstante, los trabajadores sugieren se continúen realizando contribuciones en relación con un mayor aporte en educación y cualificación profesional.</p> <p>Los colaboradores manifestaron que los estilos de mando de los jefes han mejorado, se evitan los llamados de atención en público. Sin embargo, consideran que falta trabajar más en lo relacionado al reconocimiento por el buen desempeño. Por otro lado, los supervisores de COOMERCA expresaron que hay progreso en lo relacionado con el reconocimiento; además, resaltaron que falta mejorar en acciones puntuales para valorar el buen trabajo. Así mismo, expresaron que se ha evidenciado avance en cuanto al trabajo en equipo y en asuntos como la puntualidad.</p>

Nota. Fuente: elaboración propia.

En general, se observó que los colaboradores, gracias a las actividades realizadas y a las evaluaciones periódicas, resaltaron tener mayor conciencia y certeza acerca de las acciones de mejora. Se conoció sobre una programación expuesta por el Gerente, donde se proyectan planes de apoyo en la gestión del liderazgo para los supervisores, ayudando así, al buen desarrollo de sus funciones.

Discusión de Resultados

Un contrato de trabajo es aquel documento legal a través del cual un colaborador establece acuerdos para una fase laboral, y mediante el cual obtendrá algunos beneficios tanto para él como para su familia, y, por supuesto, la organización. El Decreto 2663 de 1950, sobre el Código Sustantivo del Trabajo, define el contrato de trabajo en el Capítulo I, Definición y Normas Generales, Artículo 23, como “aquel por el cual una persona natural se obliga a prestar un servicio personal a otra persona, natural o jurídica, bajo la continuada dependencia o subordinación de la segunda y mediante remuneración”; lo que representa, para el trabajador bienestar en cuanto a su calidad y proyecto de vida, y para la organización el cumplimiento de sus objetivos y productividad.

En la Cooperativa COOMERCA, a partir de la investigación propuesta por el grupo Psique y Sociedad del programa de Psicología de la Fundación Universitaria María Cano, se han propuesto acciones de mejora en cuanto al proceso de selección,

definiéndose tanto los perfiles del empleado como los del cargo; también, se sugirieron mejoras en las condiciones contractuales y en el proceso de reclutamiento de personal, con miras a lograr que este proceso sea central y garantice bienestar para el personal y la organización. Es de anotar, para que la intervención en estos procesos sea exitosa para la organización, se requiere de tiempo y continuidad en su implementación, reflejándose sus beneficios no solo en procesos administrativos, sino también, en la percepción de los colaboradores de su propio bienestar.

Por su parte, los programas de formación y desarrollo van dirigidos al perfeccionamiento técnico tanto como al desarrollo personal, familiar, laboral y social del trabajador, y en aras de un desempeño eficientemente en las funciones que se le son asignadas y, así, producir resultados de calidad, reflejados en un excelente servicio a los clientes, pero que también haya impacto personal en todos los ámbitos de desenvolvimiento humano. Asimismo, elemento también esencial, es enfocarse en los trabajadores, que progresen y se desarrollen a la par con la organización; cabe anotar, como se menciona en los grupos focales, que es notable la percepción positiva de los colaboradores hacia la empresa, de cuya valoración, destacan el aprecio por los espacios de capacitación que les conceden en pro de su bienestar personal, social y laboral.

En cuanto al proceso de valoración del desempeño, este permite mayor comprensión sobre el rendimiento individual y grupal en la organización, y posibilita que a partir de sus resultados se puedan realizar reestructuraciones conducentes a incrementar y potenciar el crecimiento personal y organizacional, identificándose fortalezas y debilidades en el desempeño, con el objetivo de diseñar programas de mejoramiento y generar un impacto directo que conlleve al bienestar personal y al incremento de la productividad. Es así, como este proceso es de gran ayuda ya que permite una mejor relación supervisor-empleado; percibida no solo por directivos, sino también por los colaboradores.

A partir de lo expresado por el conjunto de colaboradores, se puede analizar que la definición de perfiles en una organización se convierte en acierto una vez este proceso permea los demás procesos de la organización, y definen la particularidad del cargo como tal; de ahí, que Chiavenato (1990) defina un cargo como:

Una unidad de la organización, cuyo conjunto de deberes y responsabilidades los distingue de los demás cargos. Los deberes y responsabilidades de un cargo, que corresponde al empleado que lo desempeña, proporcionan los medios para que los empleados contribuyan al logro de los objetivos en una organización (p.68)

De acuerdo con el autor, es importante destacar que una percepción adecuada sobre carga laboral, manual de funciones y procedimientos, definición de perfiles y valoración del desempeño, sean conceptos inherentes y permeados por la definición de cargo como tal.

El Decreto 1227 de 2005², en su artículo 69, establece que: “las entidades deben organizar programas de estímulos con el objetivo de motivar el desempeño eficaz y el compromiso de los servidores públicos, a través de la implementación de programas de bienestar social”; por ende, como se menciona anteriormente, las organizaciones deben incentivar y crear sentido de pertenencia, ya que esto también hace parte de la consolidación del talento humano de una organización. De igual manera, es de relevancia el reconocimiento público el desempeño del trabajador, ya que corresponde con un elemento motivacional de significado para ellos, pues es consecuente establecer que, al exaltar sus logros, éste se sienta parte de la compañía y, por tanto, lo impulsa para continuar desarrollando sus labores con eficiencia y motivación.

Por último, respecto a la motivación, es ésta una característica de la psicología humana que aporta directamente al grado de compromiso de las personas, por ende, es necesario decir que las metas de una organización son inalcanzables a menos que exista el compromiso de los colaboradores; en efecto, logrado gracias a las diferentes contribuciones que haga la empresa. Siguiendo lo expuesto, se destaca que la organización nota los cambios realizados, ya que genera una percepción positiva por parte de los colaboradores acerca de las contribuciones que se hacen en pro de su bienestar, mejorando así, la cultura y/o clima organizacional.

Conclusiones

Si bien al analizar los datos cuantitativos en relación con el test-retest, se encuentra que no existe una diferencia significativa en cada dimensión evaluada en el TECLA, excepto la dimensión de seguridad; al realizar los grupos focales como parte de la evaluación, se encontró que la percepción de los colaboradores es positiva respecto a los diferentes procesos implementados por gestión humana en pro de su bienestar.

² Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 (por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones) y el Decreto-ley 1567 de 1998 (por el cual se crean (sic) el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del Estado).

En cuanto a los procesos de selección y contratación, los colaboradores perciben que, si bien desconocen si el proceso de selección varió, sí identifican que aquellos que se han incorporado recientemente a la empresa, cumplen con las competencias necesarias para llevar a cabo sus funciones de forma eficiente. A su vez, reconocen que estos cuentan con un mejor proceso de inducción y acompañamiento. Aunado, la percepción de los trabajadores sobre los procesos de formación y desarrollo, fue uno de los aspectos que mayor impacto tuvo en ellos, puesto que manifiestan que cada una de las actividades de formación en las que participaron, aportaron a su desarrollo laboral, personal y familiar. Describen, además, que estas actividades a partir de la implantación de metodologías activas y didácticas, les permitieron una mayor internalización y comprensión de los contenidos; recomiendan, que estas actividades se continúen realizando periódicamente.

El personal directivo, destacó el proceso de análisis y descripción de cargos por competencias como un proceso transversal que permea todas las actividades organizacionales, ya que les ha posibilitado un proceso de selección más preciso y un proceso de valoración del desempeño acorde con la realidad y a las verdaderas capacidades de los colaboradores. Igualmente, los colaboradores expresan que el nuevo modelo de valoración de desempeño permite identificar sus aciertos y desaciertos para, de esta forma, autoevaluarse, de igual manera, les brinda una comunicación cercana y humana con sus jefes inmediatos. Identifican que, como resultado de la valoración de desempeño, surgieron planes de mejoramiento que aportaron a su óptimo desempeño.

Continuando, aunque los empleados identifican que hay un cambio positivo y significativo en relación con los estilos de liderazgo y dirección, también expresan que es necesario darle una mayor importancia al reconocimiento que realizan los líderes al buen desempeño de sus colaboradores. Resaltan, que los canales de comunicación mejoraron, aspecto que aporta ostensiblemente al clima organizacional.

Finalmente, se recomienda que los procesos implementados por el área de Gestión Humana se garanticen en el tiempo para así evidenciar, con mayor acierto o no, los resultados en torno al bienestar laboral y la dinámica organizacional. Es necesario realizar procesos de valoración y seguimiento a cada uno de los procesos inherentes a la gestión humana, con miras a formular oportunamente planes de mejora. Es necesario plantear estrategias de intervención para aquellas dimensiones que presentaron un nivel tibio, según el cuestionario TECLA.

Referencias Bibliográficas

- Aigner, M. (2009). La técnica de recolección de información mediante grupos focales. *La Sociología en sus escenarios*, (6).
- Blanc, L., Boada, M, Garrosa, E. & Moreno, B. (2010) *Revista Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, N° 74, Sección Artículos, 01 de septiembre. Recuperado de <http://sistemas2.dti.uaem.mx/evadocente/programa2/201568/documentos/Emociones%20positivas.pdf>
- Calderón, G., Álvarez, C. y Naranjo, J. (2006). Gestión humana en las organizaciones un fenómeno complejo: Evolución, retos, tendencias y perspectivas de investigación. *Cuadernos de Administración*, 19(32), 225-254 Recuperado de http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuadernos_admon/article/viewFile/4314/3268.
- Chiavenato, I. (1990). *Administración de Recursos Humanos*. Recuperado de <https://ingenieriapetroquimicaunefazulia.files.wordpress.com/2011/04/administrac3b3n-de-recursos-humanos-5-ed-idalberto-chiavenato2.pdf>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Bogotá, Colombia: Mc Graw Hill.
- Decreto 1227 de 2005. Recuperado de https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles3550_documento.pdf
- Decreto 2663 de 1950. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=33104>
- Gallego, M. (2000). Gestión humana basada en competencias. Contribución efectiva al logro de los objetivos organizacionales. *Revista universidad EA-FIT*, 36(119), 63-71.
- Goran, E. (1986.). *El clima organizacional. Una puesta a punto de la teoría e investigaciones*. Recuperado de: <http://www.copmadrid.org/webcopm/publicaciones/trabajo/1986/vol2/arti3.htm>
- Moreno, Z., & Ibarra, L. (2017). Practical application of the Lima Happiness Scale in workers of service companies at Barquisimeto, Venezuela. *Cuadernos de*

- Administración (Universidad del Valle)*, 33(59), 64-78. Recuperado de http://poligramas.univalle.edu.co/index.php/cuadernos_de_administracion/article/view/4632/8488
- Moreno, Z.; González, M. y Hernández, J. (2015) Un estudio de caso en el Análisis de la Espiritualidad en el Trabajo. *Revista Oikos*. Edición n° 39 año 19. Recuperado de <file:///C:/Users/Asus%20X441U/Downloads/985-955-1-PB.pdf>
- Moreno, Z.; Castellano, M.; Ziritt, G., & Silva, H. (2018) Felicidad laboral y pymes: miradas desde un contexto latinoamericano en conflicto. *Revista Científica Opción. LUZ. Número Especial Año 34, Especial No.18* Recuperado de <http://produccioncientificaluz.org/index.php/opcion/article/view/25052>
- Peláez, J. (2014). La responsabilidad social empresarial y la gestión humana en Colombia: Desafíos para fortalecer una relación estratégica*/Corporate social responsibility and human resource management in Colombia: Challenges to strengthen a strategic relationship/A responsabilidade social empresarial e a gestão humana na Colômbia: Desafios para fortalecer uma relação estratégica. *Revista Ciencias Estratégicas*, 22(31), 83-99. Retrieved from <https://ezproxy.fumc.edu.co:2074/docview/1634452478?accountid=31201>
- Zabaleta, T. (2003). Los modelos actuales de gestión en las organizaciones. Gestión del talento, gestión del conocimiento y gestión por competencias. *Psicología Desde El Caribe*, (12) Retrieved from <https://ezproxy.fumc.edu.co:2074/docview/1436993258?accountid=31201>

Competitividad y foodservice: un análisis situacional del sector en el departamento de Sucre – Colombia

Marilú Tibusay Acurero Luzardo

Corporación Universitaria del Caribe CECAR, Sincelejo – Colombia
mariluacurero@hotmail.com

Lucimio Jiménez Paternina

Corporación Universitaria del Caribe CECAR, Sincelejo – Colombia
lucimio.jimenez@cecar.edu.co

Gertrudis Ziritt Trejo

Universidad del Norte, Barranquilla - Colombia
gziritt@uninorte.edu.co

Zahira Moreno Freites

Universidad del Norte, Barranquilla - Colombia
debenvenutoz@uninorte.edu.co

Resumen

Los avances tecnológicos y cambios en el ámbito empresarial han revolucionado la manera de hacer negocios en el mundo, dando lugar a nuevos enfoques y tendencias como el caso del Foodservice, marcando la diferencia en el manejo y distribución de alimentos. El estudio aborda la caracterización del sector en función del análisis de diversos modelos de competitividad: la cadena de valor, distribución de alimentos, equipos y el servicio prestado de las empresas clasificadas en este ramo del Departamento de Sucre – Colombia. La revisión teórica fundamentada en los conceptos del Foodservice, competencia empresarial y la cadena de valor referencia autores como Rodgers (2007), Kaszas, (2004); Porter (2010); Majeril (2012); Herdez (2016), entre otros. La investigación es no experimental con un enfoque hermenéutico donde se realiza una revisión teórica sobre modelos competitivos utilizados por empresas de la rama del Foodservice, mediante la caracterización de los componentes principales categóricos de la competitividad sin realizar ningún tipo de intervención. El estudio se concentró en establecer los lineamientos a considerar en el análisis sistémico del sector Foodservice, tomando

en cuenta la planeación estratégica, el equipamiento, las compras de alimentos, finanzas, recursos humanos, la producción y el servicio prestado y finalmente las ventas de alimentos preparados para los consumidores. Se presentan los avances de este proyecto, y su consideración para el desarrollo de un modelo de lógica difusa que permita el modelaje del comportamiento de sus principales variables.

Palabras clave:

Competitividad, cadena de valor y Foodservice.

Competitiveness and foodservice: a situational analysis of the sector in the department of Sucre - Colombia

Abstract

Technological advances and changes in the business environment have revolutionized the way of doing business in the world, leading to new approaches and trends such as Foodservice, making a difference in food handling and distribution. The study addresses the characterization of the industry based on the analysis of various competitiveness models: the value chain, food distribution, equipment and the service provided by companies classified in this branch of the Department of Sucre - Colombia. The theoretical review based on the Foodservice concepts, business competition and the value chain reference authors such as Rodgers (2007), Kaszas, (2004); Porter (2010); Majeril (2012); Herdez (2016), among others. The research is non-experimental with a hermeneutical approach where a theoretical review is conducted on competitive models used by companies in the Foodservice branch, by characterizing the main categorical components of competitiveness without any intervention. The study focused on establishing the guidelines to be considered in the systemic analysis of the Foodservice industry, taking into account strategic planning, equipment, food purchases, finances, human resources, production and service provided and finally food sales Prepared for consumers. The progress of this project is presented, and its consideration for the development of a fuzzy logic model that allows the modeling of the behavior of its main variables.

Keywords:

competitiveness, business competition, value chain and Foodservice.

Introducción

Los avances tecnológicos y los grandes cambios en el ámbito empresarial han revolucionado la manera de hacer negocios en el mundo, dando lugar a nuevos enfoques y tendencias. Marcando la diferencia en la elaboración de alimentos, dado que es un sector muy amplio y de gran crecimiento e intervención en la economía de un país. Cada vez surgen nuevos negocios de esta índole, aprovechando el gran mercado que representa este rubro y a la alta demanda que posee; según Simpson y Carevic citados por Rodgers (2007) en Estados Unidos los servicios de alimentación generan el volumen de negocios de alrededor de \$ 360 mil millones (de dólares), igualmente Webber (2004) apunta que la cifra global es 1,3 billones de dólares.

También en Europa particularmente España, existe una muy amplia oferta sobre la segmentación del servicio de alimento, que va desde el snack-bar, restaurantes de menú y de alta cocina. Se aprecia como el sector de Foodservice está en plena fase de desarrollo, donde existen nuevas oportunidades de negocio pudiéndose comprobar por la implicación de todos los agentes que participan en este mercado (Kaszas, 2004).

Teniendo en cuenta que el Foodservices básicamente entra en el suministro de los productos listos y prelistos, González & Cardona (2013), mencionan el estudio de Food Trends International, realizado por Ipsos Napoleon Franco, donde se revela que en Colombia en una semana típica, 9 de 10 colombianos cenan en su casa, le siguen los restaurantes de servicio a la mesa, con el 18%, los de comida rápida con un 14%, y con respecto a los estratos socioeconómicos más altos, como ejemplo el estrato 6 presentó un comportamiento diferente, pues un 31% cenó fuera de la casa en una semana típica.

Ahora bien, en Colombia el Foodservice se está desarrollando en las principales ciudades del país, dirigidas por grandes industrias y gremios del sector alimento, para atender a los operadores gastronómicos. Estos establecimientos, por su actividad requieren de productos de origen agropecuarios como cárnicos, frutales, hortalizas, granos, entre otro; así como de gran variedad en sabores, olores y colores en los alimentos de consumos masivos o típicos de las regiones. Pese a que el departamento de Sucre es fuerte en la generación de estas materias primas y variedad gastronómica, no existe claridad y estructuración de un sistema Foodservice para la región; dado que era una zona reprimida por el conflicto armado.

La información referente a las empresas dedicadas al Foodservice, no se encuentra actualizada, tal como se refleja en las bases de datos revisadas, tampoco se evidencian registros renovados sobre el personal formado y/o capacitado en esta área; así como también se hace necesario organizar el sector; los procedimientos adecuados y equipamientos para prestar el servicio, y los canales de suministros pertinentes.

En este caso, se genera dificultad al ofrecer este tipo de servicio por parte de los usuarios de hoteles, restaurantes, cafeterías, bares, colegios, hospitales entre otros; necesitando realizar la caracterización del sector, considerando que los productos alimenticios también hacen parte de este sector, siendo éste último factor desconocido por la población, lo cual intercede directamente en la problemática planteada, al igual que el desconocimiento de la cadena de valor del Foodservice en el departamento.

No obstante, los beneficiados con este sistema de Foodservice son todas aquellas empresas y personas que tienen relación directa o indirecta con la manipulación de alimentos, tal es el caso de restaurantes, hoteles, complejos turísticos, clubes sociales y deportivos, comidas rápidas, entre otros. Todos ellos requieren presentaciones de productos adecuados para el manejo industrial de los alimentos; también necesitan insumos diseñados con especificaciones industriales; así como niveles de precios que les permitan obtener la máxima rentabilidad de su operación.

El sector alimentos demarcado por una nueva tendencia que está impulsando un nicho de mercado poco atendido y de gran importancia dado su alta demanda de consumo, involucra a toda la red de producción y distribución de alimentos, equipos y servicios, orientado a la atención de aquellos establecimientos que preparan y suministran alimentos, a las personas que así lo soliciten (Majeril, 2012).

El Foodservice es una actividad diferenciadora, innovadora donde fácilmente el departamento de Sucre puede asumirla, con fines de potenciar su desarrollo local, tal como ha sucedido en Estados Unidos y Europa. Más aun, considerando el momento coyuntural que vive el departamento con la expectativa del posconflicto. Donde sería conveniente desarrollar este tipo de estrategias que incrementan y potencian el mercado generador de productos en el sector.

Contexto Teórico

El Foodservice en el mercado

El foodservice es el mercado que involucra a toda la red de producción y distribución de alimentos, equipos y servicios, orientado a la atención de establecimientos que preparan y suministran alimentos para las comidas solicitadas por personas, fundamentalmente, fuera del hogar (Edwards, 2013). En tanto Herdez (2016), lo considera como un servicio a la medida de la gran operación gastronómica, dedicado a la distribución de insumos y el ofrecimiento de asesorías gastronómicas con impacto comercial, incrementando el rendimiento y éxito del negocio, brindando un servicio especializado para hacer más rentables y eficientes este tipo de negocios.

Ahora bien, este servicio de Foodservice surge ante la creciente demanda de nichos formales de servicios alimenticios, y con ello la de normalización de procedimientos apropiados en cuanto a la producción, distribución de alimentos y a la prestación de servicio a clientes, adaptado a las necesidades de aquellos negocios de gastronomía, los cuales adquieren sus insumos en tiendas de mayoristas, en sitios donde ofrecen precios bajos o generan mucho desperdicio de productos, o poseen un menú que no les retribuye ganancias en un porcentaje aceptable y justo, que en ocasiones producen pérdidas a la empresa.

Este tipo de servicio, como lo señala Kaszas (2004) se ha llevado a cabo con éxito en países potencialmente desarrollados como los Estados Unidos y Europa, quienes se han enfocado a la búsqueda de nuevos mercados capaces de incrementar los grupos de profesionales que realizan negociaciones o establecen alianzas de cooperación con la industria de proveedores de alimentos a hoteles, restaurantes y cafeterías industriales, cumpliendo con los estándares y normas establecidas para el cumplimiento de las actividades involucradas en el proceso, utilizando para ello la tecnología apropiada.

En este ámbito la innovación en la tecnología del servicio de alimentos ofrece diferenciación y liderazgo en los costos estratégicos de producción, siendo beneficioso para este sector, el cual no cuenta con laboratorios de investigación y desarrollo, así como las innovaciones en el diseño, la disposición de los equipos, técnicas de envasado y de servicio, son de naturaleza defensiva o reactiva (Rodgers, 2007). No se cuenta con los implementos requeridos o exigidos por el medio, por tanto, las innovaciones obtenidas en este sector, incluyen la manera de preparación rápida y mejores métodos para realizarlo, justificando la importancia del sector Foodservice y la adopción de nuevas formas de realizar negocios en este mercado novedoso y atractivo.

Se hace necesario entonces conocer las necesidades del cliente para adaptar sus requerimientos a lo previsto, y realizar las solicitudes apropiadas al proveedor del servicio. Es fundamental tener identificado claramente los requerimientos y las tipologías de puntos de venta y el nivel de servicio que exige cada uno de ellos. En el caso de la restauración organizada y las colectividades, los procesos son más estándares, pero para la restauración no organizada hay muchas incógnitas debido a su heterogeneidad, tales como la identificación del proceso de aprovisionamiento, el análisis de la toma de decisiones sobre la elección de un proveedor o de un producto en particular y las características propias de patrones de conductas asumidas ante los productos ofrecidos.

En este sentido la clasificación de la industria del servicio de alimentos puede llevarse a cabo de varias maneras; uno de los cuales es agrupar la industria por sectores, donde el beneficio, el sector privado o comercial, que incluye establecimientos tales como varios tipos de restaurantes, cafés y puntos de venta de comidas rápidas. Así como restaurantes tradicionales, y un gran número de establecimientos inusuales que buscan diferenciarse, al ofrecer experiencias gastronómicas únicas, incluyendo en sus pedidos compuestos o materiales difíciles de localizar, caracterizándose por la diferenciación del producto ofrecido (Toxel, 2009).

Así mismo, Sullivan & Atlas (1998) consideran al Foodservices como un sistema compuesto por un suprasistema, sistema y subsistemas, los cuales poseen relación acorde a la importancia según la eficacia y eficiencia en la cual interactúan los subsistemas, integrados en el sistema con el fin de alcanzar los objetivos propuestos del mismo y la interacción con el ambiente. El suprasistema constituye el ambiente donde se desenvuelven los sistemas, convirtiéndose las salidas del sistema como entrada al suprasistema, tal como se observa en la Fig. 1.

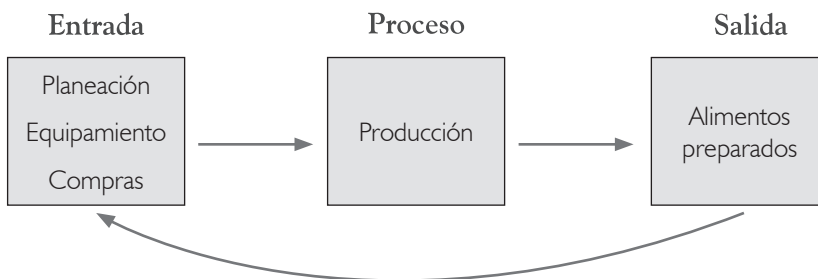


Figura 1. Modelo de FoodService a través de la teoría de sistemas

Fuente: elaboración propia, tomado de (Sullivan & Atlas, 1998)

Ante esta diversidad este enfoque sistémico puede asumirse para los análisis realizados por los diversos autores, considerando como primer paso elemental el análisis de la competencia; en este caso sería el suprasistema, donde se revisa el atractivo ofrecido bajo la mirada del modelo de Porter (2010), quien propone un análisis estructural a partir de las cinco fuerzas de la competencia: la entrada de más competidores al mercado, la amenaza de los productos sustitutivos, el poder negociador de los clientes, el poder negociador de los proveedores y la rivalidad entre los competidores actuales; siendo primordial para elaborar la estrategia competitiva, puesto que dichas fuerzas influyen en aspectos vitales para cualquier organización como lo son el precio, los costos y la inversión a realizar.

El papel de la cadena de valor en sistema de FoodService

La cadena de valor considerada como el conocimiento de las diferentes fuentes potenciales utilizadas para crear ventajas sobre los competidores, mediante el análisis de cada una de las actividades realizadas en la empresa, tales como el diseño del producto, la fabricación, comercialización distribución y satisfacción del cliente; ante lo cual Porter (2010) manifiesta que los directivos deben aislar las fuentes de valor que marcan el precio más competitivo, y los criterios para sustituir un producto o servicio por otro.

De igual manera, Kotter (2005), plantea que el valor recibido por el cliente es la diferencia entre los valores positivos y negativos que proporciona un producto y para demostrarlo lo hace basándose en aquellos factores que determinan el valor añadido para el cliente. Los valores positivos hacen referencia al valor proporcionado por el producto, de los servicios, del personal que ha intervenido en la producción y en la realización de los servicios y el valor de la imagen de la empresa o marca del producto. Los valores negativos hacen referencia al precio del producto, correspondiente a todos aquellos costos asociados a la adquisición del bien, producto o servicio, así como el tiempo y la energía empleada.

Tomando en consideración ambos enfoques, el primero dirigido a la ventaja competitiva y el segundo a los valores positivos y negativos, puede decirse que ambos autores hacen una caracterización de las diversas actividades involucradas en el proceso productivo del bien o servicio; evidenciando que las empresas mediante un análisis global caracterizan cada una de sus actividades y funciones que realiza con el propósito de determinar la cadena de valor.

Logrando explicar cada actividad de la empresa y la relación existente entre ellas, indicando las actividades que guardan relación con los proveedores y las dirigidas

a los clientes. Igualmente, en la cadena de valor se realiza una segmentación del mercado a través de herramientas propias que logren la diversificación estratégica de la empresa y se realizan evaluaciones que permitan la permanencia efectiva en el mercado.

En términos generales para que una empresa sea competitiva debe enfocarse entre otras cosas, en una estrategia clara y funcional, realizando un análisis interno de la empresa, a través de la caracterización de sus principales actividades generadoras de valor, identificando además de una manera precisa las fortalezas y debilidades referentes a las fuentes potenciales de las ventajas competitivas, y los costos asociados a cada actividad. Pudiendo entonces identificar la cadena de valor conformada por cada una de las actividades que van desde el diseño del producto, la obtención de insumos, hasta la distribución del producto y los servicios de post venta.

En la Fig. 2, Porter (2010) presenta un modelo sobre la cadena de valor de una empresa, clasificando las actividades generadoras de valor en primarias o de línea y las de apoyo o de soporte:

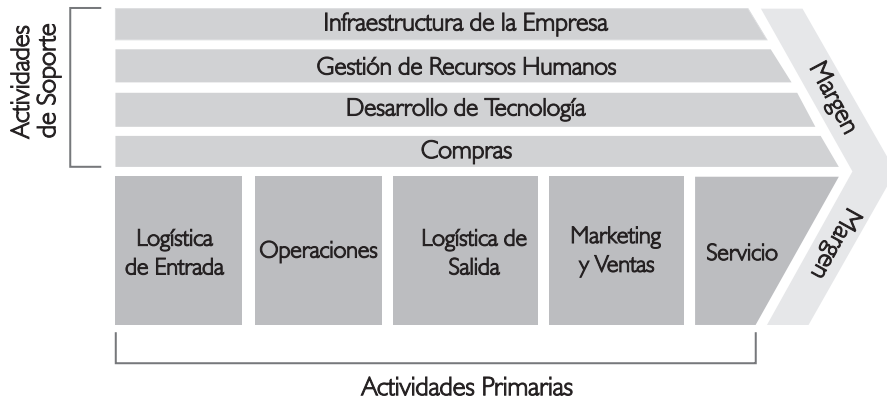


Figura 2. Modelo de la Cadena de Valor de Porter (2010)

En la figura 2 se aprecian las actividades tanto primarias como de apoyo, que hacen competitiva a una empresa, diferenciándolas en cuanto al costo de fabricación del producto y a la diferenciación con sus competidores. Teniendo en consideración que el valor es la cantidad de dinero que los compradores están dispuestos a pagar por un producto o servicio, convirtiéndose éste hecho en uno de los elementos fundamentales para la generación de valor, expresada en la satisfacción del cliente.

Desde luego para poder comprender el abordaje de la cadena de valor de las empresas del Municipio Sincelejo Sucre se describen a continuación cada una de las actividades y la manera de ser abordadas en el estudio:

Actividades primarias

Logística: hace referencia a la recepción de la mercancía que será vendida, teniendo en cuenta la recepción, almacenaje, segmentación o devolución a proveedores.

Ventas: es la actividad más visible, comprende todo el proceso de colocación de los productos a los clientes que entran en el establecimiento.

Marketing: corresponde al departamento encargado de poner los precios, hacer campañas, descuentos y emisión del material que capte la atención de los clientes potenciales.

Servicio post venta: se encarga de garantizar la satisfacción del comprador incluso después de la transacción, para conseguir su fidelización al producto.

Actividades secundarias o de apoyo

Infraestructura: corresponde a los departamentos o áreas de dirección, planeación, contabilidad y todos aquellos recursos necesarios propios del negocio.

Recursos humanos: lleva a cabo labores de selección o reclutamiento de los trabajadores de la empresa.

Tecnología: se encarga de la innovación y gestión de nuevas tecnologías con el propósito de garantizar un buen trabajo del equipo humano,

Compras: se trata de adquirir los mejores productos y seleccionar los proveedores apropiados, con la finalidad de incrementar las ventas siendo competitivos en el mercado.

Teniendo en cuenta estas actividades se genera entonces la cadena de valor para las empresas del ramo de FoodService de Sincelejo, pensando en las mejores decisiones que los gerentes o dueños deben tomar en función de la diversidad de productos ofrecidos. Considerando además que la dirección

o gerencia deben decidir en inversiones que generen productos de excelente calidad, centrándose en el precio del producto, el esfuerzo del equipo humano y en el servicio de post venta.

Metodología del estudio

La investigación es de tipo no experimental con un enfoque hermenéutico donde se realiza una caracterización teórica sobre los diferentes modelos competitivos utilizados por empresas de la rama del Foodservice, mediante la descripción de los componentes principales categóricos de la competitividad sin realizar ningún tipo de intervención.

Se hace un análisis crítico – descriptivo de los diferentes modelos del Foodservice, para acercarnos al objeto de investigación de este trabajo. Con el propósito de realizar un análisis situacional que incluye los siguientes elementos: ámbito y descripción del negocio, Mercado, Puntos críticos para la competitividad. Finalmente se presentan las conclusiones del estudio.

En el primer elemento se realiza una descripción general del sistema, indicando los fundamentos de su definición, así como una caracterización cualitativa y el funcionamiento de la cadena de valor. El segundo elemento, se elabora un análisis de la oferta y demanda del sistema en término de su mercado. En el tercer elemento se realiza la descripción de aquellos elementos críticos considerados claves para el mejoramiento de la competitividad del sistema, principalmente en los temas relacionados a ventajas competitivas, amenazas y oportunidades del negocio, y barreras y retos estratégicos del sistema y su entorno. Finalmente, en el cuarto elemento se presenta un resumen con un enfoque estratégico sobre la información recolectada y analizada, así como las sugerencias para el mejor aprovechamiento de la competitividad del sistema.

Haciendo uso del análisis de los principales componentes categóricos, el conjunto original de variables se reduce a un conjunto más pequeño de componentes no correlacionadas que representan la mayor parte de la información encontrada en las variables originales, de ésta forma se abre un abanico de posibilidades de análisis que permiten identificar la cadena de valor del Foodservice. Para ello se plantea en estudios posteriores realizar una estimación de la competitividad del mercado FoodService a través de la Lógica Difusa.

Resultados

La generación de conocimiento a partir del análisis de los puntos críticos encontrados en el sistema del Foodservices, con un enfoque estratégico y sistémico permite realizar sugerencias para el mejor aprovechamiento de los recursos y mejorar los nudos críticos y la competitividad del sistema.

Se evidencia que la cadena de valor presenta debilidades en cuanto procesos de articulación con los otros elementos del sistema socio-productivo, y estos dependen del sistema empleado en cada negocio.

Para las empresas del sector Foodservice del Municipio Sincelejo – Sucre, el desarrollo de la capacidad competitiva para desempeñarse mejor que sus competidores depende de las actividades identificadas en la cadena de valor, las cuales son decisivas desde el punto de vista estratégico, convirtiéndose así en una fuente confiable de ventaja competitiva, lo cual le proporciona a este tipo de negocio en la práctica un carácter estratégico fundamental.

La evaluación sistémica del sector Foodservice mediante el análisis de la cadena de valor depende de la revisión de la posición de una empresa o negocio con respecto a los demás, considerando si es competitiva o débil en relación a sus rivales cercanos y en el marco de la cadena de valor que desarrolla.

Es importante resaltar, que para coadyuvar el negocio competitivo de FoodService se hace necesario ubicar nuevas formas metodológicas para identificar sus potencialidades frente a sus estrategia de negocio, la cadena de valor y sus competidores; lo que supone que una forma de estudio metodológico pudiera estar pensada desde una perspectiva de la lógica difusa, para poder acercarnos a la comprensión de la incertidumbre y la complejidad que caracterizan en el entorno donde se desenvuelven este tipo de empresas.

Conclusiones

La dinámica que envuelven a los negocios de FoodServices presentan complejidades que permiten un abanico de líneas de investigación para potenciar su desarrollo. El sector presenta debilidades que requieren ser analizadas desde diferentes perspectivas y métodos. En este sentido, apostamos por la lógica

difusa para la modelización de las variables complejas, inciertas y difusas que caracterizan la competitividad del sector. Pudiendo con este estudio arrojar información importante para la toma de decisiones, en las políticas de desarrollo económico de la región frente a este sector.

Referencias Bibliográficas

- Davis, B.; Lockwood, A. & Stone, S. (1998). *Food and Beverage Management*, 3rd edn. Butterworth-Heinemann: Oxford.
- Edwards, J. (2013) The foodservice industry: Eating out is more than just a meal. *Food Quality and Preference*. Vol 27, Issue 2, pp.223-229
- Edwards, A., & Overstreet, K. (2009). What is foodservice? *Journal of Foodservice*, 20, 1–3
- Ballou, R. (2004). *Logística: administración de la cadena de suministro*; Pearson: Naucalpán de Juárez, pp.146-151, 225-236.
- González, L., & Cardonal, L. (2013). Investigación de los valores y creencias de los dueños de los restaurantes de la ciudad de Manizales para la compra de frutas y verduras pre listas. Trabajo de grado Universidad de Manizales. Facultad de Ciencias Contables, Económicas Administrativas.
- Herdez Food Service. (14 de 04 de 2016). Herdez Food Service. Recuperado el 23 de 06 de 2016, de Herdez Food Service: <http://herdezfoodservice.com.mx/articulos/que-es-el-food-service-y-porque-tenes-que-saber-de-el/>
- Kaszas, P. (2004). *Seafood-today.com*. Recuperado el 23 de 06 de 2016, de *seafood-today.com*: http://www.seafood-today.com/ediciones/5_5/16-21.pdf
- Kotter J. (2005). Lo que de verdad hacen los líderes. Harvard Business School Publishing Corporation. All rights reserved. <https://educatic2011.files.wordpress.com/2010/10/kotter-2005.pdf>
- Porter, M. (1986). *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*.

- Porter, M. (2010). *Ventaja Competitiva, Creación y Sostenibilidad de un Rendimiento Superior*. España. Ed. Pirámide
- Quintero, J., & Sánchez, J. (2006). La cadena de valor: Una herramienta del pensamiento estratégico. *Telos*, 8(3), pp.377-389.
- Majeril, A. (13 de 04 de 2012). *Gestionrestaurantes.com*. Recuperado el 16 de 06 de 2016, de *Gestionrestaurantes.com*: <http://www.gestionrestaurantes.com/comercializacion-especializada-en-foodservice-para-fabricantes/>
- Rodgers, S. (2007). Innovation in food service technology and its strategic role. *International Journal of Hospitality Management*, pp.899-912.
- Simpson, R., & Carevic, E. (2004). Designing a modified atmosphere packaging system for foodservice portions on non-respiring foods: optimal gas mixture and food/headspace ratio. *Foodservice Research International*, pp.257-272.
- Sullivan, C., & Atlas, C. (1998). *Health care food service systems management*. Gaithersburg. Maryland: Jones & Bartlett Learning. An Aspen Publication en https://books.google.com.co/books?id=IU5ReOtnn3YC&printsec=front-cover&dq=%22Food+Service%22&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=%22Food%20Service%22&f=false consultado 20/06/2016.
- Torres, P., Gaspar, L., Alexander, C., Lomeli, M., & Mendoza, M. (2011). La enseñanza de la gestión en los servicios de alimentos. *Revista de Educación y Desarrollo*, pp.69-78.
- Webber, M. (2004). Bold review required in the foodservices. *Leading Edge*, pp.28-29.

Estado del arte de la calidad de la cadena de suministro de medicamentos en IPS de Pereira (Colombia)

Pablo César Franco Vásquez

Universidad Católica de Pereira, Colombia

pablo.franco@ucp.edu.co

Cristhian Stiven Valencia Serna

Universidad Católica de Pereira, Colombia

cristhian1.valencia@ucp.edu.co

Juan Diego Pinzón Valencia

Universidad de la Salle, Bogotá. Colombia

juan.pinzon@ucp.edu.co

Resumen

El Artículo pretende develar el estado del arte para el manejo de la calidad en la gestión de la cadena de suministros (Software Configuration Management - SCM) de medicamentos, en los Institutos Prestadores de Salud (IPS) de Pereira. La investigación es de tipo exploratorio, el estudio aplica el muestreo por conveniencia, las Etapas del proceso de investigación son, Contextualización. Caracterización y Diagnóstico. Formulación. Evaluación. Los Instrumentos y técnicas aplicados son: Revisión bibliográfica y de normas, matriz de expertos, instrumentos de recolección de información. El resultado de la Contextualización y la Caracterización y Diagnóstico han permitido construir el estado del arte actual de las operaciones de la SCM de medicamentos en la IPS de Pereira.

Palabras clave:

Abastecimiento, Almacenamiento, Distribución, Gestión de la Calidad en la Cadena de Suministro (GCCS).

State of the art of the quality of the medicines supply chain in IPS from Pereira, Colombia

Abstract

The article pretends to reveal the current state of the art for the management of quality in the SCM of medicines, in IPS of Pereira. The research is exploratory the study applies convenience sampling, the Stages of the research process are Contextualization. Characterization and Diagnosis. Formulation. Evaluation. The instruments and techniques applied are: Bibliographic and standards review, matrix of experts, instruments for gathering information. The result of the Contextualization and the Characterization and Diagnosis have allowed to build the state of the art of the operations of the medicine SCM in the IPS of Pereira.

Keywords:

Supply, Storage, Distribution, Supply Chain Quality Management (SCQM)

Introducción

El sistema de calidad en la cadena de suministro genera una serie de ventajas para las empresas que lo integren a su esquema logístico. Según el profesor Aldo Bresani PhD. en Ciencias Administrativas de ESADE un buen manejo de la cadena de suministro hace que cada dólar ahorrado vaya directamente a la utilidad; el incremento de la rentabilidad puede ubicarse en un rango entre 5% y 12%, pero el aumento de la rentabilidad no es la única ventaja de aplicar un sistema de calidad en la cadena de suministro El sistema de calidad debe cumplir determinados estándares a lo largo de la cadena de suministro, lo que se traduce en menores tiempos de entrega. Esto redundará en una mayor satisfacción del cliente y su consecuente fidelización.

Por otro lado, un buen manejo de la cadena de suministro implica desarrollar una serie de acciones preventivas que la empresa debe aplicar para evitar problemas de suministro, tales como análisis de los cuellos de botella, establecer cuáles son los materiales críticos, aplicar una buena política de stocks de seguridad tanto para materias primas como para productos en proceso y productos terminados

Los principios de la Gestión de la Calidad en la Cadena de Suministro (SCQM – por sus siglas en inglés). SCQM se definen como la coordinación e integración formal de los procesos de negocio que involucran a las organizaciones asociadas en la cadena de suministro para medir, analizar y mejorar continuamente los productos, servicios y procesos con el fin de crear valor y satisfacer a los clientes intermedios y finales en el mercado (Robinson & Malhotra, 2005)

Una cadena de abastecimiento o suministro es un sistema auto-adaptativo, evolutivo, holístico, no lineal, dinámico, estocástico con tendencias divergentes, en el cual deben fluir sistemas de información actuando como feedback, que por lo general en escenarios reales presentan rezago. Su propósito es entregar al mercado los productos y/o servicios que éste demanda de manera oportuna, con exactitud, a tiempo y con los menores costos posibles.

Para el caso de los medicamentos, el Estado cumple un rol fundamental como agente regulador del mercado, brindando no sólo el marco institucional adecuado sino también los mecanismos de gestión y control necesarios para el funcionamiento del mismo. A su vez, debe garantizar la provisión de información a los distintos actores que intervienen en el sector. En particular, debe reducir las asimetrías existentes entre la oferta y la demanda, a fin de proteger y abogar por la defensa de los derechos de los ciudadanos, en su calidad de pacientes y consumidores.

El sector institucional está compuesto por las entidades prestadoras de salud (EPS) y las IPS (Instituciones Prestadoras de Servicios), clínicas y hospitales. Después de la implementación de la Ley 100 de 1993, el mercado institucional se ha transformando para ganar un mayor espacio en la cadena de distribución de los medicamentos a los consumidores, especialmente bajo las EPS. Éstas últimas han aumentado su participación en la distribución a los consumidores llegando a tener un 15% del total.

Canal minorista. Compuesto principalmente por farmacias, existen diferentes tipos, como cadenas de farmacias, independientes, las que hacen parte de supermercados u otros almacenes de grandes superficies, entre otras. Estas se abastecen de los distribuidores, y ocasionalmente las grandes cadenas de farmacias directamente de los laboratorios.

Existe una gran variedad de indicadores que son aplicables y que apoyan el proceso de evaluación de cada etapa del sistema de suministro de medicamentos. Algunos de estos indicadores se presentan a continuación discriminados por etapa del suministro.

Programación. Se refiere a la existencia de una clasificación que permita priorizar las necesidades de medicamentos en la cadena considerando de ellos cuales son esenciales y cuales son considerados vitales.

Adquisición y Manipulación. En la cadena deben existir normas y procedimientos para los procesos de compra y adquisición y manipulación, además de unos datos mínimos como fecha, número, proveedor y descripción completa del material.

Recepción. Se deben también haber normas y procedimientos para la recepción entre las que se aclare las causas de rechazo, mediciones de exactitud de los pedidos, cumplimiento. Deben generarse datos referentes al tiempo promedio entre la emisión de la orden de compra y la entrega del producto, contar con registros de ingreso y control de órdenes de compra pendientes o recibidas parcialmente, además debe permitir realizar evaluaciones de la calidad y cumplimiento de proveedores y proveer información histórica de datos sobre medicamentos rechazados.

Almacenamiento. El área para almacenamiento debe estar diseñada para permitir el ordenamiento y custodia de los medicamentos de acuerdo con la cantidad que se almacena y las exigencias técnicas que se requieran debe haber un sistema de clasificación, ubicación y ordenamiento específico para el almacén, y contar con la iluminación, temperatura, limpieza y seguridad adecuada, la información que se debe generar acá debe estar orientada a datos históricos sobre faltantes, rotaciones, tiempo en almacén, vencimientos.

Distribución. Los sistemas de distribución son complejos y están integrados por el parque automotor, los sistemas de rutas, el balance de las cargas, tiempos promedios de entrega, niveles de cumplimiento, información sobre las veces al año que se produjo ruptura en el suministro, información de sobredemandas y subutilización.

Generales del sistema. Cuantificación valorizada de las pérdidas y mermas (deterioro, robo, vencimiento), definición de indicadores para evaluar la calidad del sistema de suministro y sus componentes.

Expuesto lo anterior, las etapas que siguen buscan considerar los aspectos más relevantes para los distintos agentes de la cadena de suministro y observar la interacción entre los distintos eslabones de manera tal que se puedan establecer los elementos clave para la mejora de la calidad en la cadena de suministro de medicamentos en las IPS de Pereira.

Fundamentación teórica

La gestión de la cadena de abastecimiento es un conjunto de enfoques utilizados para integrar eficientemente a proveedores, fabricantes, depósitos y negocios minoristas para que la mercancía se produzca y distribuya en las cantidades correctas, los lugares adecuado, el tiempo justo, con objeto de minimizar los costos del sistema satisfaciendo los requerimientos del nivel de servicio (Simchi-Levi, 2000)

El almacenamiento integra las decisiones asociadas tales como la determinación del espacio requerido, el diseño y la configuración de los almacenes y la disposición de los productos en su interior. Es una actividad que añade valor-tiempo al producto (Casanovas y Cuatrecasas, 2003)

La cadena de distribución: atiende la demanda de los clientes y el envío de productos por los canales de distribución. Comprende el stock de producto acabado, el almacenaje, el transporte y la entrega al cliente (Cabañero, Núñez y Castan 2003)

Según Pérez (2006) La Gestión de la Cadena de Suministro requiere la integración de los subsistemas, procesos y actividades relativas al flujo material, así como del informativo necesario para dirigir este flujo coordinadamente hacia el objetivo de lograr los niveles de satisfacción de los clientes finales o consumidores, que garanticen la sostenibilidad de las organizaciones y del ecosistema.

Para Cabañero Núñez y Castan (2003), la cadena de abastecimiento gestiona la materia prima y los componentes o productos semielaborados, esto conlleva a hacer los pedidos a proveedores, el transporte, almacenaje y el suministro de fábrica

Según Lambert, la administración de la cadena de suministro (SCM, por sus siglas en inglés), se introdujo originalmente por consultores a principio de los ochentas y subsecuentemente ha ganado mucha atención. Desde los inicios de los noventas, los académicos han intentado dar una estructura a la cadena de suministro (Stevens, 1989; Towill, et al, 1992; Bechtel y Jayaram, 1997) con tal de hacer una amplia revisión retrospectiva de la literatura e investigación sobre la cadena de suministro. Tales investigaciones han dado paso a diversas escuelas de pensamiento.

La cadena de suministro es la coordinación e integración de todas las actividades asociadas al movimiento de bienes, desde la materia prima hasta el usuario final,

para crear una ventaja competitiva sustentable. Esto incluye la administración de sistemas, fuentes, programación de la producción, procesamiento de pedidos, dirección del inventario, transporte, almacenaje y servicio del cliente (Ballou, 2004)

Giunipero y Brand (1996) afirman que, en su más amplio contexto, SCM es una herramienta estratégica de gestión utilizada para reforzar la satisfacción global del cliente que procura mejorar la competitividad de una firma y su rentabilidad. Por esta razón, Bowersox (1996) señala que la cadena suministro cambió de ser un arreglo independiente de negocios a un arreglo de esfuerzos coordinados enfocados a mejorar la eficiencia e incrementar la competitividad.

La administración de cadenas de suministro difiere significativamente del control de materiales y producción en cuatro aspectos. Primero, ve a la cadena de suministro como una entidad única en lugar de delegar y fragmentar las responsabilidades entre los diferentes segmentos de la cadena de suministro como son las áreas funcionales de compras, producción, distribución y ventas. El segundo aspecto en el que se distingue la administración de cadenas de suministro proviene directamente del primero: demanda una toma de decisiones estratégicas –y al final de cuentas se basa en ella. “Suministrar” es un objetivo que comparten prácticamente todas las funciones en la cadena y es de una gran importancia estratégica debido a su impacto en los gastos generales y en la participación de mercados. Tercero, la administración de cadenas de suministro ofrece una perspectiva diferente de los inventarios, los cuales se usan como un mecanismo de equilibrio al que se acude como último recurso y no desde el principio. Finalmente, la administración de cadenas de suministro requiere un nuevo enfoque de los sistemas: lo importante es la integración y no simplemente la interrelación (Cristopher, 2000)

Los inventarios son acumulaciones de materias primas, provisiones, componentes, trabajo en proceso, productos terminados que aparecen en numerosos puntos a lo largo del canal de producción y de logística de una empresa. Las razones por las que se debe mantener los inventarios se relacionan con el servicio al cliente o el costear economías indirectamente derivadas de ellos (Ballou, 2004)

La gestión de estos inventarios tiene como objetivo principal proporcionar la disponibilidad requerida de los productos que solicita la demanda. El tener estos inventarios en una empresa y manejarlos óptimamente según Pelton (1999) implica minimizar los costos de mantenimiento del inventario y mantener suficientes existencias para satisfacer todas las necesidades anticipadas del cliente.

La gestión del inventario conlleva la responsabilidad de la cantidad y surtido de materiales de que se ha de disponer para cubrir las necesidades de producción y demanda de los clientes.

La reducción de los inventarios busca eliminar los inventarios innecesarios, producidos en la mayoría de las veces por cuellos de botellas dentro de la planta de producción. Los inventarios ofrecen una sana rentabilidad cuando permiten realizar economías de escala. El objetivo principal es reducir y controlar los inventarios tanto como sea posible y, al mismo tiempo, cumplir los objetivos de operación (Cristopher, 2000)

Otro elemento a tener en cuenta es el almacenamiento debido a que juega un papel importante en la cadena logística vinculando el depósito físico o mantenimiento de existencias de materias primas, componentes de producto y/o bienes terminados (Pelton, 1999). De la misma forma el almacenamiento integra las decisiones asociadas tales como la determinación del espacio requerido, el diseño y la configuración de los almacenes y la disposición de los productos en su interior. Es una actividad que añade valor-tiempo al producto (Casanovas y Cuatrecasas, 2003)

Por otra parte, el verdadero valor del almacenamiento está en atender el producto en momento oportuno y el lugar correcto. Es decir, el almacenamiento provee la utilidad del tiempo y el lugar necesario para que una empresa cumpla con sus objetivos de servicio (Carranza, 2004). Las razones por las que se almacenan productos a lo largo de una cadena son: la regularidad del suministro, seguridad, su uso como inventarios estacionales estratégicos o comerciales (Ruibal, 1994)

Además, es importante porque recoge aquellas actividades que permiten mantener inventario para la preparación de pedidos.

La gestión del almacenamiento y manipulación de materiales se ocupa de la utilización eficaz del terreno destinado a inventario y de los medios manuales, mecánicos y/o automatizados para la manipulación física de los materiales. Todo lo anterior enmarcado dentro del cumplimiento del objetivo primordial de mantener el nivel adecuado de servicio al cliente.

El factor que permite tener los eslabones de la cadena logística en constante flujo es el transporte, actividad vital de la logística que mantiene el sistema en movimiento. El transporte debe apreciarse como una herramienta fundamental

para mejorar la competitividad, por ello este “resulta indispensable en cualquier empresa para poder trasladar los materiales o productos propios, así como los productos finales - distribución” (Casanovas y Cuatrecasas, 2003, p.19-20)

Desde el punto de vista de la logística se define como todas aquellas actividades relacionadas con la necesidad de situar los productos en los puntos de destino correspondientes. El transporte incluye todo el proceso desde que la mercancía se encuentra en los muelles del remitente, hasta que esta descargada en los muelles del destinatario, incluyendo no solo el tránsito de las mercancías, si no también otras actividades tales como la carga y descarga, tiempos de espera, etc. (López, 2005)

Con un sistema de transporte poco desarrollado, la amplitud del mercado se limita a las áreas que rodean en forma cercana el punto de producción. A menos que los costos de producción sean extremadamente bajos comparados con los de un segundo punto de producción, es decir, la diferencia de costos de producción compensa los costos de transportación de atender al segundo mercado (Ballou, 2004). Por ende “el transporte es una actividad que tiene como finalidad el traslado de materiales o productos a puntos posteriores o anteriores en la cadena logística” (Casanovas y Cuatrecasas, 2003)

El proyecto de investigación se fundamenta en los principios de la Gestión de la Calidad en la Cadena de Suministro (SCQM – por sus siglas en inglés). SCQM se define como la coordinación e integración formal de los procesos de negocio que involucran a las organizaciones asociadas en la cadena de suministro para medir, analizar y mejorar continuamente los productos, servicios y procesos con el fin de crear valor y satisfacer a los clientes intermedios y finales en el mercado (Robinson & Malhotra, 2005)

La calidad en la gestión de la cadena de suministro se establece como una función que integra esfuerzos de sus diferentes actores para garantizar los niveles de calidad necesarios en procesos, servicios y productos. De acuerdo con Huo et al. (2016), esta perspectiva de gestión e integración denominada Supply chain Quality Integration (SCQI), ha cobrado relevancia, considerando que la eficiencia en las organizaciones involucra el componente de calidad en sus amplios contextos.

Un estudio financiado por la Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional USAID y coordinado por la Alianza para Sistemas Logísticos en América Latina (ASLAL), elaboró una caracterización de las cadenas de

suministro de medicamentos en América Latina, con base en categorías estandarizadas (Barillas, Olson, Sánchez, & Quezada, 2015); los resultados obtenidos a partir de esta investigación, son un punto de partida para considerar las condiciones generalizadas en cuanto comportamiento, organización y modelos de operación de las cadenas de suministro de medicamentos.

En el contexto del sistema de salud colombiano, la Política Farmacéutica Nacional (Conpes 155 de 2012) identifica, entre otros, los problemas asociados al aseguramiento del sistema de salud, el acceso a medicamentos, la calidad de la atención y de los medicamentos. La escasa disponibilidad de información agregada sobre acceso oportuno de medicamentos esenciales a población vulnerable y las dificultades logísticas de la distribución y gestión del suministro de los medicamentos de interés en salud pública (Consejo Nacional de Política Económica y Social, Departamento Nacional de Planeación, República de Colombia, 2012), sustentan la importancia de desarrollar estudios que aporten a la calidad en las operaciones y gestión de los flujos de medicamentos en las Instituciones prestadoras de servicios de salud.

El suministro de medicamentos es una responsabilidad de los sistemas de salud pública que comprende no sólo procesos de compra eficientes, sino también la implementación de modelos integrales de suministro de medicamentos que incluyan los diferentes procesos, desde la selección, la estimación de la demanda y la programación de necesidades, la adquisición, el almacenamiento, y la distribución, hasta su uso racional (OPS, 2016)

La complejidad en los sistemas de distribución de medicamentos ha llevado a las organizaciones administradoras de salud a estudiar mecanismos que hagan más eficientes sus procesos logísticos, a partir de la configuración de redes de distribución y la definición de estrategias de flujos de productos e información, que mejoren los procesos de entrega de medicamentos a los pacientes (Handfield, 2012)

Haidari, Brown, Wedlock, & Lee, (2017), desarrollaron un mapa de medidas de eficiencia para las operaciones logísticas de la cadena de suministro de vacunas en Estados Unidos, a partir de la definición de seis grupos de métricas relacionadas con la demanda, la oferta, la agilidad en la cadena de suministro, el costo, la satisfacción de la demanda y la utilización de recursos.

El método de auto diagnóstico elaborado para verificar el cumplimiento de las condiciones de calidad, seguridad y conformidad en los procesos de distribución

de medicamentos sensibles, contempla variables asociadas con los procesos de registro, trazabilidad, etiquetado, logística de transporte y almacenamiento, a partir de las directrices de buenas prácticas para la distribución (Bonnes Pratiques de Distribution – FDA) existentes en Francia.

En los análisis de eficiencia en la cadena de suministro, se suelen considerar análisis paramétricos o no paramétricos. Los métodos paramétricos los datos asumen la forma de una función mientras que en los paramétricos no (Ray & Mukherjee, 1995). Una taxonomía alternativa es que los métodos pueden ser estadísticos o no estadísticos, donde los métodos estadísticos tienden a hacer suposiciones acerca de la naturaleza estocástica de los datos. Los métodos no estadísticos como DEA (Data Envelopment Analysis) tienden a ser no paramétricos (y deterministas).

Los enfoques no estadísticos como el DEA tienen la desventaja de no asumir ruido estadístico, pero tienen la ventaja de no ser paramétricos y requerir supuestos mínimos sobre la frontera de producción. Estos enfoques han sido utilizados ampliamente para medir la eficiencia hospitalaria (Skinner, 1994; Hollingsworth, Dawson, & Maniadakis, 1999). Por ejemplo (Bowlin, Charnes, Cooper, & Sherman, 1985) comparan DEA con el análisis de regresión para 15 hospitales. La comparación reveló que DEA ofreció ventaja adicional de ser capaz de identificar las fuentes de ineficiencias al destacar qué recursos se estaban utilizando en exceso. (Thanassoulis, 1993) amplió el análisis y mostró que DEA ofreció estimaciones más precisas de la eficiencia relativa y los niveles objetivo, pero con análisis de regresión las estimaciones fueron más estables.

Fundamentación metodológica

Como primera medida se define que la investigación es de corte Exploratorio, Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) este tipo de investigación: No intenta dar explicación respecto del problema, sino sólo recoger e identificar antecedentes generales, números y cuantificaciones, temas y tópicos respecto del problema investigado, sugerencias de aspectos relacionados que deberían examinarse en profundidad en futuras investigaciones. Su objetivo es documentar ciertas experiencias, examinar temas o problemas poco estudiados o que no han sido abordadas antes.

Existen varios tipos de investigación que se identifican según el tipo de investigación a desarrollar, la unidad de análisis y la posición que tomará el grupo investigador frente al problema a resolver. En este caso el tipo de investigación es exploratoria, debido a que los investigadores tienen un conocimiento teórico del tema y poca experiencia sobre el fenómeno, la cual se ha dado más por acompañamiento y observación que por experticia técnica.

Por lo general investigan tendencias, identifican relaciones potenciales entre variables y establecen el “tono” de investigaciones posteriores más rigurosas.

Sin embargo, la investigación que en una primera fase se asume exploratoria más adelante puede desarrollar características descriptivas, pues se puede buscar, especificar las propiedades y características, tanto de las personas como grupos o comunidades que sean sometidas al análisis. Según Deobold, Van Dalen y Meyer (2006) la investigación descriptiva consiste en: llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables.

Este proyecto, para su etapa de desarrollo teórico cuenta con un enfoque deductivo, que parte de conceptos generales los cuales se van desglosando para llegar a lo particular, con el fin de dar una explicación más detallada de los elementos que la conforman. Al mismo tiempo se puede argumentar que por las características del estudio la investigación es del tipo tanto cuantitativo como cualitativo, ya que se cuenta bibliografía especializada, encuestas, entrevistas, observación directa y seguimiento de casos.

Por medio de la recolección de datos, se busca contrastar los resultados obtenidos en las encuestas con el diseño de la herramienta creada para medir el objetivo. La observación directa y las entrevistas suministradas a los diferentes encargados de la operación logística en las empresas permitirán determinar la forma como se están llevando a cabo los procesos de importación y exportación en las empresas seleccionadas para el estudio.

Según Sarduy (2007) La investigación cuantitativa se dedica a recoger, procesar y analizar datos cuantitativos o numéricos sobre variables previamente determinadas. Esto ya lo hace darle una connotación que va más allá de un mero listado de datos organizados como resultado; pues estos datos que se

muestran en el informe final, están en total consonancia con las variables que se declararon desde el principio y los resultados obtenidos van a brindar una realidad específica a la que estos están sujetos.

De igual forma, el autor escribe: La investigación cualitativa permite hacer variadas interpretaciones de la realidad y de los datos. Esto se logra debido a que en este tipo de investigación el analista o investigador va al “campo de acción” con la mente abierta, aunque esto no significa que no lleve consigo un basamento conceptual, como muchos piensan. El hecho de tener mente abierta hace posible redireccionar la investigación en ese momento y captar otros tipos de datos que en un principio no se habían pensado.

Por otro lado, para realizar el estudio, se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia, considerando que, por medio de este, se obtiene la información necesaria que permita conocer las características más importantes de las empresas seleccionadas y su relación con los propósitos del proyecto. Se considera que es viable la utilización del muestreo por conveniencia debido a varios factores como lo son:

- El tamaño de la población que es relativamente pequeño, en este sentido al aplicar un muestreo probabilístico el tamaño de la muestra sería casi igual al tamaño de la población.
- La poca disponibilidad de las empresas del sector para brindar la información requerida.
- Además de los escasos recursos.

Según Cuesta y Herrero (2010) el muestreo no probabilístico es aquel utilizado en forma empírica, es decir, no se efectúa bajo normas probabilísticas de selección, por lo que en sus procesos intervienen opiniones y criterios personales del investigador o no existe norma bien definida o validada.

De igual forma, Cuesta y Herrero (2010) señalan que el muestreo por conveniencia Pretende seleccionar unidades de análisis que cumplen los requisitos de la población objeto de estudio, pero que, sin embargo, no son seleccionadas al azar. Se utiliza preferentemente en estudios exploratorios. Las pruebas pilotos, también usan con frecuencia éste tipo de muestreo.

Para el desarrollo de la investigación se han definido cuatro etapas, como se presenta en la figura 1.

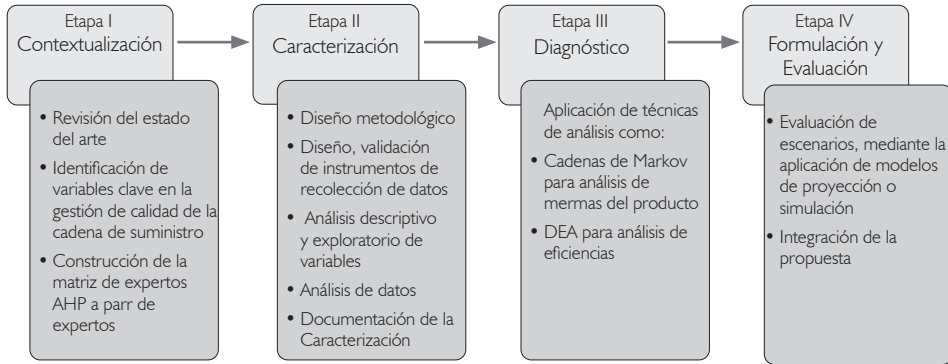


Figura 1. Etapas de la metodología de la investigación

Fuente: documento proyecto de investigación (Juan Pablo Zamora Aguas)

Etapa 1. Contextualización

Se parte de la revisión del estado del arte concerniente al tema de la investigación, observando el avance y experiencias relevantes realizadas con anterioridad. La búsqueda no tiene juicio de valor, solo se centra en construir el escenario que permita entender el papel de la cadena de suministro y los mecanismos de calidad que se puedan aplicar a su desarrollo.

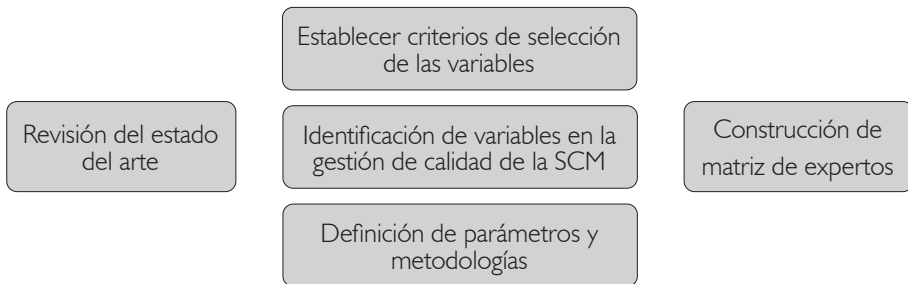


Figura 2. Pasos para el desarrollo metodológico

Fuente: documento proyecto de investigación (Juan Pablo Zamora Aguas)

Etapa 2. Caracterización

El concepto de caracterización como tipología de investigación se sustenta en las metodologías descriptivas. La caracterización es un tipo de descripción

cuantitativa que puede recurrir a datos o a lo cuantitativo con el fin de profundizar el conocimiento sobre algo. Para cualificar ese algo previamente se deben identificar y organizar los datos; y a partir de ellos, describir (caracterizar) de una forma estructurada; y posteriormente, establecer su significado (sistematizar de forma crítica). (Bonilla, Hurtado & Jaramillo, 2009)”. La caracterización “es una fase descriptiva con fines de identificación, entre otros aspectos, de los componentes, acontecimientos (cronología e hitos), actores, procesos y contexto de una experiencia, un hecho o un proceso (Sánchez, 2010)”. Las etapas 3 (Diagnóstico) y 4 (Evaluación) no son pertinentes al presente artículo.

Resultados y Conclusiones

El proyecto se encuentra actualmente en ejecución y las etapas que se han desarrollado hasta el momento y que permiten el desarrollo del presente documento son las de revisión del estado actual del arte que se ha expuesto hasta acá. Además, a continuación, se desarrollan algunos casos de antecedentes que se consideran relevantes en el estudio.

Antecedentes

Caracterización de las Cadenas de Suministro de Medicamentos e Insumos Médicos en América Latina.

Décadas de asistencia técnica para el mejoramiento de las cadenas de suministro de medicamentos en América Latina han dejado experiencias, metodologías y herramientas que no están siendo suficientemente compartidas con y entre países para fortalecer el conocimiento de los tomadores de decisión que están emprendiendo reformas en sus sistemas de suministro. La Alianza para Sistemas Logísticos en Salud de América Latina (ASLAL) tiene como objetivo favorecer un manejo más eficiente de las cadenas de suministro de medicamentos en la región. Los socios que conforman la Alianza pretenden contribuir a llenar este espacio compartiendo, de una forma costo/efectiva, el conocimiento ya disponible y las experiencias en curso.

En la región de las Américas se cuenta con distintas modalidades de organización de las cadenas de suministro de medicamentos. Algunas de éstas se encuentran en proceso de transformación como producto de reformas sectoriales o la descentralización de la administración pública. Sin embargo, no existe hasta el momento una caracterización sistemática de las cadenas de suministro en base a categorías estandarizadas. En

ausencia de esta información los actores responsables de las transformaciones en los países se encuentran desprovistos de herramientas para conocer y comparar la situación de base y registrar las implicaciones de los cambios.

Este estudio rápido coordinado por la Alianza para Sistemas Logísticos en América Latina (ASLAL), parte de una propuesta taxonómica acordada por sus miembros para caracterizar, en base a categorías estandarizadas, las cadenas de suministro de medicamentos en las Américas.

Gestión de medicamentos. Organizational performance in healthcare, healthcare administration

Uno de los principales problemas que aquejan a la mayoría de los sistemas de salud en América Latina es la ineficiencia e ineficacia en el manejo de los recursos destinados a la compra, distribución y uso de los medicamentos, esto se debe principalmente a la falta de una visión general y funcional del proceso de gestión de medicamentos, por ello se debe establecer un mecanismo que sea capaz de generar un proceso de reforma en esta área, que es de gran importancia para alcanzar los objetivos trazados en materia de calidad de los servicios de salud.

Brasil: La política pública de producción, distribución y venta de los medicamentos genéricos

Una política de salud significa todo el proceso elaborado por los agentes gubernamentales, civiles y la comunidad participativa de una sociedad para el progreso de una buena calidad de salud a todos los ciudadanos. El medicamento genérico es considerado como un fármaco similar al de marca, y que posee el mismo principio activo, la misma dosis con la farmacocinética y vías de administraciones semejantes. Una de las características es el precio de bajo coste. El hito de la política de genéricos del gobierno brasileño es ampliar el acceso de la población a los medicamentos. El objetivo de la presente investigación es analizar la elaboración y la implementación de un conjunto de políticas, de salud e industriales, que permiten la fabricación y distribución de medicamentos genéricos por parte de Brasil.

La cadena de distribución en España

La producción de los laboratorios farmacéuticos llega a los consumidores principalmente a través de dos canales: la dispensación por los servicios de farmacia hospitalaria (14%) y la venta a través de las OOFF (85%). Mientras los hospitales

compran el grueso de los medicamentos directamente a los laboratorios, las OOFF los adquieren en su práctica totalidad a través de los mayoristas farmacéuticos. La cadena de distribución en nuestro país ha omitido tradicionalmente algunas alternativas comunes en otros. Así, en España, por expresa prohibición normativa, no existen ni formas de distribución de medicamentos por correo ni cadenas de farmacias, y los proveedores asistenciales de primer nivel –generalistas y pediatras– no tienen permitido entregar medicamentos, aunque ésta sea una práctica usual en el medio rural británico y el conducto mayoritario en Japón. Además, en el común de las farmacias españolas no se realizan actuaciones sistemáticas de revisión de la utilización ni se personalizan las dispensaciones, limitándose a suministrar envases ya manufacturados. El diseño establecido tampoco facilita los intentos de implantar estrategias de distribución extendidas en la última década, como las Pharmaceutical Benefits Managers (Gestoras de Prestación Farmacéutica [PBM]) o el Disease Management (Gestión de Patologías).

Estudio del Sector Farmacéutico Colombiano Correspondiente al Proceso de Adquisición, Distribución, Suministro y Control de Medicamentos a través de un Operador Logístico para los Usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares de las Vigencias 2014 a 2018

En consideración al deber misional establecido en la Ley 352 de 1997, la Dirección General de Sanidad Militar debe garantizar el aseguramiento para una cobertura de servicios de salud de manera integral a todos los usuarios adscritos al Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares; concerniente con la identidad de las Fuerzas Militares, el apoyo de los servicios integrales de salud al personal activo de las Fuerzas que se encuentra especialmente en Operaciones Militares, como del resto del personal afiliado y beneficiario del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares (SSFM). Es por ello, que teniendo en cuenta que los medicamentos, y las diversas formas farmacéuticas y componentes, son utilizados como parte de los tratamientos médicos para la prevención, alivio o mejoramiento de las enfermedades, se requiere cubrir la demanda de estos en todo el territorio nacional, con el fin de lograr la prestación integral de servicios de salud a los usuarios del SSFM, para las vigencias fiscales de los años 2014 al 2018.

Para finalizar, dentro del desarrollo del proyecto se han realizado visitas a otras IPS ubicadas inclusive fuera del área de interés con el fin de recolectar información que permita contrastar la forma en la que la cadena de abastecimiento se desenvuelve en otros lugares de tal manera que la información obtenida redunde en beneficio del proyecto.

En síntesis y luego de la revisión de artículos, la ejecución de proyectos de grado y la indagación realizada se puede inferir lo siguiente:

- La gestión de proveedores se realiza de manera insipiente en la mayoría de las compañías
- El transporte se realiza en vehículos estándar y no es especializado, existen problemas con la cadena de frío
- Los canales de distribución presentan estructuras más desarrolladas sin embargo no están articulados estratégicamente.
- El Capital Humano que labora en el área logística de la mayoría de las IPS no tiene formación específica en el tema.
- Dentro de la gestión de almacenamiento se realiza manipulación Inadecuada de los artículos ocasionando daños y deterioro.



Figura 3. Hallazgos Preliminares

Fuente: elaboración propia.

Estructura de Distribución de Medicamentos en Pereira

En Pereira las autoridades relacionadas en la distribución y control de medicamentos son principalmente la secretaría de salud municipal, la secretaria de salud departamental y el INVIMA, cada una de ellas asumiendo un rol específico de acuerdo a su razón de ser. En la siguiente figura se hace una representación gráfica de cómo funciona el sistema de distribución de medicamentos.

Cabe aclarar que existen procesos específicos y especiales como por ejemplo la dispensación de medicamentos para el personal de régimen especiales, fuerzas armadas, educación y gobierno.

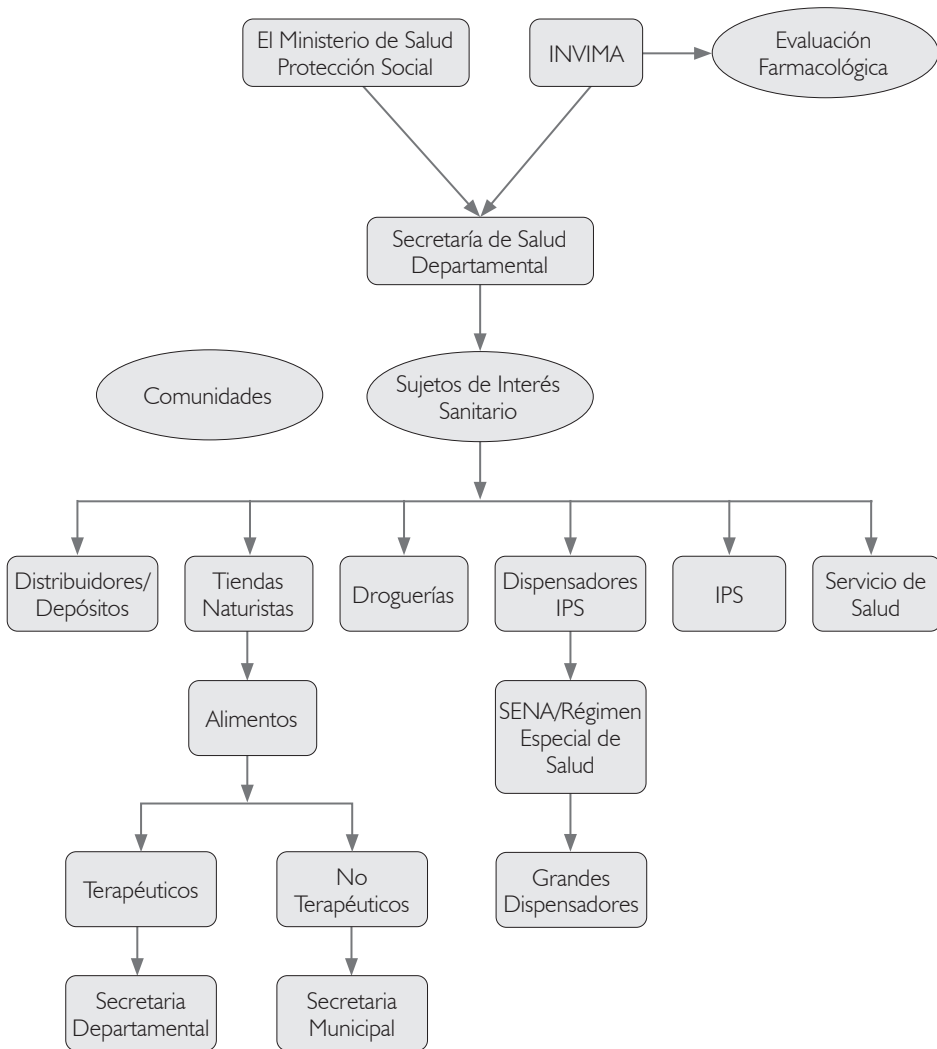


Figura 4. Estructura de distribución de medicamentos en Pereira

Fuente: elaboración propia de los autores.

Referencias Bibliográficas

- Ballou, R H. (2004). *Logística: Administración de la cadena de suministro*. Quinta Edición. México: Prentice Hall.
- Barillas, E., Olson, N., Sánchez, A., & Quezada, N. (2015). *Caracterización de las Cadenas de Suministro de Medicamentos e Insumos Médicos en América Latina*. Washington: USAID.
- Bonilla, E., Hurtado, J. & Jaramillo, C. (2009). *La investigación. Aproximaciones a la construcción del conocimiento científico*. Colombia: Alfaomega
- Bowersox, D. J. and Closs D. C. (1996). *Logistical Management: The Integrated Supply Chain Process*, McGraw-Hill Series in Marketing, New York: The McGraw-Hill Companies Marketing, New York: The McGraw-Hill Companies.
- Bowlin, W., C. A., C. W., & Sherman, H. (1985). Data envelopment analysis and regression approaches to efficiency estimation and evaluation, *Annals of Operations Research*, pp.113–138.
- Cabañero, C. (2003). *Logística En La Empresa. Fundamentos y Tecnologías de la Información y de la Comunicación*. Ediciones Pirámide, p.176.
- Canals, J, (1997), *La Dirección Internacional de la Empresa*, Ediciones Polio S.A. España, p. 91.
- Dunning, J.; (1993) *Multinational Enterprises and the Global Economy*. Wokingham, England. Addison-Wesley Publishing Co. p.687.
- Carranza, O. (2004). *Logística. Mejores Prácticas en Latinoamérica*. México: Thomson, p.426.
- Casanovas, A., & Cuatrecasas, L. (2003). *Logística Empresarial, Gestión Integral de la Información y Material de la Empresa*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000 S.A. p.222.
- Christopher, M. (2000). *Logística: Aspectos Estratégicos*. México: Limusa Noriega Editores.

- Cuesta, M. y Herrero, F. (2010). Introducción al muestreo. Universidad de Oviedo, Depto. de Psicología. Recuperado de: http://www.psico.uniovi.es/Dpto_Psicologia/metodos/tutor.7/.
- Deobold, B.; Van, D. & William, M. (2006) La Investigación Descriptiva, 12 De septiembre de 2006. Sobre Educación. <https://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigaci-n-descriptiva.php>
- Garcia, C. (2004), Elementos del Comercio Exterior, Editorial: Trillas, México, p.328
- Johanson, J., Vahlne, J., (1977), The internationalization process of the firm – a model of knowledge development and increasing foreign market commitments, *Journal of International Business Studies*, vol. 8, p.23
- Giunipero, L. y Brand, R. (1996). Purchasing's Role in Supply Chain Management, *The International Journal of Logistics Management*, Vol 7, Number 1. MCB UP Ltd. Boston, Massachusetts
- Handfield, R. (2012). *Biopharmaceutical Supply Chains*. Boca Ratón: CRC Press
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2010) *Metodología de la Investigación*. 5ta Edición. México, México D.F.: Editorial McGraw Hill.
- Hollingsworth, B., Dawson, P., & Maniadakis, N. (1999). Efficiency measurement of health care: A review of non-parametric methods and applications. *Health Care Management Science*, 161–172.
- Huo, Baofeng; Han & Prajogo. (2016). Antecedents and consequences of supply chain information integration: a resource-based view. *Supply Chain Management: An International Journal*.
- Ray, S., & Mukherjee, K. (1995). Comparing parametric and nonparametric measures of efficiency: A reexamination of the Christensen Greene data. *Journal of Quantitative Economics*, p.155-168.
- Skinner, J. (1994). What do stochastic frontier cost functions tell us about inefficiency? *Journal of Health Economics*, pp.323–328.

- Haidari, A., Brown, S., Wedlock, P., & Lee, Y. (2017). Map of different vaccine supply chain efficiency measures. *Vaccine*, 35(1), p.199–200. <http://doi.org/10.1016/j.vaccine.2016.11.025>
- Kotler, P.; Lane, K., (2006). *Dirección de Marketing*. Primera edición. Madrid: Pearson Prentice hall, 2006. p.846.
- Long, D. (2006) *Logística internacional: administración de la cadena de abastecimiento global*. Editorial: Limusa-Wiley, p.474. Argentina
- Mercado, S. (2006), *Comercio Internacional II*, Sexta edición, México: Limusa S.A, p.565.
- López, R. (2005). *Logística comercial, gestión comercial y marketing*. España Madrid: Editorial Tompson Paraninfo, p.186.
- Mme, T., Soumare, S., & Sarah, A. (2012). *Distribution Des Produits Sensibles (Medicaments)*.
- OPS., U.deM.yT.S.D.deS.yS.deS. (2016). *Conceptos, estrategias y herramientas para una política farmacéutica nacional en las Américas*. Ops. Retrieved from http://iris.paho.org/xmlui/bitstream/handle/123456789/28211/9789275318874_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Newhouse, J. (1994). Frontier estimation: How useful a tool for health economics? *Journal of Health Economics*, 317-322.
- Pelton, E.; Strutton, D.; Lumpkin, J. (1999) *Canales de Marketing t distribución comercial*. Mc Graw Hill. Santafé de, Colombia, p.542
- Pérez, D.P. Tesis Doctoral. *Modelo y procedimientos para el Control de Gestión en elementos de la Cadena de Suministro*. Holguín, Cuba, 2006.
- Porter, M. (1990). *The competitive advantage of nations*. The Free Press, New York.
- Robinson, J., & Malhotra, K. (2005). Defining the concept of supply chain quality management and its relevance to academic and industrial practice. *International Journal of Production Economics*, 96(3), 315–337. <http://doi.org/10.1016/j.ijpe.2004.06.055>

- Ruibal, H. (1994). *Logística de la Distribución Física Internacional*.: Ed. Norma. p.265.
- Sánchez, A. (2010). *Introducción: ¿qué es caracterizar?* Medellín, Fundación Universitaria Católica del Norte.
- Sarduy, Y. (2007). *El análisis de información y las investigaciones cuantitativa y cualitativa*. Revista Cubana de Salud Pública.
- Silva, H.; Castellanos, A., Llinas, H.; Moreno, Z. (2018) *Caracterización del Portafolio de Servicios Logísticos Requeridos por las Pymes Importadoras y Exportadoras de Barranquilla-Colombia*. Revista Espacios Volumen 39 (42).
- Simchi, D., Kaminsky, P. and Simchi, E. (2000) *Designing and Managing the Supply Chain-Concepts, Strategies, and Case Studies*. McGraw-Hill, Irwin, Boston.
- Thanassoulis, E. (1993). *comparison of regression analysis and data envelopment analysis as alternative methods for performance assessments*. Journal of the Operational Research Society, pp.1129-114.
- Vermeulen, M. & Barkema, G. (2002) *Pace, rhythm and scope; Process dependence in building a profitable multinational corporation*, Strategic Management Journal, 23(7), pp.637-653.

Diseño de micro-red para generar energía limpia a comunidades rurales aprovechando caudales irregulares con máquinas asíncronas

Juan Sebastián Cubillos Orozco

Universidad Santo Tomas, Bogotá, Colombia.

juancubilloso@usantotomas.edu.co

Laura Tatiana Valenzuela Pérez

Universidad Santo Tomas, Bogotá, Colombia.

lauravalenzuela@usantotomas.edu.co

Edwin Francisco Forero García

Universidad Santo Tomas, Bogotá, Colombia.

edwinforero@usantotomas.edu.co

Resumen

La utilización de energías limpias es una realidad en el siglo XXI, esto como forma de obtener recurso eléctrico con un bajo impacto ambiental. Dentro de las alternativas que se conciben como opciones limpias se encuentran la generación fotovoltaica y eólica pero también algunas variaciones de métodos convencionales, con algunas mejoras para reducir afectaciones al entorno. En este sentido, se despierta el interés y la curiosidad por aportar desde la ingeniería soluciones que favorezcan al desarrollo tecnológico de nuevas formas de transformación energética. Los sistemas eléctricos convencionales operan empleando grandes centrales que impactan territorios, emiten gases contaminantes al entorno y su estructura, aunque estable, incluye en su transporte pérdidas de potencia a grandes distancias. Como alternativa se plantea la transformación de energía con generadores asíncronos, para alimentar micro-redes eléctricas locales, en zonas rurales alejadas, que pueden ser impulsadas por filos de agua de bajo caudal, utilizando infraestructura de bajo impacto ambiental. El objetivo de este trabajo fue diseñar una propuesta de generación de energía eléctrica utilizando máquinas asíncronas impulsadas con pequeños caudales mediante una turbina hidrocínética, para zonas rurales en el municipio de Guaduas, Cundinamarca.

Para la lograr este propósito se caracterizó la operación de la máquina asíncrona a diferentes velocidades, posteriormente se seleccionaron los elementos eléctricos y electrónicos para el almacenamiento de energía y su posterior distribución y utilización. Finalmente, se tiene una propuesta de diseño de micro-red eléctrica que opera con caudales variables y que sirve como alternativa limpia de suministro eléctrico a comunidades rurales.

Palabras clave:

Energías limpias, impacto ambiental, máquina síncrona, micro-red eléctrica, zonas rurales.

**Micro-grid design to generate clean energy
to rural communities taking advantage of
irregular flows with asynchronous machines**

Abstract

The use of clean energies is a reality in the XXI century, this as a way to obtain electrical resources with a low environmental impact. Among the alternatives that are conceived as clean options are the photovoltaic and wind generation, but also some variations of conventional methods, with some improvements to reduce environmental effects. In this sense, the interest and curiosity to contribute from the engineering solutions that favor the technological development of new forms of energy transformation is awakened. Conventional electrical systems operate using large power plants that impact territories, emit pollutant gases into the environment and their structure, although stable, includes power losses over long distances. As an alternative, the transformation of energy with asynchronous generators is proposed to feed local micro-grids in remote rural areas, which can be driven by low-flow water edges, using infrastructure with low environmental impact. The objective of this work was to design a proposal for the generation of electrical energy using asynchronous machines driven with small flow rates through a hydrokinetic turbine, in rural areas in the municipality of Guaduas, Cundinamarca. In order to achieve this purpose, the operation of the asynchronous machine was characterized at different speeds, then the electrical and electronic elements were selected for the storage of

energy and its subsequent distribution and use. Finally, there is a proposal for the design of an electric micro-grid that operates with variable flows and that serves as a clean alternative to electricity supply to rural communities.

Keywords:

Clean energies, electric micro-grid, environmental impact, rural area, and synchronous machine.

Introducción

La realidad energética actual obliga a desarrollar nuevas posibilidades tecnológicas para transformaciones energéticas, no solo para aportar en la disminución del impacto ambiental del uso de fuentes convencionales, sino también para considerar mejoras en la calidad del servicio de energía eléctrica (Forero, Jaramillo, & Paez, 2017). Las fallas de los sistemas eléctricos se presentan en las redes convencionales tanto en grandes ciudades, como en pequeños poblados como la Villa de Guaduas. Estas fallas normalmente se generan cuando se presentan precipitaciones torrenciales junto con descargas atmosféricas, lo cual afecta el normal desarrollo del municipio, estas fallas están normalizadas y reportadas por los indicadores FES (Frecuencia Equivalente de las Interrupciones del Servicio) y DES (Duración Equivalente de las Interrupciones del Servicio), que de acuerdo con la CREG 070, deben ser reportadas por la empresa comercializadora de energía (ver gráfica 1). Al no contar con una energía constante genera que el microempresario deba suspender su producción, lo cual impide que cumpla con la demanda de sus clientes por lo tanto sus ingresos monetarios se ven afectados. Además, en busca de disminuir las emisiones de CO₂ por transporte.

El Municipio aún no tiene la disposición tecnológica para aprovechar dichas fuentes con el menor impacto ambiental posible. Adicionalmente, el Municipio de Guaduas no cuenta con una fuente de energía renovable que supla el servicio eléctrico como medida alternativa en caso de presentarse un corte o falla en el sistema eléctrico.

Otro inconveniente que se presenta en el servicio energético es la eficiencia de la cadena energética de la electricidad, la eficiencia es esencial en la generación de energía debido a que las pérdidas de energía en el momento de la transmisión del servicio eléctrico son altas. Teniendo en cuenta que en 2012 la proporción

de energía útil y pérdidas en la matriz energética nacional fue de 40% y 60% respectivamente, con unos costos estimados de energía desperdiciada cercanos a los 5.200 millones de dólares al año (UPME, 2015), estas pérdidas energéticas se ven reflejadas en el plan energético nacional y es claro que el potencial de Colombia para mejorar la eficiencia energética es significativo. Por esta razón apropiar conocimiento para la mitigar dicha problemática energética es una tarea natural de la ingeniería electrónica.

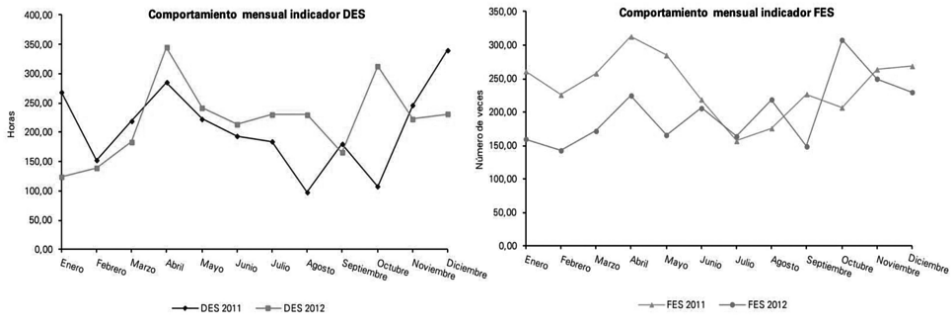


Figura 1. Indicadores FES y DES reportados por la empresa de energía de Cundinamarca. Tomada de: Informe de Auditoría Externa de Gestión y Resultados 2012 de la Empresa de Energía de Cundinamarca S.A. ESP-EEC (Gobernación de Cundinamarca, 2018)

Se plantea aprovechar los recursos hídricos a pequeña escala como: ríos, riachuelos y demás afluentes, a manera de fuentes locales de electricidad como alternativa viable para suplir la demanda energética.

En Colombia ya existen normas que promueven la integración de fuentes de energía alternativa, como se puede establecer en la ley 1715 del 2014, capítulo IV, artículo 22: “Desarrollo de pequeños aprovechamientos hidroeléctricos” (Senado de la Republica de Colombia, 2018). En el plan de desarrollo del departamento de Cundinamarca “Unidos podemos más” 2016-2020, de acuerdo con el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, plantea en el Artículo 25 el programa esfuerzos unidos, riesgos reducidos (Gobernación de Cundinamarca, 2018). En donde se establecen las estrategias de mitigación, con las cuales se busca evitar el crecimiento acelerado de las emisiones de gas CO₂ y demás hidrocarburos de efecto de invernadero, para este fin se crearon y promovieron planes sectoriales de acción de mitigación en pro del cambio climático y el medio ambiente.

El departamento de Cundinamarca cuenta con diferentes afluentes hídricos. Dichos afluentes cuentan con flujo continuo, lo cual daría como resultado una generación constante de energía. Como caso de estudio se tomó el municipio de Guaduas, Cundinamarca. En este municipio existen zonas de importancia ambiental representadas en sus recursos hídricos (ríos y lagunas), e innumerables microcuencas hidrográficas entre las que se destaca la del río San Francisco (El Colombiano J. F. Rojas, 2017, p.1) (Alcaldía de Guaduas, Cundinamarca, 2017)

Desde el punto de vista ambiental, la obtención de electricidad utilizando la hidrocínética es una de las formas más limpias. Las grandes centrales hidroeléctricas rompen la armonía del medio ambiente. En ocasiones, se altera el ciclo del caudal, lo que impacta el ciclo reproductivo de los peces, la deforestación puede llegar a producir posibles escurrimientos de tierras y posible sedimentación. “Los expertos en biodiversidad y protección del medio ambiente señalan la inconveniencia de grandes proyectos hidroeléctricos con embalses por unos impactos difíciles de compensar” (El Colombiano J. F. Rojas, 2017, pág. 1). Por esta razón, se considera la hidrocínética, como una alternativa energéticamente no contaminante.

Actualmente, el proyecto busca promover tecnologías amigables con el medio ambiente. Los desarrollos científicos y tecnológicos favorecedores de la transición a la sustentabilidad, son el gran reto que se ha adquirido por parte de la sociedad para este momento, en donde la demanda energética aumenta a grandes pasos (Vilches, 2005-2014). Apropiar conocimiento en cuanto al manejo de generadores asíncronos permite a futuro el diseño y la implementación de dichos sistemas en fuentes cinéticas hídricas para la obtención de diferentes magnitudes de potencia. De esta forma se facilitará la obtención de electricidad tanto en regiones pertenecientes al SIN (Sistema Interconectado Nacional) a ZNI (Zonas No Interconectadas), provocando el menor impacto al entorno.

En el semillero de investigación en Eficiencia Energética del grupo MEM (Modelado, Electrónica, Monitoreo) de la Universidad Santo Tomás, en la línea de investigación Sistemas de Energía Eléctrica, se ha venido desarrollando proyectos de investigación referente a la búsqueda de nuevas fuentes de energía, limpias y renovables, en el campo de los piezoeléctricos, PCH's, paneles solares y sistemas eólicos. Por lo tanto, este proyecto enriquece el conocimiento y manejo de una alternativa de captación limpia de energía utilizando máquinas rotativas.

Fundamentos Teóricos

Las fuentes de energía renovables han representado un aspecto de gran importancia en el desarrollo de la humanidad. Son una alternativa viable y sustentable para el apoyo en el incremento de la demanda energética. La investigación y estudio de la hidrocínética se ha incrementado, debido se busca que sea una alternativa viable, la cual genere menos impacto ambiental y logre suplir con la demanda energética.

La energía potencial hidráulica es generada por la energía cinética que proporciona el movimiento del agua, estos impulsos hacen girar las turbinas acopladas a los generadores. La generación con energía hidráulica tiene el privilegio de que funciona con un recurso renovable y es bastante predecible la capacidad de generación.

La energía no renovable se puede obtener de fuentes que se encuentran en la naturaleza, pero una vez se hayan agotado no se pueden sustituir, como lo puede ser: el carbón, el petróleo, el gas y la nuclear. Por el contrario, las energías alternativas son consideradas como energías sostenibles. Se han catalogado como una manera viable de suplir con la gran demanda energética y ayudan en el deseo de disminuir los gases de efecto invernadero. Teniendo en cuenta lo anterior, se pueden catalogar como: eólica, hidráulica, mareomotriz, entre otros.

A nivel mundial, se han venido desarrollando diversas investigaciones referentes a la hidrocínética. En los diseños de sistemas hidrocínicos, la implementación de un sistema de hélices es una alternativa viable, por ejemplo, en Reino Unido se realizó un diseño y prueba de un generador hidrocínético para pequeños caudales, con la implementación del sistema de hélices buscaron aprovechar cualquier variación en el caudal, debido a que no se realizaron los estudios pertinentes a todas las pérdidas mecánicas que se podrían tener en la implementación física, al momento de comparar los datos obtenidos en el sistema implementado vs los datos obtenidos en la simulación, no se obtuvieron los resultados esperados, ya que solo se consiguió lograr un coeficiente de generación de energía utilizable de 0.25, y logrando aumentar a 0.3 en el momento de despreocuparse de las pérdidas mecánicas (Van-Arkel, 2011) En otro estudio, se presenta una pequeña central hidroeléctrica, donde su sistema se analiza con dos turbinas de hélice, y realizaron la aplicación con diferentes caudales para observar el rango de generación, además en este sistema se

aplica un convertidor electrónico el cual permite compensar las pérdidas por el consumo de energía reactiva, finalmente concluyen que la implementación de una pequeña central hidroeléctrica es más estable que una turbina eólica debido a que los caudales de agua son predecibles y estables, mientras que los patrones de viento son erráticos e impredecibles (Borkowski, 2015)

Por otro lado, se ha desarrollado estudios en donde se implementa un motor de generación de imán permanente. Se han realizado investigaciones para la posible implementación de una PCH para suplir la energía esencial de una parte remota en un área rural de Tailandia, que sea de bajo costo y por ello, decidieron implementar un motor de generación de imán permanente, el cual lograba alcanzar una generación de 525.6KWh/ año, con un caudal de 0.141 m³/min, lo que causaría un impacto en el medio ambiente, en el cual se vería una reducción de 0.33 ton/ año de CO₂ (Hongpeechar, Krueasuk, Pongching-ngam, & Pattaraprakorn, 2011)

De igual manera, se realizó el diseño de una red hidrocínética inteligente con generador de imán permanente, en donde se realiza el almacenamiento y control de la energía generada, este sistema contaba con un total de 16 generadores posicionados en 4 filas independientes, dicho arreglo de generadores producía una totalidad de 20 KWh, para dicha implementación se realizaron estudios previos donde se utilizaba solo un generador para comprobar su capacidad de generación de energía, además se realizaron previos estudios donde consideran las posibles situaciones en las que se podría ver involucrado el arreglo de generadores, gracias a esto finalmente se consiguió realizar una sólida implementación la cual fue apoyada por el Ministerio de Economía del Gobierno Español. (Alvarez, Ricos, Corominas, Huerta, & Fernández, 2016)

De igual manera, se ha estudiado el diseño de dos generadores para ser implementados en una PCH, estos generadores comparten el mismo estator, pero varían en qué parte tiene fijados los imanes, gracias a este estudio se pudieron analizar diferentes parámetros a tener en cuenta para la selección de un generador, debido a que utilizan dos tipos de generadores, uno es un generador asíncrono y otro es un generador de imanes permanentes, donde para ambos casos se fijaron los mismos parámetros de selección, gracias a esto se pudo realizar una comparación entre ambos generadores donde se logró observar que los generadores de imán permanente tienen un mayor porcentaje de generación aunque su adquisición es más costosos que los generadores asíncronos (Goryca, Rózowicz, & Krzemien, 2017)

Además, Se realiza un estudio en donde se presenta un modelo de control para una turbina hidrocínética la cual utiliza un generador síncrono de imanes permanentes, esto con la finalidad de obtener una generación a un voltaje y frecuencia continuo a pesar de tener variaciones en los caudales de agua, se utiliza una chopper de refuerzo DC-DC para mantener el voltaje constante y se busca optimizar la corriente en el punto de máxima potencia (Ngancha, Kusakana, & Markus, Flatness based control of a variable speed micro hydrokinetic generation system, 2017)

Por otra parte, una manera en la que se ha generado energía es aplicando un controlador PI con el concepto de plenitud diferencial. Con ello buscaban generar una trayectoria imaginaria la cual mostraba el comportamiento desde el momento inicial del sistema hasta una potencia de salida deseada. El objetivo de la implementación del controlador era producir voltaje y frecuencia constantes con generador síncrono permanente sometido a un flujo de agua variable. Los resultados arrojaron que la salida generada si se ajusta dinámicamente al proceso de regulación de voltaje (Ngancha, Kusakana, & E. Markus, Modelling and simulation of a power converter for variable speed hydrokinetic systems, 2017)

Además, se han realizado estudios para el diseño de modelos para la gestión óptima de energía en un sistema híbrido de almacenamiento microhidrocínético, el cual suministra energía a la red comercial, el objetivo de este modelo es minimizar los costos de energía realizando control a las variables de flujo de potencia causadas por el esquema de tarifas en el tiempo de uso, para dicha implementación, se utiliza la herramienta computacional MATLAB, considerando 216 horas, en las cuales se tiene en cuenta los siete días de la semana, logrando observar que los días domingos se debe usar todas las fuentes de generación de manera continua durante todo el horario comercial de la red eléctrica (Koko, Kusakana, & Vermaak, 2017)

Dado el gran interés en la energía renovable, una manera de generar energía es por medio de la utilización de las teorías hidrodinámicas, para el estudio realizado se combinaron “Método del elemento de cuchilla” y “teoría del momento axial”. En donde, calcularon las cargas hidrodinámicas, estimar el rendimiento energético y determinar los parámetros óptimos de la pala para una turbina. Plantearon que es más viable utilizar la hidrocínética que la energía eólica, debido a que las corrientes son más poderosas y eficientes (Hazim, Ouatouati, & Janan, 2016)

Así mismo, otra estrategia en el diseño del sistema de generación es mediante la implementación de turbinas que generan inducción en los generadores, con el propósito de colocar en marcha dos micro centrales, para el control de este sistema se implementó un inversor de tensión relacionado directamente con la carga que tendría el sistema, de esta manera el sistema se redireccionará a un banco de condensadores donde se calcula la capacitancia necesaria para su correcto funcionamiento (Ion & Marinescu, 2012). Se ha implementado como una solución viable para suplir la escasez energética, en donde plantearon como alternativa una PCH la cual utiliza un motor de inducción como generador, esto pensado con la finalidad de venderlas a los consumidores finales, los cuales podrían potenciar su economía al vender la energía que no consuman a la red eléctrica principal (Nair, 2014)

Por otra parte, se ha utilizado la técnica de vibración creada por Vortex para la implementación de pequeñas centrales hidroeléctricas en pequeñas comunidades para así poder tener una generación sustentable de energía, en sus estudios a partir de un caudal de $3\text{m}^3/\text{s}$ lograron obtener una eficiencia del 26.22% de generación en sus módulos, de esta manera obteniendo una producción de energía de 607 W/h por generador (Mukherjee, Das, & Mazumdar, 2016). Así mismo, como un alternativa de generación se ha implementado un control moderno de generación de un río la cual va ligada a un convertor DC-DC para aprovechar el bajo costo de los inversores fotovoltaicos, además para mejorar el transporte eléctrico hasta a red eléctrica se utiliza un convertor Boost, para alimentar las líneas de transmisión con 800 voltios DC, para finalmente implementar un inversor el cual entregaría un voltaje de 480 voltios AC a una frecuencia de 60Hz, lo cual es inyectado a la red principal (Muljadi, y otros, 2016)

Por lo tanto, los estudios que se han realizado a lo largo del desarrollo de la hidrocínética, han consistido por otra parte en brindar un contextualización respecto a la hidrocínética, en cuanto al diseño, estimaciones y evaluación del potencial para el uso de dicha energía, por lo que es necesario tener en cuenta el flujo del caudal y su tamaño debido a que el flujo de agua está relacionado directamente con la potencia generada, además si el afluente hídrico tiene un ancho mayor a 1,5 metros, la velocidad del generador se puede llegar a duplicar (Mutule & Kalnacs, 2014). De la misma forma, dar a conocer el funcionamiento de una PCH en terreno montañoso, explicación de los cálculos para el aprovechamiento adecuado del respectivo caudal, el control de la estructura, el almacenamiento y el transporte de la energía obtenida del sistema, ya que si se realizan correctamente dichas consideraciones, se puede realizar una correcta

regulación de la generación de energía dependiendo directamente del caudal del río y del cronograma de consumo por horas de la red eléctrica, para así lograr suplir las necesidades de consumo de la red (Klyuev & Bosikov, 2016)

De igual manera, se han realizado estudios referentes a métodos de análisis de potencial de un hidrogenerador ubicado en un río, en donde, se realizaron mediciones anuales en el caudal y en complementación se hicieron medidas satelitalmente, esto se realiza con la finalidad de facilitar los estudios previos necesarios para la implementación de pequeñas centrales hidroeléctricas y conocer su posible patrón de generación (Nistoran, Abdelal, Ionescu, Opriș, & Costinaș, 2017)

La generación de energía mediante la hidrocínética ha sido implementada como una alternativa viable para suplir diversas necesidades, como lo es el caso en el que se implementó una PCH con el fin de suplir la irrigación de agua para diferentes granjas, en este proyecto se utilizó un generador totalmente sumergido, el cual era capaz de proveer una potencia de 750W, los cuales eran suficientes para suplir la potencia consumida por las cargas (Wang, Chen, Jen, & Li, 2012)

A nivel Latinoamérica, se puede observar que la hidrocínética ha tenido gran acogida como una solución sustentable a la gran demanda energética. Las energías limpias como lo es la hidrogenación y otras energías alternativas han sido de gran importancia para el desarrollo de los países Latinoamericanos, donde se demuestra que la implementación de baterías como medio para suplir pérdidas del sistema, afecta directamente el porcentaje de energía entregada al sistema luego de calcular las respectivas pérdidas, podemos observar que el sistema sin baterías tiene una eficiencia del 88% mientras que en un sistema que implementa el uso de baterías se ve una eficiencia del 90%, este 2% de diferencia es la energía que es desechada por sobre generación y no es consumida por las cargas (Moreno, Ferreira, & Barroso, 2017)

A nivel nacional, se ha venido creando y desarrollando estrategias para fomentar la implementación de energías limpias en los procesos industriales, hogares, etc. Por ejemplo, se desarrolló el diseño de una PCH para el municipio de Yacopí y Nimamia para el departamento de Cundinamarca, en donde se busca suplir con la cobertura de energía eléctrica de la población de dichos municipios (Lozada, 2014). De igual manera, se planteó la sustitución de la fuente de energía tradicional con una microcentral hidroeléctrica para el

municipio de Pipinta, Cundinamarca; en donde se realizaron los cálculos del costo de la implementación del sistema de energía planteado, en donde se plasma la viabilidad en zonas rurales interconectadas de Colombia (Gomez, Hincapie, Woodcock, & Arregoces, 2005)

Metodología

El eje central de este proyecto es estudiar una fuente de energía eléctrica alternativa usando generadores asíncronos impulsados con hidrocínica. Por lo tanto, los datos que se van a recolectar tienen un carácter cuantitativo, debido a que se manejan datos e información numérica la cual permite hacer la caracterización del caudal para un diseño adecuado del prototipo. Además, se realiza un trabajo de tipo exploratorio donde se estudiará la operación de la máquina asíncrona como generador y a la vez tendrá un carácter experimental para la definición de la topología mecánica y eléctrica para la captación de la energía transformada.

Los pasos que se tendrán en cuenta en el momento de realizar el proyecto son:

1. Identificación de los afluentes hídricos del Municipio de Guaduas, Cundinamarca (Alcaldía de Guaduas, Cundinamarca, 2017) (Gobernación de Cundinamarca, 2018)

A través de documentos proporcionados por la oficina de planeación Municipal de Guaduas, se buscarán los diferentes afluentes hídricos que se encuentran en este territorio, de esta manera tener varias opciones al momento de escoger parámetros de diseño.

2. Analizar la información recolectada

Con los datos históricos obtenidos por parte de la oficina de planeación Municipal de Guaduas se realizaron curvas características para establecer la viabilidad del proyecto.

3. Determinar las variables que intervienen

Analizar el sistema a diseñar, para que de esta manera se conozcan las variables que afectan el sistema, buscando relacionar los datos analizados con el diseño del sistema.

4. Diseñar el sistema

Conociendo las variables que intervienen en el sistema y teniendo en cuenta la información recolectada, se realizará el diseño de un prototipo a escala que cumpla con los requerimientos del sistema.

5. Elaborar el prototipo

Una vez simulado el diseño del sistema, se prosigue a implementar un prototipo con los parámetros obtenidos de la simulación, lo cual permite validar la construcción del sistema para suplir la capacidad de generación demandada.

6. Realizar diferentes pruebas

A través de la realización de pruebas, se permite validar el funcionamiento del prototipo con diferentes tipos de caudales, lo cual permite verificar si el sistema tiene una generación utilizando variaciones en el flujo de caudal.

7. Analizar los resultados obtenidos

Analizar los resultados obtenidos permite conocer fallos del sistema, perfiles de generación y a que velocidades de caudal genera el prototipo.

8. Realizar la retroalimentación de los ensayos realizados para corregir posibles fallas

Realizando una retroalimentación de las pruebas realizadas sobre el prototipo se permite identificar las falencias del sistema, de esta manera se podrían realizar mejoras al prototipo.

Resultados Obtenidos

1. Recursos hídricos con los que cuenta el municipio de Guaduas

En municipio de Guaduas pertenece al departamento de Cundinamarca, donde cuenta con un número considerable en cuanto a ríos, afluentes y riachuelos con diferente variación en sus caudales. En la página web oficial del municipio, nos dice que: “En el municipio de Guaduas existen zonas de

importancia ambiental representadas en sus recursos hídricos (ríos y lagunas), e innumerables microcuencas hidrográficas entre las que se destaca la del río San Francisco” (Cundinamarca, 2018, pág. 1). En el Anexo 1 se podrá observar el mapa del municipio de Guaduas, donde se puede identificar su riqueza hídrica y, además, una tabla donde se presentan las subcuencas con su área.

2. Operación de máquinas asíncronas como generadores

La máquina asíncrona para lograr trabajar como generador, necesita tener una velocidad mayor a la velocidad de sincronismo, aunque para el caso planteado en este artículo, se necesita lograr realizar generaciones a bajas rpm, es por esto que es necesario tener una autoexcitación del sistema, de esta manera a través del uso de capacitancias se genera dicha autoexcitación de la máquina para que esta se comporte como generador.

En este caso se utilizó un motor de inducción de jaula de ardilla, de la empresa Lab-Volt el cual funciona a una tensión de 208v, a 1,6A, cuenta con tres polos y tiene una potencia de 170W. A través de este motor se realizaron las pruebas pertinentes para lograr identificar la generación obtenida para diferentes velocidades.

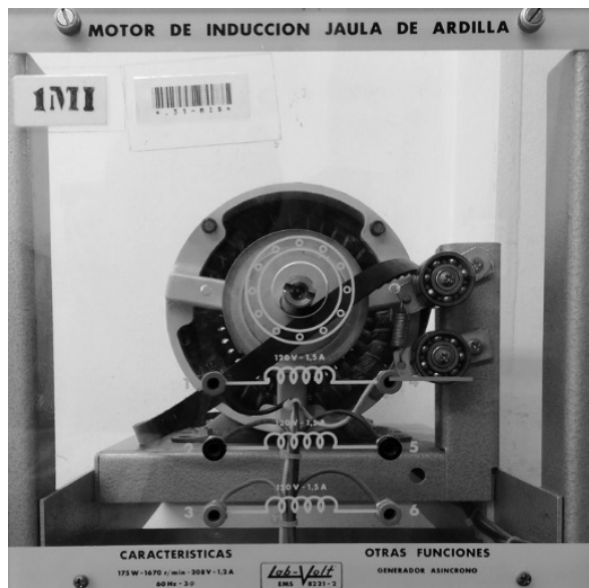


Figura 2. Máquina asíncrona para pruebas de generación

Fuente: autores.

Con la utilización de un motor asíncrono, se tiene el siguiente diagrama de obtención de energía a través de un caudal variable:

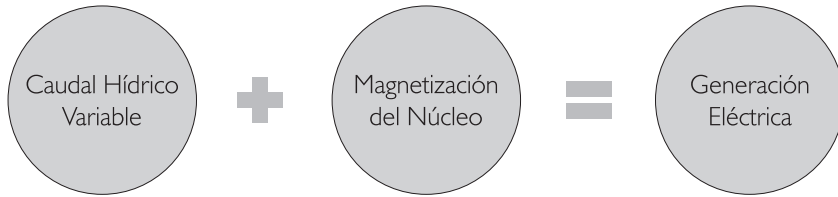


Figura 3. Esquema de generación

Fuente: autores.

3. Diseño de Sistema de Captación y Almacenamiento de Energía

Al no poder realizarse pruebas físicas en los caudales que se encuentran en el municipio de Guaduas, se decidió realizar una emulación del sistema utilizado el siguiente montaje:

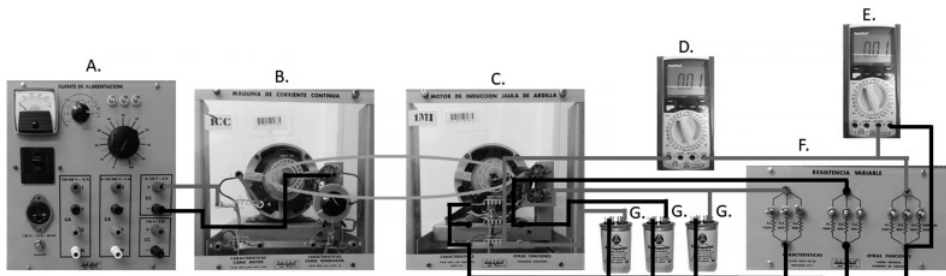


Figura 4. Montaje completo para prueba de generación

Fuente: autores.

En donde se tenían los siguientes elementos:

- a. Fuente de alimentación variable.
- b. Máquina de corriente continua.
- c. Motor de inducción jaula de ardilla.
- d. Multímetro configurado para medir corriente.
- e. Multímetro configurado para medir tensión.
- f. Resistencia variable.
- g. Capacitancia variable.

A través de este montaje se lograron realizar pruebas con diferentes velocidades las cuales fueron medidas a través de un tacómetro así mismo se hicieron pruebas realizando variaciones de capacitancias, de la misma manera se logró identificar la potencia que podría alcanzar el sistema.

Con los datos obtenidos se prosiguió a realizar la tabulación de los mismos para lograr realizar la graficación del sistema y poder observar el comportamiento del generador al variar las capacitancias de excitación del sistema, ver tabla 1.

Tabla 1

Relación entre capacitancias, velocidad y tensiones generadas

Capacitancia 24 uF		Capacitancia 29 uF		Capacitancia 34 uF		Capacitancia 44 uF	
RPM	TENSIÓN						
1959	222	1889	223	1686	199	1497	170
1750	196	1665	171	1584	173	1458	161
1691	151	1538	150	1510	151	1414	150
1620	125	1500	125	1429	126	1311	125
1564	100	1422	101	1359	103	1238	102
1534	81	1400	76	1321	82	1182	81
1510	62	1387	62	1291	63	1151	63
1495	50	1370	51	1276	51	1138	50
1490	43	1368	39	1265	42	1123	42
1460	30	1310	31	1249	31	1099	30

Fuente: elaboración propia.

Luego de realizar la tabulación de los datos obtenidos en las pruebas, se prosiguió a generar la gráfica de los mismos, con la finalidad de observar las variaciones que se obtuvieron con la variación de las capacitancias.

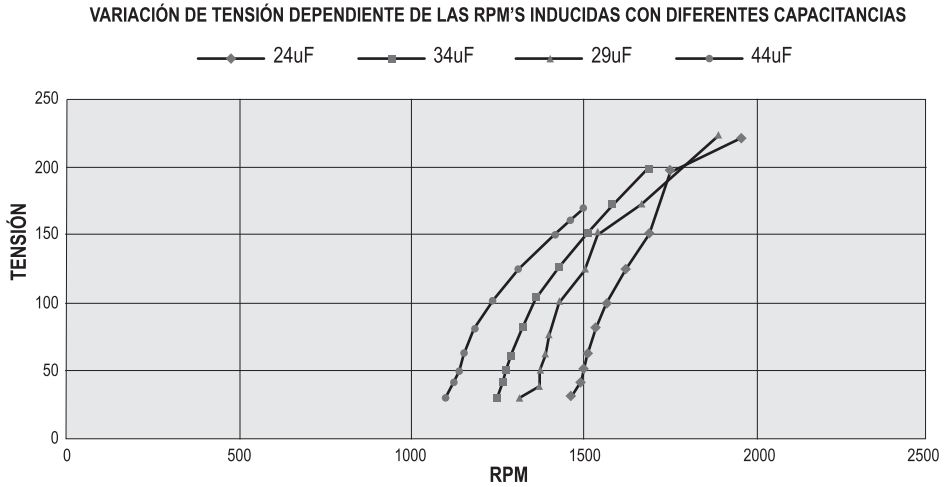


Figura 5. Variación de tensión dependiente de la velocidad de la máquina y las capacitancias

Fuente: elaboración propia.

Una vez obtenida la gráfica en respuesta a la variación de las capacitancias y los rpm, se logra observar como el sistema se comporta de una manera más eficiente cuando se tiene la mayor capacitancia (44 uF), debido a que en esa prueba se logró realizar una generación similar a la de las demás pruebas, pero aplicando menos rpm.

Posteriormente se realizó la prueba de carga a, en la cual se fijaron 1800 rpm, se utilizaron diferentes capacitancias y diferentes cargas resistivas, de esta manera se obtuvieron los siguientes datos en tabla 2.

Tabla 2

Relación capacitancia, carga, tensión y potencia

Capacitancia	Resistencia	Tensión	Corriente	Potencia
24	600	156	0,25	39
29	600	165	0,41	67,65
34	600	174	0,67	116,58
44	600	177	1,1	183,7

Fuente: elaboración propia.

Luego de realizar dicha prueba se logró observar a través de los datos obtenidos, como el motor asíncrono al tener una carga resistiva, necesitaba más torque para continuar con su normal funcionamiento, por lo que se disminuyeron los rpm, de la misma manera se logró observar como a una mayor capacitancia se logra obtener una mayor generación de potencia, en el caso específico del capacitor de 44 uF, se decidió no realizar la prueba implementando cargas resistivas, debido a que el sistema sin la utilización de una carga ya genera 183,7W, lo cual supera la potencia recomendada del motor.

Como idea futura se desea implementar al sistema que se tiene la siguiente etapa:



Figura 6. Esquema de captación de energía

Fuente: elaboración propia.

En esta etapa se logra almacenar la energía eléctrica obtenida y se logrará tener una salida constante de tensión sin importar la variación de rpm del sistema para que de esta manera se logrará alimentar de manera continua un hogar (Rojas-Aguilar, Contreras-Castillo, Gomez, & Forero-García, 2018)

4. Diseño de Red Propuesta:

Para hacer el diseño de la micro-red alternativa, inicialmente se hizo un diagrama de flujo, en el cual se especificó cuáles serían las etapas de diseño:

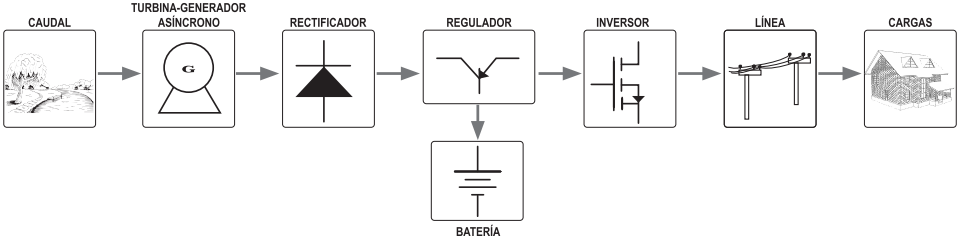


Figura 7. Esquema completo de aprovechamiento de energía

Fuente: elaboración propia.

Inicialmente se tiene un flujo, que se obtendrá de un pequeño riachuelo o arroyo, en este lugar es en donde se implementaran los generadores asíncronos para obtener energía del flujo de agua. Posteriormente se realizará una rectificación de la señal, además necesita realizar un control debido a que al implementar un generador asíncrono tendremos variaciones de voltaje, luego es necesario realizar el almacenamiento en bancos de baterías y finalmente luego de la etapa de regulación, tenemos que transformar una señal DC en una señal AC, a través de un inversor.

Conclusiones

Selograron identificar los principales ríos del municipio de Guaduas Cundinamarca, en donde se evidencia que dicho territorio municipal cuenta con una gran cantidad de recursos hídricos.

Con una identificación adecuada y pertinente de los parámetros, se logró diseñar el sistema de generación eléctrica eficientemente. Así mismo, se logró dar integración a los diversos factores que intervienen e inciden en el sistema como: el generador de inducción y las capacitancias; por otra parte, la máquina asíncrona funciona adecuadamente como generador, en cuanto se tenga en cuenta la capacitancia de excitación, debido a que ésta es necesaria para que el motor asíncrono se auto-excite para así generar un campo eléctrico y de esta manera llegar a comportarse como un generador.

Referencias Bibliográficas

- Alcaldía de Guaduas, Cundinamarca. (28 de 08 de 2017). Guaduas-Cundinamarca. Obtenido de http://www.guaduas-cundinamarca.gov.co/informacion_general.shtml
- Alvarez, E., Ricos, E., Corominas, Huerta, N., & Fernández, J. A. (2016). A proposal of a modular hydroKinetic smart grid. *13th International Conference on Power Electronics (CIEP)* (pp.271-276). Guanajuato: IEEE. doi:10.1109/CIEP.2016.7530721
- Borkowski, D. (2015). Small Hydropower Plant as a supplier for the primary energy consumer. *16th International Scientific Conference on Electric Power Engineering (EPE)* (pp.148-151). Kouty nad Desnou: EPE.

- El Colombiano J. F. Rojas. (Agosto de 2017). Se represan las futuras grandes hidroeléctricas en el país. *El Colombiano*, págs. 1-1. Obtenido de <https://www.elcolombiano.com/negocios/economia/se-represan-las-futuras-grandes-hidroelectricas-en-el-pais-HG7118988>
- Forero, E., Jaramillo, C., & Paez, A. (2017). La mediación pedagógica, una propuesta para generar un cambio hacia una cultura aprendiente. *Revista REDpensar*, 29-46.
- Gobernación de Cundinamarca. (30 de 01 de 2018). *Gobernación de Cundinamarca*. Obtenido de Plan de Desarrollo Cundinamarca: <http://www.cundinamarca.gov.co/wcm/connect/2a9dd7d1-d693-414a-94cd-37fe5f901e7d/PLAN+DE+DESARROLLO+VERSION+FINAL.pdf?MOD=AJPERES&CVID=IDIW39U>
- Gomez, J., Hincapie, L., Woodcock, E., & Arregoces, A. (2005). Sustitución de fuente de energía con microcentral hidroeléctrica. Caso micro central – pipinta. *revista energética*, 39-47.
- Goryca, Z., Różowicz, S., & Krzemień, K. D. (2017). Design and tests of generators for micro hydro plants. *International Symposium on Electrical Machines (SME)* (pp.1-4). NALECZOW: IEEE.
- Hazim, S., Ouatouati, A. E., & Janan, M. T. (2016). Modeling approach for hydrokinetic turbine. *International Renewable and Sustainable Energy Conference (IRSEC)* (pp.585-589). MARRAKECH: IEEE.
- Hongpeechar, B., Krueasuk, W., Pongching-ngam, A., & Pattaraprakorn, P. B. (2011). Feasibility study of micro hydro power plant for rural electrification in Thailand by using axial flux permanent magnet. *International Conference & Utility Exhibition on Power and Energy Systems: Issues and Prospects for Asia (ICUE)* (pp.1-4). Pattaya City: IEEE.
- Ion, C. P., & Marinescu, C. (2012). Autonomous micro-grid based on micro hydro power plants. *2012 13th International Conference on Optimization of Electrical and Electronic Equipment (OPTIM)* (pp.941-946). BRASOV: IEEE.
- Klyuev, R. V., & Bosikov, I. I. (2016). Research of water-power parameters of small hydropower plants in conditions of mountain territories. *2nd International Conference on Industrial Engineering, Applications and Manufacturing (ICIEAM)* (pp.1-6). CHELYABINSK: IEEE.

- Koko, S. P., Kusakana, K., & Vermaak, H. J. (2017). Energy flow modeling between grid and micro-hydrokinetic-pumped hydro storage hybrid system. *International Conference on the Industrial and Commercial Use of Energy (ICUE)* (pp.1-8). CAPE TOWN: IEEE.
- Lozada, H. (2014). *Diseño de una PCH para los municipios de Yacopí y Nimamia estimando costos del proyecto, con posibilidad de venta a la red*. Bogotá: Universidad de los Andes .
- Moreno, R., Ferreira, R., & Barroso, L. (2017). Facilitating the integration of renewables in latin america: the role of hydropower generation and other energy storage technologies. *IEEE POWER AND ENERGY MAGAZINE*, 1-7.
- Mukherjee, B., Das, S., & Mazumdar, A. (2016). Sustainable electrical energy generation technique in shallow water channels. *2016 IEEE Students' Technology Symposium (TechSym)* (pp.147-151). KHARAGPUR: IEEE.
- Muljadi, E., Gevorgian, V., Wright, A., Donegan, J., Marnagh, C., & McEntee, J. (2016). *Electrical power conversion of river and tidal power generator*. *North American Power Symposium (NAPS)* (pp.1-6). DENVER: IEEE.
- Mutule, A., & Kalnacs, A. (2014). Hydro energy potential estimation for hydrokinetic power plants. *Proceedings of the 2014 15th International Scientific Conference on Electric Power Engineering (EPE)* (pp.297-300). BRNO: IEEE.
- Nair, e.-a. B. (2014). Design of Micro-Hydro power plant using an induction motor as a generator. *2014 International Conference on Green Computing Communication and Electrical Engineering (ICGCCEE)* (pp.1-5). COIMBATORE: IEEE.
- Ngancha, P. B., Kusakana, K., & E. Markus. (2017). Modelling and simulation of a power converter for variable speed hydrokinetic systems. *International Conference on the Domestic Use of Energy (DUE)* (pp.227-232). CAPE TOWN: IEEE.
- Ngancha, P. B., Kusakana, K., & Markus, E. (2017). Flatness based control of a variable speed micro hydrokinetic generation system. *International Conference on the Industrial and Commercial Use of Energy (ICUE)* (pp.1-6). CAPE TOWN: IEEE.

- Nistoran, D. E., Abdelal, D., Ionescu, C. S., Opreș, I., & Costinaș, S. (2017). A simple method to assess theoretical hydropower potential of a river. *International Symposium on Advanced Topics in Electrical Engineering (ATEE)* (pp.764-767). BU-CHAREST: IEEE.
- Rojas-Aguilar, J. S., Contreras-Castillo, S., Gomez, J. S., & Forero-García, E. F. (2018). Diseño e implementación de un curso teórico sobre la energía fotovoltaica apoyado por una planta física conectada a una plataforma web para prácticas. *Latin American and Caribbean Consortium of Engineering Institutions: XVI LACCEI INTERNATIONAL MULTI-CONFERENCE FOR ENGINEERING, EDUCATION AND TECHNOLOGY*. Lima, Peru.
- Senado de la Republica de Colombia. (25 de 04 de 2018). *Secretaria Senado*. Obtenido de Ley 1715 de 2014: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1715_2014.html
- UPME. (2015). *Plan Energético Nacional Colombia: Ideario Energético 2050*. Bogotá: Republica de Colombia.
- Van-Arkel, e. (2011). Design and preliminary testing of a novel concept low depth hydropower device. *OCEANS'11 MTS/IEEE KONA*, 1-10.
- Vilches, O. M. (2005-2014). *La transición a la sostenibilidad: un desafío urgente para la ciencia, la educación y la acción ciudadana*. Andalucía: IBERCIENCIA. Obtenido de ibercienciaoei.org/documentoiberciencia1.pdf
- Wang, L., Chen, S. J., Jen, S. R., & Li, H. W. (2012). Design and implementation of a prototype underwater turbine generator system for renewable micro hydro power energy. *IEEE Industry Applications Society Annual Meeting* (pp.1-7). LAS VEGAS: IEEE.

PARTE II

POLÍTICAS, INSTITUCIONES Y SOCIEDAD

La resignificación de las comunidades locales a partir de las declaratorias patrimoniales mundiales: análisis del caso de Santa Rosa de Tastil y el Qhapac ñan

Carolina Mercado Echazú

Universidad Católica de Salta – Salta, Argentina

caroechazu@yahoo.com.ar

Liliana Sangari

Universidad Católica de Salta – Salta, Argentina

lilisangari@hotmail.com

Resumen

Santa Rosa de Tastil, a partir de la declaratoria mundial, cumplió el papel de decisor de las acciones que se llevan a cabo sobre el bien declarado. La participación comunitaria en las UGL constituyó el requerimiento de la UNESCO, pero la comunidad no lo percibió de esa manera, por lo que se abrió una red de relaciones que se detectaron en el presente trabajo con dos consecuencias: por un lado, la declaratoria generó desconfianza por la posible llegada de inversores extranjeros; y por otro, el turismo resultó ser una posible alternativa para evitar el total despoblamiento y desaparición del pueblo.

Palabras clave:

autogestión, comunidades, declaratorias universales, empoderamiento local, Qhapaq Ñan.

The resignification of the local communities from the world patrimonial declarations: analysis of the case of Santa Rosa de Tastil and the Qhapac ñan

Abstract

Santa Rosa de Tastil, from the world declaration, fulfilled the role of decision maker of the actions that are carried out on the declared good. The community participation in the UGL constituted the requirement of UNESCO but the community did not perceive it in that way, so a network of relationships was discovered that were detected in the present work with two consequences: on the one hand the declaration generated distrust for the possible arrival of foreign investors; and on the other, tourism turned out to be a possible alternative to avoid the total depopulation and disappearance of the town.

Keywords:

self-management, communities, universal declarations, local empowerment, Qhapac Ñan.

Introducción

El presente trabajo tiene como objetivo analizar el papel que cumplen la comunidad local en Santa Rosa de Tastil (Salta) y el desarrollo turístico a partir de una declaratoria mundial del Qhapac Ñan en Argentina. El Qhapac Ñan, sistema Vial Andino, fue declarado Patrimonio Mundial de la UNESCO en 2014 para promover el desarrollo sostenible de las comunidades a través de su empoderamiento y autogestión. Al ser una red de caminos que abarca Argentina, Bolivia, Chile, Colombia, Ecuador y Perú, ha sido el proyecto de Patrimonio de la Humanidad más ambicioso de los últimos tiempos pues se tuvo que trabajar coordinadamente entre los países mencionados. En Argentina, se involucraron siete provincias: Jujuy, Salta, Catamarca, La Rioja, San Juan, Mendoza y Tucumán. El Instituto Geográfico Nacional de Argentina informa que se midieron 118,5 kilómetros con estructura original de empedrados, aunque otros tramos fueron borrados por el hombre o por la propia naturaleza. En ese contexto se incluyeron 32 sitios arqueológicos y 18 comunidades asociadas.

Carballo Perichi, (2004) sostiene que, en Argentina, los caminos están asociados con comunidades indígenas, mestizas y criollas. Persiste la lengua quechua en algunos habitantes en el sector de la Puna, en el Noroeste Argentino (Provincia de Jujuy y tal vez, en Salta) y en forma más extendida perviven ciertos aspectos de la economía como la producción agrícola-ganadera, gastronomía o artesanía textil.

En referencia al tema de esta investigación, el mismo autor manifiesta que en general, desconocen (los habitantes) las posibilidades del potencial de la riqueza cultural que les rodea, como forma de mejorar su calidad de vida, en un momento en que la práctica de preservación del patrimonio inmaterial se encuentra en desarrollo incipiente.

Debido a las condiciones políticas y geográficas y con una mirada de desarrollo turístico, la Declaración se realizó por tramos que combinan las expresiones culturales, los espacios de valor natural, los restos arqueológicos y el paisaje edificado, que se distinguían por algún valor específico y que le den rasgos identitarios. En la provincia de Salta, los tramos que se eligieron fueron Volcan de Lullailaco, Santa Rosa de Tastil, Potrero de Payogasta y Los Graneros de la Poma, estos últimos tres unidos en un radio de 51 kilómetros. De acuerdo a Vitry (2011) la zona de Santa Rosa de Tastil es la única que esta apta para uso turístico.

Por la alta vulnerabilidad económica, social y ambiental, Chirinos (2016) afirma que la Declaratoria de Patrimonio buscaba promover el desarrollo sostenible local de las comunidades asociadas al Camino a través de su fortalecimiento e iniciativa en donde el empoderamiento local y la autogestión del territorio son un elemento clave para el desarrollo.

Como consecuencia y a requerimiento de la UNESCO, se conformaron distintas Unidades de Gestión para realizar diagnósticos, proponer acciones, poner en valor y manejar los bienes culturales involucrados. Estas Unidades de Gestión se establecieron en tres ámbitos: Nacional, Provincial y Local.

En Santa Rosa de Tastil, objeto de ésta investigación, se conformó una Unidad de Gestión Local (UGL) que trajo aparejada una serie de nuevas relaciones y situaciones comunitarias que, junto a la presencia del turismo, obliga a las comunidades a repensarse y ser repensadas para alcanzar este binomio de conservación- uso responsable autogestionado pues la comunidad se convirtió en actor principal, luego de generaciones en donde las decisiones eran tomadas por otras personas, el habitante local tiene voz y voto.

Contexto y Fundamentos Teóricos

Santa Rosa de Tastil, punto de partida del camino

Santa Rosa de Tastil se encuentra situada a 3200 msnm en la Quebrada de Las Cuevas, es una Delegación Municipal que depende del Municipio de Campo Quijano, Departamento de Rosario de Lerma, Salta, Argentina.

Respecto al turismo que llega a Santa Rosa, según registros de la Secretaría de Turismo de la Provincia, solamente el 72% de las personas que llegan a la localidad de Santa Rosa de Tastil se detiene en el pueblo para realizar una parada técnica antes de continuar viaje hacia San Antonio de los Cobres, el 20% visita el yacimiento arqueológico acompañado por un guía de turismo y solo un 8% de los turistas visita el pueblo acompañado por un guía que les brinda información sobre los lugares que visitan.

La localidad posee un museo que se encuentra entre los tres museos más visitados de la provincia de Salta. Las visitas muestran una marcada suba en el mes julio principalmente de visitantes nacionales, esto se puede deber al periodo de receso escolar invernal en el país, de la misma manera en el último año 2016 se registra una gran afluencia de visitantes locales para el mismo mes. Por el contrario, la gran afluencia de visitantes extranjeros se registra en el mes de noviembre en los tres últimos años; las visitas al sitio se incrementaron positivamente en un 9% razón de ello puede deberse a la puesta de valor y conocimiento del Qhapaq Ñan.

En el caso de las agencias que realizan visitas guiadas, el tiempo de permanencia no supera la media hora, mientras que el resto solo se detiene entre diez y quince minutos.

Santa Rosa presenta una comunidad asociada a la Red Argentina de Turismo Rural Comunitario que ofrece la experiencia de jornadas vivenciales de intercambio y aprendizaje mutuo, junto a familias andinas, incluyendo actividades rurales de pastoreo de ovejas, ordeño, y participación en las fiestas comunitarias. La experiencia se complementa con la posibilidad de vincularse a actividades de producción agrícola de altura de cosecha de choclos y papas, caminatas, cabalgatas, arqueología, escalada deportiva entre las más destacadas.

Sitio Arqueológico de Santa Rosa de Tastil

El atractivo que más se destaca en Santa Rosa de Tastil, Monumento Histórico Nacional por Decreto 114 en el año 1997, es el Sitio descubierto por Eric Boman en 1903 y estudiado y reconstruido por un equipo encabezado por el Prof. Eduardo Cigliano de la Universidad Nacional de la Plata en 1967. Era antigua ciudad prehispánica de 12 hectáreas, que data de los siglos XIV y XV, surcado por el camino del Inca.

Este es uno de los poblados preincaicos de estructura urbana más completa del Noroeste Argentino por su distribución urbanística y de sus viviendas.

Cigliano (1973) reporta que:

...presenta 1.160 recintos de piedra, plazas, arquitectura funeraria y depósitos arqueológicos a bajo nivel. El conjunto está recorrido por calles sobre elevadas que conducen a espacios en los que tenían lugar las actividades comunales y públicas, como sitios de molienda de granos, corrales de llamas y plazas. El complejo se destaca por poseer cinco plazas comunales, tumbas o cistas asociadas a las viviendas, cuadros de cultivo, basurales, sectores con petroglifos y caminos que interconectaban todo el sitio (p.87)

Asimismo, se debe señalar que el Sitio cuenta con dos senderos delimitados para uso turístico de dificultad baja y de fácil acceso, no aptos para ser realizados en silla de rueda. Posee cartelería poco descriptiva y en deterioro. Se destacan dos puntos con vista panorámica que sirven como miradores, pero estos no tienen instalaciones para mejorar la calidad de la experiencia. Estas obras responden a las intervenciones realizadas desde el año 2009 hasta el año 2012 por el Gobierno de la Provincia de Salta junto a Ministerio de Turismo de Nación a través del Programa de Estímulo para Destinos Emergentes y del Programa Nacional de Inversiones Turísticas. Por medio de estos programas se dotó al Sitio de instalaciones turísticas y ampliación del Museo, valorizando sus espacios y materiales originales.

Durante el transcurso de esta investigación y en el del Qhapaq Ñan como Patrimonio de la Humanidad, se prevé intervenciones de recuperación y conservación del Sitio con fondos internacionales provenientes del Banco Interamericano de Desarrollo (BID)

Fundamentos Teóricos

Linares (2014) destaca que el desarrollo local, la integración socio-económica y medioambiental de todos los factores que forman parte de una región o localidad, donde los agentes locales tras el uso de los recursos tanto endógenos como exógenos son capaces de crear una mejora continua en su calidad de vida, es considerado desarrollo de la localidad, lo que permite diferenciar el desarrollo del crecimiento, puesto que el desarrollo implica una forma de crecimiento en donde el beneficiario directo es el poblador local y el crecimiento es suficientemente controlado para garantizar la mejora en la calidad de vida del poblador y en la preservación del medio ambiente.

De esta manera, “la actividad turística debe ser vista más como un medio que como un fin” (Linares, 2014). Este concepto incide a la hora de desarrollar un lugar debido que se debe encaminar los esfuerzos en beneficio del poblador local, mejorando su economía, calidad de vida, aumento de puestos de trabajos, poner en valor su cultura y tradiciones, entre otros y no solamente aumentar el flujo turístico.

El desarrollo sostenible del turismo exige la participación informada de todos los agentes relevantes, así como un liderazgo político firme. De acuerdo a Bosch (2013), para lograr un buen desarrollo, los actores públicos cuentan con la herramienta de la planificación, que debe abarcar la implementación de políticas, planes de desarrollo, competitividad, definición y diseño de productos, rutas o senderos, desarrollo del marketing, entre otros.

Esta situación se complejiza cuando el elemento dinamizador es de tipo cultural. Según Toselli (2006) el turismo cultural puede cumplir un papel estimulador para revalorizar, afirmar y recuperar los elementos culturales que caracterizan e identifican a cada comunidad ante un mundo globalizado. Y particularmente, el reforzamiento de la identidad cultural a través del turismo, puede actuar como una fuerza inhibidora de los “efectos homogeneizadores” de este fenómeno. Asimismo, puede contribuir a generar una toma de conciencia con relación a la preservación del patrimonio, tanto tangible como intangible, comprendiendo que éste es la herencia que lo distingue y le otorga individualidad.

Para ello, el ICOMOS, en su Carta Internacional para el Turismo Cultural (1999) enfatiza que, en estos tiempos de creciente globalización, la protección, conservación, interpretación y presentación de la diversidad cultural y del patrimonio cultural de cualquier sitio o región es un importante desafío para cualquier pueblo en cualquier

lugar. Sin embargo, lo normal es que cada comunidad en concreto o grupo implicado en la conservación se responsabilice de la gestión de este patrimonio, teniendo en cuenta las normas internacionalmente reconocidas y aplicadas de forma adecuada.

Para poner en valor la cultura de una región o poblado Cohen (1988) en Salazar (2000), afirma que el turismo internacional puede llegar a ser un vehículo empoderador de autorrepresentación, de manera tal que las personas pueden elegir deliberadamente reinventarse en el tiempo, modificando la forma como son vistas y percibidas por diferentes turistas”.

En contraposición, Wyllie en Salazar (2000) concibe al turismo cultural como un proceso en el que se asigna a las formas y prácticas culturales un valor monetario y se venden como mercancías en el mercado turístico¹², es decir, que el turismo cultural desvaloriza la cultura por el hecho de ponerla en el mercado.

El turismo cultural puede ser visto de diversas maneras, al igual que sobre quién debe recaer el poder y la tarea de desarrollar un lugar. Según Kalsom Kayat y otros, en Salazar (2000):

...el poder es la capacidad de aquellos de controlar los recursos requeridos para el desarrollo del turismo y para asegurar retribuciones personales por el hecho de albergar el turismo en su comunidad, el poder influye en la buena disposición de la gente local y en su capacidad (p.63)

Esto significa que el poder y la facultad de desarrollar un lugar debe recaer sobre la comunidad, debido a que se desarrolla en su lugar de hábitat; otros autores en cambio discrepan sobre esta teoría, tal es el caso de Pearce (1995) quien sostiene que aun cuando las comunidades del destino tuvieran control de su desarrollo, el control no es necesariamente lo “bueno” que otros autores insinúan, en especial donde tal control está en manos de políticos desarrollistas (Pearce, 1995)

Metodología

El contexto de la Investigación se desarrolló en Santa Rosa de Tastil, localidad situada a 106 km de la capital de la Provincia de Salta, Argentina. No existen datos oficiales sobre la cantidad de habitantes, por ello en la presente investigación se realizó un censo: se trata de siete familias, con un total de

¹² Idem (Salazar 2000)

treinta y seis personas. Cuenta con escuela, puesto sanitario, correo, un puesto policial y una iglesia. No cuenta con servicios de electricidad, a excepción de algunas familias que poseen equipos de energía solar. No hay servicios de venta de combustible, ni señal de telefonía celular, ni servicios bancarios.

La investigación fue de tipo cualitativa para determinar los enfoques autorreferenciales y así poder entender la realidad desde la propia comunidad. De esta manera al tratarse de una problemática de ésta índole solo por medio de este método se puede comprender la construcción que ellos mismos tienen del hecho turístico y la declaratoria de patrimonio.

Para obtener la representatividad se realizaron consultas a fuentes secundarias relacionadas a los organismos públicos referidos al turismo, Ministerio de Cultura, Turismo y Deporte de la Provincia de Salta; Dirección Provincial de Qhapaq Ñan de la Provincia de Salta; Comisión Episcopal Salta, Dirección de Turismo de Campo Quijano, Encargados del Museo de Santa Rosa de Tastil; Dirección del Programa Qhapaq Ñan, Unidad de Gestión Local de Santa Rosa de Tastil, a la Fundación Turuyaco, al Museo Privado Moisés Zerpa.

Posteriormente se realizó una prueba piloto donde se efectuó el censo previamente mencionado, luego se aplicaron técnicas de observación en momentos comunitarios especiales que son las fiestas patronales, lugar de encuentro familiar y social; y entrevistas en profundidad a informantes clave, uno por cada familia de la localidad.

La entrevista semiestructurada se dividió en cuatro partes: la primera relacionada a las características de la localidad, de la comunidad, de la percepción sobre el turismo en general y del Qhapac Ñan en particular y, por último, la gestión comunitaria a partir del Qhapac Ñan y su declaratoria Patrimonial.

Resultados

Características sobresalientes de la localidad

El acceso vehicular a Santa Rosa de Tastil está a la vera de la ruta Nacional N° 51. Esta ruta parte de Salta Capital atravesando 83 km de pavimento en buen estado y 23 km de ripio consolidado para llegar a la localidad; posteriormente la ruta termina en el paso de Sico que une la Argentina con Chile.

El desarrollo urbanístico de la localidad es lineal sobre una única calle, con dos espacios verdes arbolados, uno con frente a la ruta y uno hacia el interior de la calle, en este último se realizan las fiestas comunitarias y la feria de artesanías. En la arquitectura del pueblo resaltan las fachadas típicas de pueblo puneño, sencillas, revocadas y de color blanco. Los materiales utilizados son la piedra, el adobe, el carrizo y la caña. La estructura es mural, sus techos son a dos aguas, con cañizo y paja sobre rollizos de álamo. La carpintería es de madera y de reducidas dimensiones. Con excepción de una vivienda, las casas son de una sola planta que basan la distribución de sus habitaciones alrededor de uno o más patios. Algunos hogares cuentan con paneles solares otros poseen un grupo electrógeno y que comparten los gastos entre algunos vecinos. Las viviendas cuentan con pozos ciegos o cámara séptica.

Los principales servicios que posee la localidad son sanitarios para uso turístico, los cuales sobrepasan su capacidad con contingentes grandes. La localidad no posee destacamento policial, servicios bancarios, servicios de venta de combustible, electricidad por red ni red de agua potable, ésta es tomada del arroyo que baja de vertiente perpendicular al pueblo. Tampoco posee gas natural, algunas familias utilizan gas envasado, otras, cocinas a leñas, no cuentan con teléfono público, señal de celular ni señal WIFI con acceso a internet. No hay recolección de basura. Se estila quemar la basura o enterrarla en el fondo de las casas.

Características de la comunidad

Se observa una escasa especialización y división del trabajo, dado que la mayoría son agricultores o ganaderos y la mayor parte de las personas que tienen una ocupación lucrativa, se aplica al mismo trabajo, sobre todo entre los habitantes de mayor edad del lugar. En general se trata de agricultura de subsistencia, se cultiva papas, cebollas y choclo. Lo mismo ocurre con la actividad ganadera de cabras y ovejas.

Los habitantes perciben tres grandes problemas sociales. En primer lugar, se ha producido una significativa disminución de pobladores, debido a la emigración a Campo Quijano, cabecera del departamento, y a Salta Capital, debido a los “planes sociales” políticas de gobierno en forma de subsidios. Esto causa que las familias se separen, quedando la población cotidiana compuesta por niños y ancianos. Sólo durante los encuentros comunales que son la fiesta patronal, la Pascua, La Fiesta de la Haba y la Fiesta de todos los Santos, la familia vuelve a re encontrarse.

El segundo gran problema que tiene la comunidad es la tenencia de las tierras debido a que por mucho tiempo los lugareños habitaban sin títulos de propiedad; sin embargo, hace “más o menos cincuenta años” se escrituró a nombre de personas que no viven en la zona, lo que ha desencadenado reiterados reclamos. Como consecuencia, este hecho se constituye en una dificultad para la formulación de proyectos de desarrollo para la consecución de líneas de créditos o financiamiento de emprendimientos.

Por último, pero de gran preocupación social es la falta de red de agua potable. Esta situación, además de básica para la subsistencia, causa malestar especialmente porque como consecuencia de la declaratoria del Qhapaq Ñan se han destinado partidas de dinero para la instalación, pero sin concreción al momento de la investigación.

La comunidad y la percepción sobre el turismo en general y del Qhapaq Ñan en particular

La comunidad percibe a la actividad turística de manera positiva porque estiman que les traería beneficios económicos especialmente referidos a fuentes de empleo seguro, lo que colaboraría a detener la problemática del éxodo de jóvenes del pueblo. Sin embargo, los “mayores” se niegan al desarrollo de la actividad. No ocurre lo mismo con los jóvenes que manifiestan su intención de capacitarse pues lo ven como una oportunidad de permanecer en su pueblo y para revertir la situación antes mencionada.

Al respecto de la relación que tienen actualmente del turismo que llega al lugar, hay percepciones divididas pues algunos consideran que los turistas son “irrespetuosos” y no valoran la cultura tastileña y otros consideran que, en cambio, el turista es respetuoso y les permiten compartir, aunque escasamente, el legado cultural.

El tipo de turistas que mayor incomodidad causa es el que se desplaza en motocicletas en las serranías y parajes, pues los tastileños son conscientes de los vestigios culturales de esa zona.

Por otra parte, el Turismo Rural Comunitario es contemplado como una posibilidad para combinar las actividades productivas actuales con la llegada de turistas, sobre todo en las fincas más alejadas del poblado.

Finalmente, y como consecuencia de la implementación del Qhapaq Ñan como Patrimonio de la Humanidad se manifestó una fuerte preocupación por

la llegada de empresas y personas extranjeras a que realicen turismo allí y se adueñen de las tierras debido a que su cosmovisión los acerca al Camino y es considerado como propio, porque fue utilizado por sus antepasados.

La Gestión Comunitaria a partir del Qhapaq Ñan y su declaratoria Patrimonial

En la comunidad de Santa Rosa de Tastil se conformó la Unidad de Gestión Local (UGL) desde 2013, pensado como un espacio para que la comunidad participe discuta y consensue las decisiones respecto al Qhapaq Ñan y su desarrollo en general. Actualmente está conformada por 23 organizaciones y sus autoridades se eligen por votación.

En su mayoría, los habitantes de Santa Rosa de Tastil participaron en actividades realizadas en el proceso de conformación de la UGL, aunque muchas de ellas actualmente ya no asisten a las reuniones que se realizan mensualmente, ya sea porque perciben que “no se resuelve nada y no se avanza” o porque perciben que las decisiones las toman unos pocos en función a intereses particulares, o “porque simplemente no tienen constancia”.

Por otra parte, las autoridades actuales de la UGL perciben que, a partir de la conformación de este espacio, se pudo lograr el diálogo y el empoderamiento en decisiones que antes tomaba el Estado y que incluso no atendían a lo que ellos necesitaban o pensaban.

Perciben que, a partir de la conformación de la UGL, los tastileños pueden tener voz y voto en las decisiones que no solo le afectan a sus familias y a su pueblo, sino al futuro de la comunidad.

Este es en sí, un desafío, pero que están convencidos que son ellos los que deben decidir sobre ellos mismos y están aprendiendo cómo hacerlo.

También reconocen que no es sencillo lograr el consenso dadas las diversas percepciones que tiene la comunidad, sumado al nivel de formación que complejiza el entendimiento de las cuestiones a resolver.

Sin embargo, a partir de la gestión de la UGL se avanzó sobre la que consideran, problemáticas de base, que es el reconocimiento de las tierras al pueblo de Santa Rosa de Tastil, no solo en hecho sino también de derecho, por el Ministerio de

Justicia de la Nación Argentina, mejoras en servicios sanitarios, ordenanzas para el control de motociclistas en los parajes, la obtención de fondos internacionales para la puesta en valor del Sitio Arqueológico y el tramo del camino de “Chaupillaco” hasta “Las Capillas”, la visualización de oportunidades y acciones preventivas necesarias a trabajar, como lo era la incorporación de valores patrimoniales a la educación de los pobladores locales con el objetivo de revalorizar y resignificar la cultura inca, el sitio y la declaratoria porque entendieron que esto era una acción a largo plazo y que debía empezar en las mismas escuelas de Tastil.

En relación al turismo, la postura que tiene la UGL es que no quieren turismo aún, si bien están convencidos que llegara más del que llega hoy, consideran que no están preparados para ello, ya sea por falta de formación, por falta de inversión, pero por sobre todo porque quieren ser ellos los que decidan qué tipo de turismo y cuando. Esta postura es contraria a la que se plantea a nivel provincial desde los organismos pertinentes, y los representantes de la UGL se lo han hecho saber no solo a la provincia sino también a la misma Unesco.

No se cierran al turismo, pero perciben que es necesario el fortalecimiento integral comunitario. Reconocen aquellos que forman parte de la UGL, que es necesario el compromiso y el trabajo a largo plazo, y que son en sí mismo un precedente para las gestiones locales patrimoniales mundiales, lo cual significa para ellos seguir aprendiendo sobre cómo gestionar sus propias realidades.

Conclusiones

La implementación del Qhapac Ñan en Santa Rosa de Tastil se hizo tras un proceso de estudios y abordajes comunitarios liderados por referentes locales y técnicos designados. La UNESCO planteaba que la gestión se realizara desde las bases, es decir, la comunidad, aunque las realidades locales difirieron mucho unas de otras y eso hizo que no hubiera una única fórmula de gestión.

En el caso de Argentina se planteó una red de unidades de gestión multisectoriales, integrales y representativas en los tres niveles de poder: nacional, provincial y local, lo que aseguraba la autogestión con un sentido de abajo hacia arriba que permitía y aseguraba el empoderamiento a través de la toma de decisiones desde el ámbito local al nacional y supranacional; es así que la conformación de las unidades de gestión local (UGL) se iniciaron como un espacio de comunicación y concertación comunitaria e igualitaria entre los pobladores locales.

El turismo en Santa Rosa de Tastil presenta el desafío de combinar tres tipos de modalidades, ya que al estar sobre la Ruta Nacional 51, permite que las excursiones regulares o convencionales hagan una parada en el pueblo, en este caso la comunidad deberá encontrar actividades para alargar la permanencia y que a la vez signifiquen un beneficio económico en la región.

Un segundo tipo de turismo que actualmente es incipiente pero que comenzará a desarrollarse en el turismo de interés arqueológico debido a lo valioso del Sitio, doblemente por ser parte de la Declaración de Patrimonio del Qhapaq Ñan además del resto de los vestigios circundantes a la población. Debido a la fragilidad de los mismos y del estado de puesta en valor el trabajo técnico resulta indispensable. En ese caso la comunidad deberá determinar cuál de ellos pueden ser destinados para este uso.

Finalmente, las modalidades de turismo comunitario que significan el anhelo comunal más concreto y que por lo tanto necesitan una prioritaria asistencia.

A partir de la generación de este espacio de concertación y toma de decisiones que significa la UGL, las dinámicas relacionales a nivel comunitario fueron inevitablemente cambiando, ya que nada se volvería a resolver por fuera del consenso comunitario como era antes de la declaratoria.

La puesta en valor del Sitio hizo que la comunidad se repensara y se re- mirara, también de alguna manera poniendo en valor su función: no solo como herederos de una cultura, ni como habitantes vecinos de un lugar en donde vivieron ancestros importantes culturalmente, sino como decisores de su presente y de su futuro, como el de sus hijos.

El turismo para Tastil resulta ser una posible alternativa para evitar el total despoblamiento y desaparición del pueblo, aunque está siempre presente el temor de que sea el mismo turismo la causa de la llegada de inversores extranjeros que los despojen de su patrimonio, especialmente por la situación de propiedad de las tierras, que los coloca en una posición especial de vulnerabilidad.

Pero como consecuencia de ello la comunidad reaccionó desde las primeras consultas realizadas por los equipos técnicos para preparar la postulación para la declaratoria de patrimonio de la Humanidad; en esa ocasión y hasta la fecha los representantes comunales negaron al desarrollo de la actividad. Las razones de su negación fueron autorreconocerse como incapaces de llevar apropiadamente la

gestión del turismo debido a su falta de capacitación, pero fundamentalmente por sentirse todavía poco fortalecidos y seguros para emprender la actividad, a la vez para no repetir situaciones ocurridas en otros poblados con declaratorias mundiales.

En general se observa que las percepciones en relación a la actividad se dividen por generaciones, pero de acuerdo a las características culturales, esto no trae aparejado un conflicto social, sino que es reconocido y aceptado, las generaciones más grandes son más conservadoras pero los jóvenes entienden y aceptan esa situación.

La comunidad de Tastil es una comunidad frágil tanto a nivel de formación técnica, de composición demográfica debido al continuo éxodo juvenil, como de concientización del valor del Patrimonio que los rodea, de allí que las UGL como espacio de concertación y decisión para que se consoliden necesitan trabajo, compromiso y tiempo de maduración, todas acciones a largo plazo y de base; pero por sobre todo eran conscientes del empoderamiento logrado para decidir en qué momento y de qué manera desarrollar el turismo, sobre la base del consenso comunitario, sin importar las presiones ni las argumentaciones de autoridades locales, provinciales e internacionales, como de los empresarios multinacionales.

El desarrollo no se logra solo, tampoco dirigido por unos pocos y obedecido por unos muchos por lo tanto las comunidades no solo son receptoras de turismo sino también decisoras de esa actividad y de toda otra. Ese es el cambio de paradigma que lleva a que el verdadero desarrollo se logre de la mano de las mismas comunidades.

Referencias Bibliográficas

- Alvarado, L. y Moreno, Z. (2017) Políticas públicas para las pequeñas y medianas empresas del sector turismo: Perspectiva de análisis en su implementación Revista Espacios - Vol. 38 (N° 61)
- Bosch, J. & Merli, M. 2014. Fundamentos del enfoque sistémico para el estudio del turismo. 1a ed. EUDUCO – Universidad Nacional del Comahue. Neuquén (Argentina)
- Caraballo, Ciro. 2004. Tejiendo los lazos de un legado Qhapaq Ñan. Camino principal andino, hacia la nominación de un patrimonio común, rico y diverso, de valor universal. Ministerio de Turismo Cultura y Deporte. Perú.

- Chirinos Portocarrero, R. 2016. "Qhapaq Ñan itinerario cultural inscrito en la lista del patrimonio mundial, retos y perspectivas". Revista Arqueología y Sociedad. N° 31. Lima (Perú)
- Cicliano, Eduardo. 1973. *Tastil una ciudad preincaica Argentina*. Ed. Cabar-gon. Buenos Aires (Argentina)
- ICOMOS. 1999. *Carta Internacional sobre turismo cultural. La gestión de los sitios con patrimonio significativo*. México
- Linares, H L; Morales Garrido, G. 2014. "Del desarrollo turístico sostenible al desarrollo local. Su comportamiento complejo". PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural. Vol. 12, No.: 2: 453-466, Universidad de La Laguna. El Sauzal, Tenerife (España)
- Ministerio de Cultura y Turismo de Salta- Programa de Relaciones Municipa-les. 2017. *Bases para la formulación de proyectos en la región*.
- Moreno Z, Ziritt G y Nichols E (2018) *Innovación Social, Cadena Socioproductiva y Valor Sostenible: Propuesta Para Destinos Turísticos en el Municipio Usiacurí*. 32st International Business Information Management Association Conference (IBIMA) Seville, Spain.
- Pearce, Douglas. 1995. *Desarrollo Turístico. Su planificación y ubicación geográfica*. Ed. Trillas. México
- Salazar, Noel B. 2006. "Antropología del turismo en países en desarrollo: análisis críticos de las culturas, poderes e identidades generados por el turismo". *Tabula Rasa*. No.: 5: 99-128. Bogotá (Colombia)
- Toselli, Claudia. 2006. "Algunas reflexiones sobre turismo cultural". PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural. Vol. 4, No.: 2: 175-182. Universidad de La Rioja. La Rioja (Argentina)
- Vitry, Christian. 2011. "Los ancestrales caminos incas como patrimonio de la humanidad. El Proyecto Qhapaq Ñan – Sistema vial andino".

Configuração sociosemiótica e jurídica da cidade educadora e sustentável

Aparecida Luzia Alzira Zuin

Universidade Federal de Rondônia

profalazuin@unir.br - alazuin@gmail.com

Resumo

Na defesa da cidade como espaço social e lugar de vivência e convivência e dos direitos sociais e políticos, esse trabalho propõe contribuir aos estudos do Direito da Cidade e da Semiótica Jurídica (com base na fundamentação greimasiana), no sentido de pensar a cidade como lugar produtor de sentidos: da psicoesfera e da tecnoesfera. No primeiro momento conceitua cidade pelos aspectos sociológico, econômico e semiótico, para em seguida demonstrar como a configuração da cidade embasada na Constituição Federal de 1988, em seus artigos 6º dos direitos sociais, e 182 e 183 da Política Urbana; e no Estatuto da Cidade (Lei nº 10.257/2001) em atendimento à cidade mais justa e formulada no princípio da gestão democrática participativa, pode efetivar o exercício da cidadania, o pertencimento e a felicidade. O tratamento dado a esses aspectos jurídicos e filosóficos se estende com a proposta da Cidade Educadora e sustentável, pois é somente pela participação responsável e consciente que os habitantes constituem o espaço social da cidade, e isso perpassa pela educação e pela significação de sustentabilidade.

Palavras-chave:

Cidade Educadora. Sustentável. Espaço Social. Direito da Cidade.

Sociosemiotic and legal configuration of the educating and sustainable city

Abstract

In the defense of the city as a social space and of social and political rights, this paper proposes to contribute to the studies of City Law and Legal Semiotics

(based on Greimasian reasoning), in the sense of thinking of the city as a place that produces senses: of the psychosphere and the technosphere. In the first moment it conceptualizes city by the sociological, economic and semiotic aspects, to next demonstrate as the configuration of the city based on the Federal Constitution of 1988, in its articles 6 of the social rights, and 182 and 183 of the Urban Policy; and in the Statute of the City (Law no. 10.257/2001), in order to serve the fairer city and formulated in the principle of participative democratic management, can form the exercise of citizenship, belonging and happiness. The treatment given to these legal and philosophical aspects extends with the proposal of the educating and sustainable city, because it is only by the responsible and conscious participation that the inhabitants constitute the social space of the city, and this perpasses by the education and the signification of sustainability.

Keywords:

Educating City. Sustainable. Social Area. City Law.

Introdução

Na defesa da cidade sustentável como espaço social e lugar de vivência e convivência e dos direitos sociais e políticos, esse trabalho propõe contribuir aos estudos do Direito da Cidade e da Semiótica Jurídica, no sentido de pensar que a cidade também é produtora de sentidos (significantes e significados), isto é, quando a falta de moradia, saúde, educação, infraestrutura, transporte público, etc., ocorrem, significa que mecanismos os quais deveriam atender à sustentabilidade das cidades falharam, como também seus sentidos na ordem social se perderam. Quando falha, a cidade deixa de se comunicar com seus habitantes e estes deixam de se comunicar com a cidade, conseqüentemente, não efetivando sua função social, conforme prevista na Constituição Federal de 1988, em seus artigos 6º dos direitos sociais, e 182 e 183 da Política Urbana; como também no que está disposto no Estatuto da Cidade – Lei nº 10.257/2001 em todo o seu conjunto normativo jurídico-político, em atendimento à cidade mais justa, feliz e formulada no princípio da gestão democrática participativa.

A partir dessa perspectiva, é preciso entender a cidade, o que ela significa e como surgiu, não considerando tão somente como espaço de aglomeração humana, disposta numa área geográfica, com o território medido em quilômetros

quadrados, destinados às moradias, dispostas em quarteirões, etc. A cidade é mais que isso, porque é o lugar da psicoesfera (Santos, 2005), ambiente este onde as famílias, os amigos, os vizinhos, as crianças, os idosos, etc., vivem; mas, também, o lugar onde pode se alcançar a qualidade de vida por meio dos seus equipamentos públicos de prestação de serviços à população; espaço social da participação política que ela exige para dialogar com aqueles que nela residem e, o lugar da tecnoesfera (Santos, 2005) que abrange as estruturas constituídas pelo trabalho humano no espaço da biosfera.

Nesse contexto, a cidade é analisada circunscrita em atividades culturais, mercantis, industriais, financeiras, mas, também, na afabilidade, no acolhimento, na urbanidade e sociabilidade, os quais lhes deveriam ser próprios por natureza. Enquanto grande texto passível de ser apreendida em seus mais variados sentidos, a ela é conferido o que é urbano, não significando que está em oposição com o que é do campo (agrícola), porque para ser a boa cidade sustentável, se exige que esteja em relação com o campo. É do campo que os alimentos brotam para a população da cidade se manter viva, numa dialogicidade contínua e/ou permanente.

É na cidade que se configura a densidade demográfica que lhe é específica, com profissões urbanas como o comércio, a manufatura; a economia urbana, com relações comunicacionais como devem ser para o cumprimento da função socioambiental com a zona rural; ao mesmo tempo que se expressa por meio da produção, consumo e direitos sociais e políticos específicos.

Numa perspectiva metodológica interdisciplinar, os estudos se pautam nas referências das áreas da Comunicação e da Semiótica Greimasiana (de origem francesa; discursiva); Educação e Direito, e para isso, tem-se: Jürgen Habermas (2003); Paulo Freire (2001; 2006); a Constituição Federal – CF/1988; o Estatuto da Cidade (Lei nº 10.257/2001 que estende os artigos 182 e 183 – das Políticas Urbanas, da CF/1988); Milton Santos (2005); Henry Lefebvre (2001) em vista à cidade sustentável que se espera para a presente e as futuras gerações.

Desenvolvimento

Apreendendo os Sentidos da Cidade e a Cidade dos Sentidos

Há tempos as áreas do Direito Urbanístico e do Direito à Cidade, da Comunicação, Sociologia, Economia, Educação, etc., têm se voltado aos fatos sociais das cidades.

Embora a constituição das cidades tenha sido arrolada desde a História Antiga da Humanidade, observa-se que ao longo desse marco inicial as cidades passaram por grandes transformações. Desta forma, registra-se que as transformações embora tivessem que ser direcionadas ao bem-estar dos seus cidadãos, infelizmente e, sobretudo, nos períodos mais recentes, o processo revelou uma crescente associação com a pobreza e o descaso público.

Este processo de mudança e transformação social nos quais se insere o cotidiano das sociedades contemporâneas passou a constituir o marco de referência em que se encontram imersas as políticas públicas. Neste enquadramento, as cidades desempenham função primordial como entidades e organismos vivos e dentro delas a cidadania que lhe é outorgada. Relacionado à consensualização de que a cidade cumpre um grau de complexidade na sociedade moderna existe o enfrentamento do exercício da responsabilidade, do compromisso e da sinceridade pública, e nesta ordem está a configuração do espaço social da cidade, associada ao papel do cidadão que pode e deve se redescobrir nos seus espaços de ação, através das mais variadas formas de participação.

Para a arquitetura dessa cidade deve-se configurar os espaços urbanos possibilitadores da comunicação do poder público com os habitantes que nela reside, bem como, a intenção de implantação de programas urbanísticos regionais, numa política que desenvolve o local, do ponto de vista social e responsável, político e econômico; logo, a cidade como meio ambiente artificial sustentável. É desta interação, dita sustentável, que a ação da comunidade se integra às ações do poder público, conforme constam nas diretrizes legais da Constituição Brasileira de 1988, mais especificamente na Lei Federal nº 10.257/2001 – o Estatuto da Cidade. Por isso, se diz que todas as cidades são fonte de educação.

Na cidade configurada, sentida e vivenciada aqui, subjaz a relação dinâmica e processual, cujo objetivo é o de estimular os envolvidos a desafiar no debate, os discursos dominantes e centralizadores, as injustiças sociais, a corrupção, o descaso público. Nesse grau de execução os atores, segundo Habermas (2003, p. 165), tratam de harmonizar internamente seus planos de ação e de só perseguir suas respectivas metas sob a condição de um acordo existente ou a se negociar sobre a situação e as consequências esperadas. Em ambos os casos, a estrutura teleológica da ação, objetivando a ideia de cidade sustentável, é pressuposta na medida em que se atribuiu aos atores a capacidade de agir em vista de um objetivo e o interesse em executar seus planos de ação. Por essa perspectiva sustentável e socioeducacional a cidade passa a se ver como

espaço social, porque sua configuração visa fundamentar na e com os cidadãos a proposta da ética discursiva. Ao empregar está “ética discursiva” o esforço da (re)construção discursiva incide sobre a razão, mais especificamente, sobre a razão comunicativa.

De acordo com o paradigma de Freire (2006) a cidade se concentra no diálogo que deve servir à construção dos consensos ativos, ouvindo o outro. É, pois, na possibilidade de cada um se pronunciar no espaço social que se constrói a ação coletiva, e, nela se respeita a individualidade e a diversidade dos sujeitos. É desse modo que se instaura o princípio ontológico alocado por Freire para a cidade e a política (2001, p. 31): “espaço educativo a serviço do coletivo e não apenas como instrumento ou método tecnológico ou modo assistencialista”. À cidade caberia, portanto, a obrigatoriedade de responder de modo universal à necessidade do saber: histórica, política e ideologicamente, de acordo com a cultura do lugar, respeitando a diversidade e propondo ações em conjunto com sua população, por meio dos seus gestores e vice-versa.

Por isso, surge daí a dificuldade de se conceituar a cidade, porque não se deve formular o conceito considerando-a tão somente núcleo urbano, pois, nem todo núcleo urbano pode ser cidade, menos ainda, se classificar como sustentável.

Na sociologia urbana é encontrada a tentativa de firmar o conceito de cidade como “uma situação humana”, “uma organização geral da sociedade”, “como centro de consumo de massa”, “como fábrica social” ou “como multiplicidade dialética de sistema” (Di Franco, 1997, pp. 21-23), ou nos dizeres de Lefebvre (2001, p. 62): como “projeção da sociedade sobre um local”, isto é, não apenas o lugar inteligível, mas sensível, sobre os seus planos e modos de vida para a felicidade de seus habitantes.

Silva (1997, p. 16) complementa concebendo três concepções para cidade: a) demográfica; b) econômica; c) subsistemas. Para o autor, o conceito demográfico e quantitativo de cidade é, atualmente, muito difundido, porque se considera cidade como um aglomerado urbano com certo número de habitantes. Em alguns países para se determinar o título de cidade implica que deverá haver mais de dois mil habitantes; cinco mil em outros; vinte mil para a Organização das Nações Unidas; cinquenta mil nos Estados Unidos da América. Essas são as concepções que orientam a definição dada por Sjoberg (apud Silva, 1997, p. 19), para quem a cidade é uma comunidade de dimensões e densidade populacional consideráveis, abrangendo uma variedade de especialistas não-agrícolas, nela incluída a elite culta.

Tem-se ainda a concepção de cidade na ordem econômica, cuja proposta se apoia na doutrina de Max Weber (Weber apud Silva, 1997). Fala-se em cidade, nesse sentido, quando a população local satisfaz a uma parte economicamente essencial de sua demanda diária no mercado local e, em parte essencial também, mediante produtos que os habitantes da localidade e a população dos arredores produzem ou adquirem para colocá-los no mercado. Daí, a cidade é uma localidade de mercado. Partindo da ideia de mercado chega à sua definição de cidade como “forma de assentamento de população essencialmente apropriada para fomentar o comércio, o artesanato e o negócio, o cultivo dos valores espirituais e o exercício do poder público” (Wolf apud Silva, 1997).

Por fim, encontra-se a cidade como um conjunto de subsistemas administrativos, comerciais, industriais e socioculturais. Como subsistema administrativo, a cidade é a sede de organizações públicas que governam não só a cidade, mas também regiões maiores que a rodeiam. Como subsistema comercial, a cidade, centro de população, assume a posição nodal do comércio no sistema nacional, e, como subsistema industrial, ela é o nexo da atividade industrial do país.¹³

Nesta configuração, do ponto de vista semiótico que o termo nos serve, conceitua-se cidade sustentável, cujo empreendimento se pauta nas apreensões de sentidos e manifestações dos seus habitantes, isto é, a cidade é discurso e emite e recebe mensagens. Lefebvre (2001, p.68) menciona que “essas mensagens são compreendidas ou não (codificam-se e decodificam ou não)”. Assim a cidade pode ser apreendida, conforme os fundamentos teóricos oriundos da Semiótica Greimasiana (Francesa ou Discursiva), pelo plano da expressão (com os seus significantes), o qual por sua vez se homologa com o plano do conteúdo (os significados e/ou conceito; significação e sentido).

Por estes planos perpassam a fala da cidade, a linguagem urbana, a escrita da cidade, a cultura, a diversidade, o respeito, o diálogo; logo, a cidade passa a ser o espaço social, produto da composição de pessoas, famílias, crianças, jovens, idosos, mulheres, homens, negros, brancos, imigrantes, etc., ou seja, a psicosfera mediada por aqueles que com argumentação política se posicionam nela.

¹³ Silva diz: Mantenho aqui a ideia de subsistema que é do autor referenciado, mas a mim me parece que o conceito de subsistema é inadequado, como é inadequado o conceito de sistema nacional, abrangendo tudo, isto é, sem indicar sistema de que, pois, o sistema há de ser sempre sistema de algo, senão o conceito vira uma abstração sem sentido.

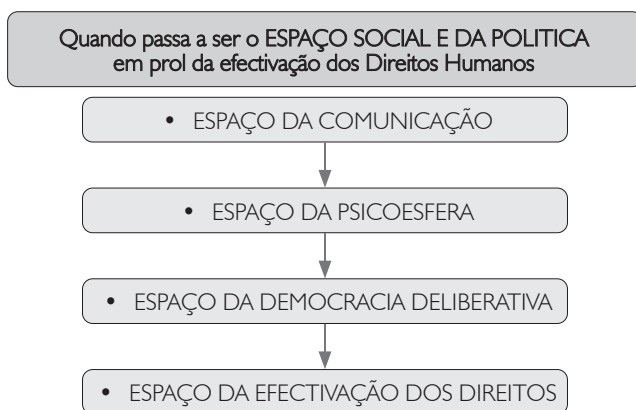


Figura 1. Quando passa a ser o espaço social e da Política

Fonte: autora.

No entanto, em relação à psicoesfera encontra-se o conjunto de dispositivos para que essa composição passe a ser significativa, cujo estabelecimento é dado através dos mecanismos institucionais que visam organizar efetivamente as relações intersubjetivas, por um lado entre os cidadãos entre si e, por outro, entre estes e as instituições sociopolíticas, econômicas, religiosas, jurídicas, educacionais, administrativas, tecnológicas, etc., - a tecnoesfera.

Por essa perspectiva, sustentável é a cidade que possibilita ao poder público repartir o peso das suas decisões com os seus cidadãos, estabelecendo os vínculos de uma parceria interativa; logo, a lógica desse modelo de cidade, ao anunciar a possível gestão democrática participativa, propõe um discurso orientado ao estabelecimento de interações, as quais objetivam criar relações de intersubjetividade, da psicoesfera com a tecnoesfera. Com esse processo, o campo da gestão democrática participativa passa a contemplar o cotidiano das pessoas e dos grupos sociais, assim como o uso das ferramentas da informação, das instituições, nos processos da cidade sustentável.

Configuração Semiótica da Cidade: o lugar da feliz + cidade

Atualmente as cidades, grandes ou pequenas, dispõem de diversas possibilidades para serem educadoras e sustentáveis, mas podem estar sujeitas às forças e inércias extremamente desencorajadoras. De alguma forma, a cidade oferece importantes elementos para a formação integral do sujeito, como também para a conquista da sua felicidade enquanto ser no mundo, pois, trata-se de um sistema complexo e ao mesmo tempo um lugar educativo permanente, plural

e promotor de vivência e convivências. Quando multifacetada e sem projetos que visem corrigir os problemas a fim de atingir esses ideais, a cidade acaba indo ao encontro dos fatores contrários à sustentabilidade educativa.

Na linha da educação como incitadora de mudanças e melhorias para a prática da cidadania, encontramos o modelo da cidade educadora. A cidade educadora tem personalidade própria, e integrada ao contexto onde está situada é capaz de interagir com os demais centros urbanos ao seu redor, cujo objetivo principal é aprender através da troca de experiências. A cidade educadora deve exercer e desenvolver esta função paralelamente às que já exerce tradicionalmente (econômica, social, política de prestação de serviços) e ser capaz de promover a inclusão social de seus cidadãos (crianças, jovens, adultos e idosos) ao mesmo tempo em que se propõe a transformar seu ambiente em um templo do conhecimento sem exclusões. Nesse sentido a cidade prioriza os projetos direcionados a todos os seus cidadãos, para garantir a capacidade de expressão, afirmação e potencialização das suas aptidões, combatendo a injustiça e sendo solidária, conseqüentemente, correlata ao projeto de cidade sustentável.

Novamente, é possível encontrar no argumento da psicosfera, de Santos (2005), os sentidos que sublinham essas experiências dos sujeitos na sua relação com o mundo da vida. “A psicosfera é o resultado das crenças, desejos, vontades e hábitos que inspiram comportamentos filosóficos e práticos, as relações interpessoais e a comunhão com o Universo”, logo dizemos, é o lugar do encontro com a felicidade.

A felicidade, em geral, é o estado de satisfação devido à situação no mundo. Por isso, essa situação se difere de bem-aventurança, porque, “bem-aventurança é o ideal de satisfação independente da relação do homem com o mundo, por isso limitada à esfera contemplativa ou religiosa. O conceito de felicidade é humano e mundano” (Abbagnano, 2000, p.434).

O conceito de felicidade nasceu na Grécia antiga, onde Tales julgava feliz “quem tem corpo são e forte, boa sorte e alma bem formada” (Abbagnano, 2000, p.434). A boa saúde, a boa sorte na vida e o sucesso da formação individual, que constituem os elementos significantes da felicidade, são inerentes à situação do homem no mundo e entre os outros homens, e se manifestam no plano da expressão do mundo da vida. Começa-se a observar que o plano da expressão com seus elementos constitutivos tem correlações com os direitos sociais, como saúde, educação, por exemplo, assim, se homologa com o plano do conteúdo manifestado na Constituição Federal de 1988, principalmente, no artigo 6º. Configura-se, aqui, a cidade sustentável e educadora, porque é aquela cidade que gere suas políticas públicas e de desenvolvimento tendo como mote a felicidade de seus cidadãos.

Segundo Demócrito, a felicidade é definida como “a medida do prazer e a proporção da vida”, que era manter-se afastado dos defeitos e dos excessos (Abbagnano, 2000, p. 434-435). As analogias entre os filósofo consistem na ideia de que a felicidade e prazer tem o mesmo significado, ou seja, é a conexão entre o estado definido como felicidade e a relação com o próprio corpo, com as coisas e com os homens. Eis, portanto, novamente, mais direitos, como por exemplo, a convivência e a comunicação entre os habitantes de uma cidade que, se sustentável promove esse exercício para o alcance da almejada democracia participativa.

De acordo com Russel apud Abbagnano (2000, 436), “felicidade é uma condição indispensável ao homem; é a multiplicidade dos interesses, das relações do homem com as coisas e com os outros homens”, portanto, a eliminação do egocentrismo, do fechamento em si mesmo e nas paixões pessoais. Trata-se de uma condição que coloca a felicidade em posição diametralmente oposta à autossuficiência do sábio, que os antigos consideravam o grau mais elevado da felicidade.

Reale (2013) formula que “felicidade é usufruir do lugar próprio, um valor próprio com o outro no seio das instituições sociais (família, igreja, escola, trabalho, clube desportivo, Estado)”. Ser feliz é possuir preocupações benevolentes com a existência do outro, no presente e no futuro. Novamente, os direitos estão presente aqui, como a liberdade, a educação, a saúde, o lazer, a participação nas decisões políticas; tais como constam na Constituição Federal de 1988, no Estatuto da Cidade e em vários de seus dispositivos.

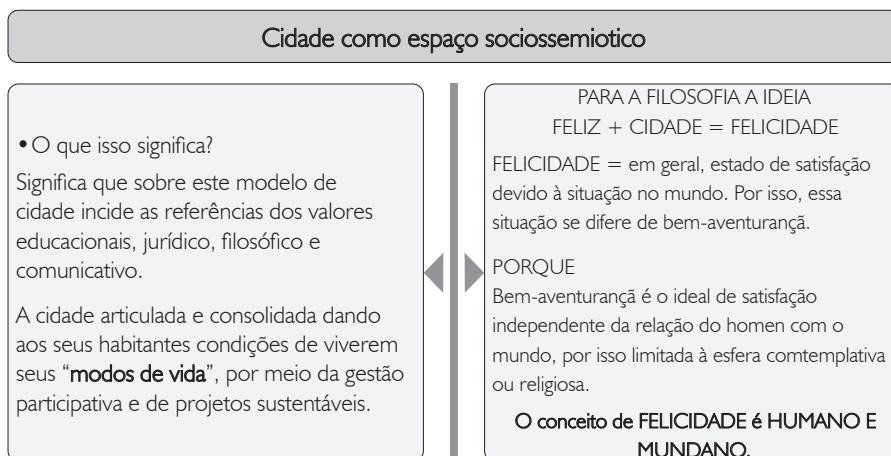


Figura 2. Cidade como espco sociosemiotico

Fonte: autora.

Nesse espaço de sensações volitivas, sinestésicas, culturais, educacionais e de direito, o trajeto de vida de quem reside nas cidades sustentáveis, tende à conquista do ideal e da promoção da felicidade. Todavia, por vezes esse modelo de cidade é sublinhado pelos acontecimentos dos meios técnicos, levando seus habitantes a se distanciarem dos espaços de sentidos que lhe são característicos para viverem de acordo com as exigências técnicas que alguns mecanismos estranhos demandam, conseqüentemente, lá se vão alguns direitos, infelizmente.

São mecanismos, como: a falta de saúde, a ausência de moradia, o descaso com a educação, o não atendimento às práticas de lazer, por exemplo, que se manifestam no plano da expressão da vida, e este plano relacionado ao programa político e aos esquemas operacionais de “gestores públicos” (plano do conteúdo) levam as cidades a serem desprovidas dos reais interesses sustentáveis e educacionais, logo, desprovidas dos significantes da felicidade.

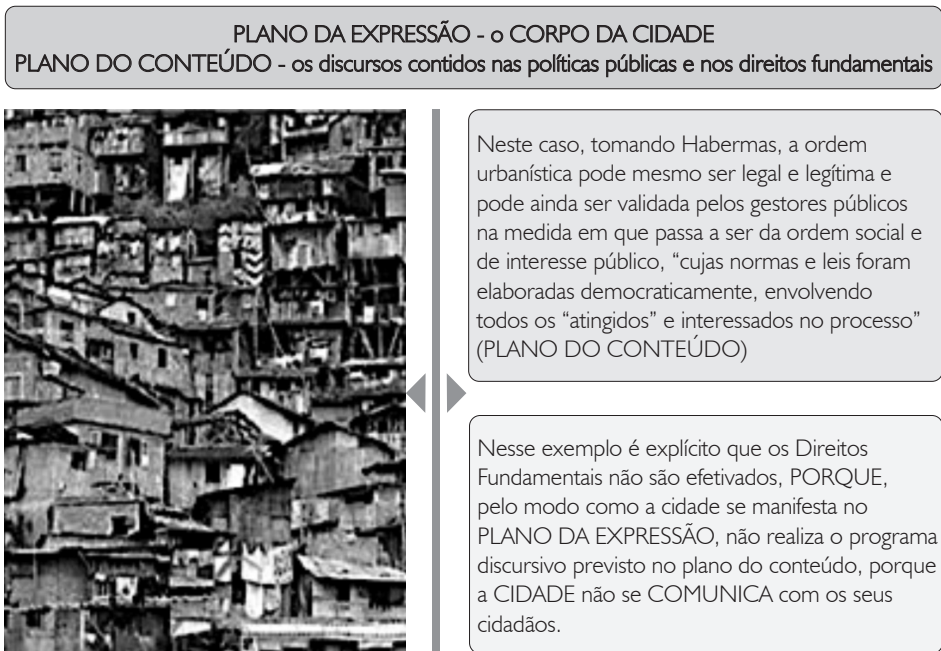


Figura 3. Discursos contidos nas políticas públicas

Fonte: autora.

Na cidade tem-se a proposta do plano da expressão se homologar com o plano do conteúdo, tendo em vista que a cidade se manifesta em prol dos seus habitantes,

passando do discurso verbal contido nos textos discursivo-jurídicos para o lugar de existência, ou seja, parte no nível discursivo do mais abstrato ao concreto. Às cidades são atribuídas as responsabilidades e compromissos específicos com o objetivo de potencializar a realização comunicativa e educativa nos seus espaços. Assim, a cidade passa a assumir formas diferentes com uma gama de papéis contextualizados e em relação com seus habitantes, o território e a política que a sustenta.

Dado o caráter programático político e econômico que está por trás desses mecanismos de anulação dos direitos sociais, e em face das relações com o desenvolvimento da cidade educadora e sustentável, a psicosfera ganha “nova qualidade”. Essa “qualidade”, para Santos, é constituída dos dois pilares indutores e condicionantes de novos comportamentos humanos: a psicosfera acompanhada da tecnoesfera.

Tecnoesfera e psicosfera tornam-se redutíveis uma à outra. Esse novo meio geográfico, graças ao seu conteúdo em técnica e ciências, é indutor e condicionante de novos comportamentos humanos, e esses aceleram a necessidade da utilização de recursos técnicos, que por sua vez constituem a base operacional de novos automatismos sociais.... Tecnoesfera e psicosfera são os dois pilares com os quais o meio científico-técnico introduz a racionalidade no próprio conteúdo do território. Desse modo, o espaço nacional fica dividido entre áreas onde os diversos aspectos da vida tendem a ser regidos pelos automatismos técnicos e sociais próprios a modernidade tecnicista e áreas onde estes nexos estão menos, ou quase nada, presentes. Seria uma oposição entre espaços inteligentes, racionais, e espaços opacos, não racionais ou incompletamente racionais, comandando uma nova divisão regional do país e determinando novas hierarquias: entre regiões com grande conteúdo do saber (nos objetos, nas instituições e empresas, nas pessoas) e regiões desprovidas dessa qualidade fundamental em nossa época; entre regiões do mandar e regiões do fazer (Santos, 2005, p.51)

Vinculam-se por essas esferas os significantes do acontecimento estético do direito, da sustentabilidade e da educação, em oposição aos acontecimentos de tensão: político e econômico, por exemplo, caso não apresentem discursos voltados à homologação com o primeiro. No acontecimento estético do direito, da sustentabilidade e da educação circulam as forças internas do mundo da vida; enquanto no plano da tensão circulam as mensagens das forças produtoras, centradas no controle econômico e político do mundo sistêmico.

E em qual desses mundos a cidade sustentável e educadora deva se inserir? Evidentemente que nas esferas que possibilitam aos significantes e significados

se homologarem para que a cidadania seja o tema central de sua configuração, porque a educação, a moradia, a cultura, o lazer, saúde, trabalho, etc., estão condizentes e intrinsecamente relacionados à felicidade e ao exercício da cidadania das pessoas.

A Pedagogia da Autonomia (Freire, 1996) apresenta elementos constitutivos da compreensão da prática da cidadania enquanto dimensão social da formação humana, a fim de levar o indivíduo a conquistar sua liberdade e o conhecimento. Para além da redução ao aspecto estritamente pedagógico e direcionado aos estudos educacionais e jurídicos, o texto é marcado pela natureza política de seu pensamento. Freire (1996) adverte para a necessidade de a sociedade assumir uma postura vigilante contra todas as práticas de manipulação e desumanização do indivíduo, por meio da educação, mas uma educação na e para a cidade onde vive e convive.

O discurso freireano colabora, neste sentido (ao fazer da auto-reflexão-crítica, saber-fazer e saber-ser, da sabedoria exercitada), para uma leitura crítica das causas da degradação do ser humano, das cidades e da razão de ser do discurso fatalista da globalização, com seus mecanismos de dominação, manipulação e poder. Portanto, ao defender uma cidadania consciente que leve o indivíduo à autonomia, Freire denuncia o mal-estar que vem sendo produzido pela política, economia e falta de projetos que não conferem como objeto a gestão democrática participativa, acrescentada à sustentabilidade.

Nos dizeres de Jorge Neto (2009, p.67):

Nas sociedades pós-tradicionais, a legitimação do poder social encontra-se nos próprios indivíduos e somente pode ser alcançada por um critério racional de consenso entre aos participantes da comunidade de comunicação. Fenecem todos os fundamentos de validades impostos por uma força exterior, e tudo passa a ser questionado e deve ser racionalmente motivado.

Nesta mesma direção aponta Jorge Neto & Comparato (2009, p.67) ao explicar sobre a superação da lei como fundamento de validade do direito. Menciona os autores: “a legitimidade do Estado passa a fundar-se não na expressão legislativa da soberania popular, mas na realização de finalidades coletivas, a serem realizadas programaticamente”.

Para Freire a problemática que aponta para a cidadania numa dimensão estética de sua prática, por isso mesmo movida pela inserção de todos, respeitado suas

particularidades e sua história, é inerente à competência do indivíduo em saber-fazer escolhas, analisar, compartilhar, todavia, e fundamentalmente, difundir e viver a cidade com ética e senso crítico.

A Cidade e Sua Natureza Discursiva-Jurídica

Em atendimento às necessidades de amenizar os efeitos negativos decorrentes da urbanização desenfreada das cidades, muitas leis foram surgindo com o objetivo de orientar ações positivas para a solução desse fenômeno. Por isso, para entender melhor as transformações sociais ocorridas a partir do movimento de crescimento urbano, dentre vários aportes teóricos encontra-se o Direito da Cidade que surge com base nos princípios gerais da ciência jurídica, na busca da sistematização dos problemas e/ou fenômenos apresentados nas cidades. Essa sistematização, no que se refere ao Direito, importa na aplicação do processo dialético, que sobe da realidade em que suas normas devem atuar para transformá-la no sentido da realização da convivência humana mais adequada nos espaços habitáveis e, depois, desce das normas àquela realidade para ajustá-la (torná-las justas) àqueles fins de convivência. “Trata-se de um processo científico que se envolve da realidade normada e normativa, com que vai construindo o novo ramo do Direito” (Silva, 1997, p.31).

Por outro lado, tem-se a expressão Direito à Cidade cunhada pelo sociólogo Henry Lefebvre (1969), divulgada por meio do livro intitulado *Le droit à la Ville*. O debate de Lefebvre disseminou a própria ideia de um direito à cidade, uma vez que faz na sua obra um rico exercício das complexas dimensões do processo de urbanização que se consolidou no período europeu. No entanto, talvez o que seja mais interessante ou importante na discussão foi o fato de ter gerado com olhar analítico o rompimento da divisão entre a técnica do urbanismo e a filosofia da cidade. Daí os pensamentos sobre o direito à cidade, mesmo incipientes, tomaram rumos para darem significação à função urbanística e aos procedimentos legais para autorizações, atos administrativos, operações outras necessárias aos institutos acerca das cidades.

As normas urbanísticas, embora no Brasil não tenham ainda adquirido unidade substancial como deveriam para salvaguardar as necessidades inerentes ao espaço urbano e os direitos de seus habitantes, ainda assim vêm sendo retomadas desde o movimento nacional de Reforma Urbana quando durante a ditadura militar fez surgir os movimentos sociais em busca da ordem democrática e de direito do Estado brasileiro.

Após o longo período da repressão política, a maioria dos movimentos sociais têm, no início da década de 1980, uma reflexão amadurecida e aguda clareza de quais são as questões centrais a serem enfrentadas em suas áreas de atuação, bem como quais são os novos direitos difusos e coletivos a serem introduzidos na ordem constitucional e, portanto, na agenda de lutas para a redemocratização do país. O Direito Urbanístico entrou na agenda como outra área do direito que se preocupa com o fenômeno urbano, tem por objeto regular a atividade urbanística, como ainda disciplinar a ordenação do território. De acordo com Silva (1997, p.34) visa, ainda, “precipuaemente a ordenação das cidades, mas os seus preceitos incidem também sobre as áreas rurais, no vasto campo da ecologia e da proteção ambiental”, intimamente relacionada com as condições da vida humana em todos os núcleos populacionais, da cidade e do campo.

Finalmente, com o discurso constante no texto da Constituição de 1988 foi dada atenção à matéria urbanística, nos dispositivos sobre as diretrizes do desenvolvimento urbano (art. 21, XX, e 182), que trata da preservação ambiental (artigos 23, III, IV, VI e VII, e 24, VII, VIII, e 225), no que tange sobre os planos urbanísticos (artigos 21, IX, 30 e 182) e da função urbanística da propriedade urbana. Nesses textos da Constituição Federal são encontrados os fundamentos das amplas perspectivas da política urbana. Concernente a essa questão se insere a competência estadual para legislar com a União acerca do Direito Urbanístico conforme consta no artigo 24, I.

A questão do planejamento urbanístico local encontra fundamento no artigo 30, VIII, da CF/88. Da propriedade urbana fica sob o encaixe do artigo 182, § 2º, que relaciona o cumprimento da função social às exigências da ordenação da cidade que deverá ser expressa no plano diretor, decorrente do artigo 182, § 4º. E a fim de orientar de modo mais preciso as questões inerentes aos arts. elencados, a Lei 10.257/2001 que regulamenta os arts. 182 e 183 da Constituição Federal e estabelece diretrizes gerais da política urbana e dá outras providências – o Estatuto da Cidade.

E como esses textos podem se relacionar com os direitos sociais para a efetividade de uma cidade mais justa, feliz e mais humana? O modelo é possível, por meio de outro discurso previsto no conjunto das cidades educadoras e sustentáveis.

Cidades Educadoras e sustentáveis: conjunto de dispositivos semióticos

Cidade Educadora é um conjunto de cidades internacionais e nacionais que se articulam formando uma rede em torno dos princípios da Educação Cidadã e da Cidadania Planetária. O que isso significa? Significa que sobre este modelo

de cidade incide a referência dos valores pedagógico, jurídico, filosófico e comunicativo, ou seja, a cidade articulada e consolidada às suas ações públicas.

O Conceito **Cidade Educadora** **Espiral da Inclusão, Cidadania e Sustentabilidade**



Figura 4. O conceito cidade educador

Fonte: <http://www.aice.org> Acesso em: 10 fev. 2019.

Essa perspectiva pretende fomentar o valor ético discursivo, cuja proposta segundo Habermas é o debate junto às comunidades e seus cidadãos; serve nesse caso com o objetivo de combater os discursos de influências da gestão municipal nas tomadas de decisões e nos gerenciamentos das ações educativas e educacionais do município. Por isso, destaca-se a concepção de cidade como aquela que satisfaz as necessidades básicas do indivíduo: aprendizagem das técnicas informacionais, transmissão e preservação da cultura local, comportamento e produção de ambiente propício para as práticas de esporte e lazer, trabalho, etc. (psicoesfera e tecnoesfera em homologação em vistas às conquistas dos direitos sociais), todavia, pautada na comunicação da cidade com seus habitantes. Nesse aspecto observa-se de modo homologável o plano da expressão da cidade justa com o conteúdo previsto no discurso-jurídico dos direitos sociais, como dispostos na Constituição Federal de 1988, ou ainda no Estatuto da Cidade.

Para que a arquitetura desta cidade seja condizente com essa homologação, objetiva-se o favorecimento à realização de atividades que valorizem as condições para aquisição de novos conhecimentos, inclusive, do mundo tecnológico.

A implantação da Cidade Educadora tem, também, como objetivo, a criação de espaços possibilitadores da “comunidade de comunicação”, bem como a intenção de implantação de programas urbanísticos, numa política deliberativa para o desenvolvimento sustentável local, do ponto de vista social, político e econômico. Por isso, enquanto se coloca como proponente dos projetos sociais compartilhados com seus cidadãos, a cidade se posiciona como instância discursiva da sustentabilidade, mas, voltada à prática discursiva constante na educação democrática e participativa. Novamente, tem-se a proposta do plano do conteúdo se homologar com o plano da expressão, tendo em vista que a cidade se manifesta em prol dos seus habitantes, passando do discurso verbal contido nos textos discursivo-jurídicos para o lugar de existência, ou seja, parte no nível discursivo do mais abstrato ao concreto.

Segundo Machado (2003) apesar da diversidade de expressões com que a cidade educadora e, nesse contexto relacionada à ideia de sustentável, possa se apresentar, emerge neste conceito a centralidade no município, seja na organização, promoção e oferta de programas e serviços sociais, culturais e educativos, seja no apoio às várias iniciativas da sociedade civil nestes domínios, com vista ao estabelecimento de uma política local que concretize o projeto educativo global para a cidade com sustentabilidade e para a concretização dos seus direitos. O projeto deste modelo de cidade é alicerçado em programas e serviços dotados de sentidos à luz dos princípios do movimento da cidade educadora e sustentável em prol da política de desenvolvimento urbano e dos direitos sociais: educação, saúde, alimentação, trabalho e moradia, lazer, segurança, etc.

Segundo a Carta das Cidades Educadoras é educadora aquela que assume a função de educar com a mesma intencionalidade que assume as suas funções tradicionais.

A cidade será educadora quando reconheça, exercite e desenvolva, para além das suas funções tradicionais (econômica, social, política e de prestação de serviços) uma função educadora, quando assume a intencionalidade e responsabilidade cujo objectivo seja a formação, promoção e desenvolvimento de todos os seus habitantes, começando pelas crianças e pelos jovens (Machado, 2003, p.2).

Na esteira das cidades educadoras propõe-se nesse arcabouço a ideia de sustentável, porque subjacente a esta concepção “relacional” os princípios da Cidade Educadora que aqui definimos como enquadramento teórico de referência para o arranque de uma ação orientada a entender o território como espaço de diálogo e dos direitos sociais, por isso, educativo, estão correlacionados à intencionalidade e responsabilidade política para o desenvolvimento de todos os seus habitantes.

Segundo Bernet (1997, p.32) “a cidade educadora concebe o meio como envolvente, agente e conteúdo da educação; assume a complexidade do processo formativo; procura propostas integradoras”; afirma o caráter aberto, dinâmico e evolutivo do mesmo espaço territorial e acolhe – ou quando menos o pretende – todas as dimensões dos conceitos de educação integral e de educação permanente. Nesse sentido, não há como desconsiderar seu caráter de sustentabilidade. A sustentabilidade que se apregoa aqui, é a forma inteligente para a manutenção do futuro, na direção de se garantir o desenvolvimento pleno da cidade, como propõe Freitas (2016, p.43).

[...] o fenômeno do crescimento em apreço e seus impactos devem ser capazes não apenas de modificar a realidade socioeconômica, mas também de conferir-lhe o atributo da sustentabilidade, possibilitando com isso a manutenção do incremento da qualidade das condições de vida da população, e a consequente continuidade do processo desenvolvimentista. A sustentabilidade consiste, em assegurar, hoje, o bem-estar físico, psíquico e espiritual, sem inviabilizar o multidimensional bem-estar futuro.

Para Freire (2003, p.43) é uma cidade dotada de qualidades. “É a cidade para a educação e a educação para a cidade”. Nestes moldes, a educação comprometida e dialógica no contexto de cidade educadora e sustentável vem ao encontro da lei contida no artigo 43, do Capítulo IV – da Gestão Democrática da Cidade, do Estatuto das Cidades, porque conforme consta neste capítulo a ideia é romper com a tal superada visão administrativista de disciplinar e/ou orientar as cidades a partir de regramentos impostos somente pelo gestor público. Esses aspectos estão intrinsecamente vinculados à ideia de sustentabilidade.

Segundo Sachs (2002, p.96) a sustentabilidade tem como base as principais dimensões: i) social, ii) econômica, iii) ecológica, iv) política nacional, v) política internacional, vi) cultural, vii) ambiental, viii) territorial. Logo, está em correlação aos ideais de uma cidade educadora e sustentável como se propõe nesse trabalho.

O que isso significa? Reitera-se, significa que sobre este modelo de cidade incide as referências dos valores educacionais, jurídico, filosófico e comunicativo; a cidade articulada e consolidada dando aos seus habitantes as condições de viverem seus “modos de vida”, por meio da gestão participativa e de projetos sustentáveis.



Figura 5. A cidade

Fonte: autora.

No eixo de articulação político-administrativa desse modelo de cidade são definidas: a articulação e divulgação das ações da gestão municipal; a transformação e/ou reestruturação e organização dos espaços da cidade, permitindo o uso dos espaços e edifícios públicos como meios facilitadores de acessibilidade dos cidadãos aos órgãos, bens e serviços públicos entre outros. É aquela cidade cuja dimensão simbólica perpassa pela dimensão paradigmática e sintagmática, com os subsistemas privilegiados capazes de oferecer aos seus habitantes, o que pode ser vivido e sentido nela e por ela.

Assim, a cidade passa a ser o espaço sociosemiótico, isto é, produtora de discursos que passam a ser sentidos por todos os seus habitantes, cujo plano da

expressão é o corpo da cidade; o plano do conteúdo os discursos contidos nas políticas públicas e nos direitos fundamentais.

Por isso, a ordem urbanística sustentável pode mesmo ser legal e legítima e pode ainda ser validada pelos gestores públicos, porque passa a ser da ordem do social, ambiental, da educação e do interesse público, cujas normas e leis foram elaboradas democraticamente, envolvendo todos os atingidos e interessados no processo (plano do conteúdo) para a configuração da cidade humana e justa para todos.

Conclusões

O presente trabalho apresentou como os direitos sociais podem ser estatutos semióticos constituintes de um modelo de cidade. Para tal acontecimento estético, propõe o modelo das cidades educadoras e sustentáveis como forma de gestão democrática participativa. Mas, para que a cidade se torne o lugar de convivência e de vivência a fim de efetivar as garantias previstas nos preceitos documentais e jurídicos, isto é: saúde, moradia, educação, etc. estendeu à proposta apresentada, como fio condutor, a Semiótica Discursiva para dotar a cidade como lugar dos modos de vida e, por isso mesmo, além de espaço técnico-racional, o lugar de vida, de cultura, do cheiro, do gosto das pessoas que a habita, – a psicoesfera como mencionada por Milton Santos. Traz ainda, em Paulo Freire o tratamento para e da cidade como conjunto de práticas dialógicas-comunicativas (gestão democrática e Educação Cidadã); e no próprio modelo discursivo previsto no plano das cidades educadoras, cujas categorias de valores essenciais para a efetivação da política deliberativa é o protagonismo do sujeito nas práticas de participação cidadã, como condição para o seu desenvolvimento pleno e, consequentemente, para o desenvolvimento sustentável da cidade onde habita.

Assim, a discussão sobre a noção discursivo-jurídica está relacionada às questões recíprocas de políticas públicas, direitos fundamentais e o exercício administrativo que prevê a Constituição Federal de 1988, o Estatuto da Cidade e o instrumento da educação nesses âmbitos, haja vista, a cidade se tratar de uma instância autêntica em ambos os casos. Todavia, as esferas discursivas da psicoesfera e da tecnoesfera não podem estar desvinculadas, portanto, a ideia no sentido de ver-a-cidade como espaço social, porque, embora se trate da estrutura discursiva-jurídica do Direito não há como não registrar a Educação no contexto jurídico dos direitos humanos e sociais, principalmente, quando abordada no tratamento da melhoria da qualidade de vida dos cidadãos e dos seus direitos fundamentais.

Portanto, com esse arcabouço teórico-referencial a proposta de cidade educadora e sustentável é tratada como uma força conjunta, cujo objetivo é pensar as cidades fragmentadas e distantes dos seus cidadãos, pela perspectiva de uma reconstrução que, ao mesmo tempo que reunifica e harmoniza o mundo vivido com o sistema político e econômico (mundo sistêmico), ameaçados de dissociação e de colonização indesejada do primeiro pelos dois últimos, passa a ser o lugar para os cidadãos vivenciarem plenamente os direitos humanos e a dignidade da pessoa humana.

Referencias Bibliográficas

- Abbagnano, N. (2000). *Dicionário de Filosofia*. (Tradução da 1.^a ed.). São Paulo: Martins Fontes, pp.435-436.
- AICE. *Carta de las Ciudades Educadoras*. Disponível em: www.bcn.es/edcities/estatuques/espanyol/sec_charter.html. Acesso em: 21 jun. 2018.
- Bernet, J. (1997). Ciudades educadoras: bases conceptuales. In: ZAINKO, M. A. S (org.), *Cidades Educadoras*. Curitiba: UFPR, pp.30-42.
- BRASIL (1988). (2018). *Constituição da República Federativa do Brasil*. São Paulo: Saraiva.
- _____. (2001). (2018). *Lei 10.257/2001*. Estatuto das Cidades. Regulamenta os artigos 182 e 183 da Constituição Federal, estabelece as diretrizes gerais da política urbana e dá outras providências. Brasília: Diário Oficial da União.
- Comparato, F & Neto, N. de M. (2009). A Separação dos Poderes e as Questões Políticas. In: *O controle jurisdicional das políticas públicas: concretizando a democracia e os direitos sociais fundamentais*. Bahia: JusPODIVM.
- Freitas, J. (2016). *Sustentabilidade: direito ao futuro*. (3.^a ed.). Belo Horizonte: Fórum.
- Freire, P. (1967) (2006). *Educação como prática da liberdade: a sociedade brasileira em transição*. (29.^a ed.). São Paulo: Paz e Terra.

- Freire, P. (1997). *Pedagogia da Autonomia. Saberes Necessários à Prática Educativa*. (31.ª ed.). São Paulo: Paz e Terra.
- Freire, P. (2001). *A Educação na Cidade*. (5.ª ed.). São Paulo: Cortez.
- Greimas, A. & Courtès, J. (2008). *Dicionário de Semiótica*. (Tradução Diana Luz Pessoa de Barros et. al.). São Paulo: Editora Contexto, 2008.
- Habermas, J. (2003). Sobre a estrutura de perspectivas do agir orientado para o entendimento mútuo. In: *Consciência Moral e agir comunicativo*. (2.ª ed.). Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro.
- Lefebvre, H. (2001). *O direito à cidade*. São Paulo: Centauro.
- Machado, J. (2003). Agrupamento de estabelecimentos e articulação da educação básica. *Comunicação no XI Simpósio Brasileiro de Política e Administração da Educação. Espaço Público e Gestão da Educação: desafios de um novo tempo*. III Congresso Luso.
- Reale, M. (2013). *Nova Teoria da Felicidade*. Portugal: D. Quixote.
- Sachs, I. (2002). *Caminhos para o desenvolvimento sustentável*. (2.ª ed.). Rio de Janeiro: Garamond.
- Santos, M. (2005). *A Urbanização Brasileira: o meio técnico-científico*. (5.ª ed.) São Paulo: Universidade de São Paulo.
- Silva, J. A. da. (1997). *Direito Urbanístico Brasileiro*. (2.ª ed.). São Paulo: Malheiros.

Casa museo Julio Flórez: Modelo de innovación social que vincula cultura, comunidad y turismo

Zahira Moreno Freites

Universidad del Norte. Grupo de investigación Innovar del Caribe
debenvenutoz@uninorte.edu.co

Marcela Ramos

Fundación Universitaria Tecnológico Comfenalco
mramosr@tecnocomfenalco.edu.co

Gertrudis Ziritt Trejo

Universidad del Norte. Grupo de investigación Innovar del Caribe
gziritt@uninorte.edu.co

Resumen

En este capítulo se hace un análisis de la Casa Museo Julio Flórez - BIC, desde la perspectiva de innovación social (BIC- Bien de Interés Cultural del Ámbito Nacional Colombiano, identificado con número 154 Atlántico – Usiacuri, Transversal Julio Flórez No 18 – 79. Ley 1126 del 14 de febrero de 2007), El museo es una plataforma de intercambio de saberes que tiene cuatro compromisos fundamentales con sus públicos: coleccionar, conservar, investigar y divulgar el patrimonio que resguarda. La gestión de estas cuatro acciones, coadyuva a fortalecer la cultura escrita. La puesta en funcionamiento del museo, ha permitido proyectar al municipio como un sitio digno de visitar por los turistas. Es por ello, que la casa museo Julio Flórez se convierte en uno de los principales atractivos de preferencia para quienes visitan el municipio Usiacurí. Mediante entrevistas y encuestas se describen los procesos asociados a esta experiencia, con los cuales se pretende identificar los eventos importantes que han ocurrido a lo largo del desarrollo de la innovación social y se analiza el rol de los diferentes actores, las alianzas generadas y cómo estos elementos han tenido o tienen influencia en el desarrollo del turismo y en consecuencia del bienestar y calidad de vida de los Usiacureños a partir de su implementación. Los resultados dan cuenta que a) la Casa Museo Julio Flórez puede ser considerada una innovación social, por cuanto ha sido valorada por los principales actores sociales del municipio

como un espacio cultural que les ha permitido desarrollar en su entorno cercano, actividades económicas, culturales y sociales que han mejorado la calidad de vida de los ciudadanos que habitan en el municipio, b) Queda en evidencia que la complejidad y el horizonte de largo plazo que caracterizan a los procesos de innovación social no son una excepción al momento de describir el caso de la Casa Museo Julio Flórez; por lo que es cultivo para profundizar con nuevos andamiajes en otras investigaciones.

Palabras clave:

Innovación Social, Casa Museo, Cultura, Turismo

Julio Flórez House Museum: Model of social innovation that links culture, community and tourism

Abstract

In this chapter an analysis of the Julio Flórez House Museum is made, from the perspective of social innovation (Cultural Interest Item of the Colombian National Area - BIC, identified with number 154 Atlántico - Usiacuri Transversal Julio Flórez No. 18 - 79. Law 1126 of the February 14, 2007), the museum is a knowledge exchange platform that has four fundamental commitments with its public: collect, conserve, investigate and disseminate the heritage it protects. The management of these four actions helps strengthen the written culture. The commissioning of the museum has made it possible to project the municipality as a place worth visiting by tourists. That is why the Julio Flórez house museum becomes one of the main attractions of preference for those who visit the Usiacurí municipality. Interviews and surveys describe the processes associated with this experience, with which it is intended to identify the important events that have occurred throughout the development of social innovation and analyze the role of the different actors, the alliances generated and how these elements have had or influence the development of tourism and consequently the well-being and quality of life of the Usiacureños from its implementation. The results show that a) the Julio Flórez House Museum can be considered a social innovation, as it has been valued by the main social actors of the municipality as a cultural space that has allowed them to develop economic, cultural and social issues that have improved the quality of life of the citizens who live in the municipality, b) It is evident that the complexity and long-term horizon

that characterize the processes of social innovation are not an exception when describing the case of the Julio Flórez House Museum; so it is cultivation to deepen with new scaffolds in other investigations.

Keywords:

Social Innovation, House Museum, Culture, Tourism

Introducción

Este capítulo presenta un análisis acerca de la Casa Museo Julio Flórez partiendo de la premisa que es una innovación social, en tanto, se han creado servicios culturales para fortalecer el turismo en el municipio y a partir de su puesta en funcionamiento el apalancamiento a algunas soluciones de problemas que social y culturalmente se venían presentando, se hacen evidente. Este proceso de creación del Museo, ha favorecido la incorporación de la comunidad a distintas actividades económicas que, de alguna manera, ha impactado y coadyuvado su bienestar. Es a partir de esta mirada, que se ha emprendido el estudio.

Todo museo tiene como propósitos y funciones fundamentales las de coleccionar, investigar y divulgar, y, de hecho, las puede realizar en gran medida de manera autónoma; sin embargo, la función de la conservación es una tarea fundamental que escapa – en muchas oportunidades – de las manos de quien lleva la gestión. En este sentido, el papel de conservar es una labor colectiva que integra toda la sociedad: artistas, escritores, gestores culturales, visitantes, comunidades territoriales y educativas, autoridades y empresas del sector público y privado. No solo se trata de aplicar las técnicas de conservación preventiva y de restauración a los bienes patrimoniales; la protección de los valores históricos se hace entre todos, con el reconocimiento y aprendizaje de las formas y contenidos históricos, con el desarrollo de mayor conciencia y sensibilidad hacia las condiciones de visita a estos espacios históricos y la sana conservación de sus áreas de influencia patrimonial (COPROUS, 2017)

Desde la perspectiva legal, la legislación colombiana tiene grandes avances en cuanto a la protección del patrimonio. La Constitución Nacional en su artículo 8 define que “es obligación del Estado y de las personas proteger las riquezas culturales y naturales de la Nación”, así mismo, el Ministerio de Cultura, dentro de la línea de investigación y documentación patrimonial, tiene un medio más que beneficia la protección de monumentos históricos. Este recurso denominado *Declaratoria*

de *Bienes de Interés Cultural del Ámbito Nacional*, es el acto administrativo mediante el cual, las autoridades competentes, determinan que un bien o manifestación del patrimonio cultural de la Nación queda cobijado por el Régimen Especial de Protección y Salvaguardia contemplado en la Ley. Es este sentido, la Casa Museo Julio Flórez está incluida en la lista de patrimonios formalmente declarados, lo que la convierte en objeto de importantes obligaciones en cuanto a su conservación.

De esta manera, resulta de interés estudiar cómo las comunidades se vinculan al museo y al patrimonio a través del diálogo y debate argumentado de los saberes y los conocimientos sobre la temática patrimonial. Colombia es un país que necesita de manera urgente estos procesos de educación. Además, para el caso que ocupa esta investigación se describe la Casa Museo Julio Flórez como agente articulador de la economía del municipio Usiacurí e impulsor de actividades para atender las necesidades de los turistas (restaurantes y establecimientos de comida rápida, bodegas, artesanías y bisutería, transporte, entre otros).

Contexto y Fundamento Teórico

¿Qué es una casa histórica y cómo se transforma en museo?

La *casa museo* es un tipo de museo que se caracteriza por conservar intacto el ambiente de las viviendas de: personajes ilustres, una época o una arquitectura que merece ser recordada. Es un espacio doméstico, como cualquier casa, pero abierta al público.

La experiencia de quien visita estos lugares radica en el contacto directo con la vida privada de sus dueños. Por esa razón gusta tanto visitar estos espacios. Una casa histórica y un museo son dos conceptos totalmente distintos. Una casa histórica no siempre es gestionada como museo y un museo no siempre es una casa histórica. No obstante, cuando estos dos conceptos se fusionan originando la *casa museo*, este espacio se convierte en plataforma de intercambio de saberes, reflexión, investigación, estudio y educación a partir de los contenidos que resguarda, por ejemplo, un poeta, un pintor, un científico, un músico, un coleccionista de obras de arte, entre otros.

La casa es el espacio doméstico y lo que se constituye simbólicamente como el patrimonio a conservar (junto con la obra del personaje); y el museo es la estructura conformada por un equipo de trabajo que gestiona ese patrimonio,

para exponerlo en condiciones aptas con el fin que pueda ser recorrido, estudiado e investigado por todos sus públicos.

Es el caso del poeta colombiano Julio Flórez quien se refugia en sus últimos 15 años de vida y contrae matrimonio con la usiatureña Petrona Moreno en el municipio de Usiacurí, departamento del Atlántico. Flórez le compra la casa al señor Guillermo C. Sánchez el 11 de abril de 1910 por la suma de setenta pesos oro. Esta compra además de la casa incluía predios para cultivos. A partir de la muerte del poeta en 1923, la vivienda comienza a ser visitada informalmente y se cultiva una curiosidad por el poeta a través de sus objetos personales y el entorno en el que vivió la última etapa de su vida. A partir de esta fecha se establece el libro de visitantes donde se plasmaban firmas y mensajes a la familia del poeta. Es el fallecimiento de Julio Flórez el hecho que reviste a la vivienda de los atributos simbólicos e históricos que el poeta representaba en su figura convirtiéndolo en un nuevo espacio de memoria.

Así, ésta casa ha sido objeto de importantes distinciones y reconocimientos; el primero de ellos, el decreto No. 62 de 1923 que emite la gobernación del Departamento del Atlántico por orden del gobernador General Eparquio González (1922 -1928). Este decreto determina como día cívico el día 7 de febrero de 1923 e indicaba la realización de las exequias en la casa del municipio de Usiacurí.



Imagen 01 . Casa Museo Julio Flórez en 1950

Notas. Fuente: <https://www.casamuseojulioflorez.org/historia-del-museo/>

Para el año 2027, la Casa Museo será un espacio de cultura dinámico que fomenta la participación y la inclusión de sus públicos en la construcción de las narrativas históricas y literarias en el marco de su misión social, logrando la vivencia de una experiencia significativa a partir de las exposiciones permanentes y temporales que ésta presenta, desarrolladas por un equipo de trabajo sensible, creativo, estudiosos y puntual, destacándose en el Caribe Colombiano (COPROUS, 2017)



Imagen 02. Casa Museo Julio Flórez, 2019

Notas. Fuente: fotografía del autor.

Los nuevos retos de las casas museo en América Latina. ¿Cómo se vienen afrontando?

A pesar de que actualmente existe un creciente interés por el estudio de los museos, el tipo específico de *casa museo* es uno de los menos investigados en América Latina, en contraste con la nutrida bibliografía y las múltiples prácticas de gestión museológica sobre este tipo de museo que se originan principalmente desde Europa y Estados Unidos. A las *casas museo* de América Latina se les impone mantener, antes que otro proceso a largo plazo, el museo abierto, una tarea llena de dificultades, donde sobresale la falta de capacitación de los miembros del museo y los bajos presupuestos destinados para la gestión museológica.

No obstante, es importante mencionar que existen casos únicos de casas museo que, gracias al capital simbólico del personaje que la habitó, reciben infinitud

de visitantes, lo cual les otorga un carácter de industria del turismo cultural. Un ejemplo es la Casa Azul de la pintora Frida Kahlo en la Ciudad de México.

En este sentido, como la mayoría de las casas museo no poseen un personaje con las características del ejemplo anterior, la gestión de recursos, la investigación de los contenidos de la colección, las estrategias de comunicación y los apoyos museográficos deben ser gestionados y reelaborados con estrategias específicas para convertir estos inmuebles en espacios capaces de argumentar varias líneas discursivas y ampliar su recepción con nuevos públicos.

Un evento que determinó la existencia de estos espacios de cultura, fue realizado en octubre de 2017 -Primer Taller Internacional de Casas Museo, en México-. Esta actividad incluyó una nutrida participación de profesionales especialistas, donde se expusieron visiones y prácticas de los distintos ámbitos de la gestión museológica. La iniciativa fue promovida por la Red de Casas Museo de la Ciudad de México y el Comité internacional de casas históricas (DEMHIST), como parte de su misión dentro del Consejo Internacional de Museos (ICOM).

En este sentido, una de las iniciativas del DEMHIST ha consistido en fomentar la creación de redes de casas museo en diversos países del mundo, con ello, promueve el trabajo colaborativo y aúna esfuerzos para mitigar principalmente, la necesidad de capacitación y formación de los directivos y los trabajadores de casas museos. En este evento, se impartieron e intercambiaron conocimientos y experiencias sobre legislación patrimonial, gestión de recursos y sustentabilidad, servicios educativos, conservación patrimonial, comunicación y marketing cultural, coleccionismo, catalogación y curaduría, así como de públicos asistentes a los museos y comunidades que tiene que ver con el desarrollo de los mismos. Esta práctica de intercambio de saberes constituye un mosaico heterogéneo de estructuras de conocimiento alrededor del fenómeno casa museo, también resulta pertinente destacar, todo el esfuerzo realizado para constituir plataformas de diálogo entre museos y comunidad (COPROUS, 2017).

Se presenta en el gráfico 01, una estructura que permitiría llevar a cabo las exigencias de la labor de la Casa Museo, de acuerdo con la teoría de la gestión museológica.

Con esta estructura se busca responder una necesidad de mayor acercamiento a las comunidades, por lo tanto, es importante seguir explorando el estadio simbólico de la casa museo, los conceptos que confluyen en ella y seguir

discutiendo sobre ello. Asimismo, también es pertinente trazar nuevas líneas de diálogo que permitan integrar al visitante con las colecciones y con los contenidos que alberga. Hoy los museos se centran en sus públicos (turistas y locales) y se deben buscar las alternativas por las cuales volver significativa la producción de sentido de este complejo espacio simbólico.



Gráfico 01. Organigrama óptimo para el funcionamiento de la Casa Museo Julio Flórez

Notas. Fuente: gestión museológica y educación patrimonial y literaria de la Casa Museo Julio Flórez, 2017.

La Casa museo ¿Innovación social?

Para sacar adelante los retos y desafíos que enfrentan día a día las poblaciones más pobres, constantemente deben innovar en la forma de organizar su trabajo, en sus rutinas cotidianas y en la manera de organizar las relaciones sociales. Muchas de estas innovaciones tienen efectos positivos en la calidad de vida de la población más vulnerable (Álvarez, Rego, Gomis y Carames, 2008). Se trata de cambios, pequeños y grandes, que provienen de la creatividad e inventiva de las comunidades.

La innovación social se define como una solución novedosa a un problema social que, es más efectiva, eficiente, sostenible, o simplemente más justa que las soluciones existentes, y sobre todo se trata de una solución permanente (Montoya, 2013). Esta conceptualización permite comprender los cambios sociales. Así que, mediante las acciones o estrategias formuladas bajo la perspectiva de una innovación social se podrán superar problemas, como, por ejemplo: el desempleo

masivo, los daños a los sistemas ecológicos, así como otros problemas que afectan a la sociedad en su conjunto (Álvarez, Rego, Gomis, y Carames: 2008).

Sin embargo, los autores se quedan en el deber ser, al no determinar alguna vía para la implementación de un proceso de esta naturaleza, que implica acciones y estrategias consensuadas y compartidas por los ciudadanos que forman parte de una comunidad en términos conscientes. En una innovación social se requiere de la articulación y conformación de redes colaborativas para su ejercicio pleno, se parte de la premisa que acciones de esta naturaleza pueden generar mayor empoderamiento social frente a la innovación social y un mayor crecimiento y desarrollo sostenible.

Bajo esa perspectiva, se considera como innovación social la Casa Museo Julio Flórez, pues, aunque faltan elementos y factores por articular y consensuar, se evidencian acciones de procesos de gestión que permiten pensar que están en su proceso de construcción. Entre ellas, se conforma la Fundación para la cooperación y el progreso del municipio de Usiacurí COPROUS, como la figura jurídica que se asume para la administración y gestión de la Casa Museo. COPROUS hace parte de FEDECARIBE nodo Caribe y ésta a su vez hace parte de la Confederación Colombiana de Organizaciones No Gubernamentales – CCONG.

Así mismo, dentro del ámbito administrativo del museo, frente a los nuevos retos que tiene el sector social, debido a las reformas que viene desarrollando el gobierno nacional para contrarrestar la corrupción en entidades sin ánimo de lucro, se plantea una gestión ética, ante las críticas de una rendición de cuentas poco transparente ante la comunidad.

Mediante una acción transparente, libre de corrupción, en la innovación social se pueden formular soluciones eficaces, justas, incluyentes y sostenibles que generen valor para toda la sociedad en su conjunto; en respuesta a problemas de la sociedad con el propósito de generar un cambio duradero en la misma (Montoya, 2013; Moreno, Ziritt y Nichols, 2018). Esta perspectiva hay que trasladarla a los diversos sectores de la sociedad, como es el caso de este estudio, donde mediante una innovación social, se potencia la cultura como un atractivo turístico, desencadenando así, una cadena socioproductiva del turismo con valor sostenible para el municipio. Considerando a la casa museo como impulsor de actividades económicas secundarias para atender las necesidades de los turistas (restaurantes y establecimientos de comida rápida, bodegas, artesanías y bisutería, transporte, entre otros), además de plantearse como una referencia para ser reconocido a nivel nacional como Bien de Interés Cultural del Ámbito Nacional Colombiano (BIC, identificado con número 154 Atlántico - Usiacurí. Ley 1126 del 14 de febrero de 2007).

Metodología

La metodología de abordaje en este capítulo, se corresponde de manera particular teniendo en cuenta su nivel de profundización, a la investigación de tipo exploratoria, considerando que, es poco el conocimiento que se tiene del objeto investigado, al igual que la información que lo referencia; por lo que los resultados arrojados pueden ser considerados como una aproximación para conocer el objeto y ponerlo en discusión, (Arias y Fidias; 2012). De acuerdo con los planteamientos de Selltiz, Wrightsman y Cook (1980) citados por Arias (2012, p.21) “los estudios exploratorios pueden ser: a) Dirigidos a la formulación más precisa de un problema de investigación por cuanto se carece de información suficiente y de conocimiento previo del objeto de estudio, resulta lógico que la formulación inicial del problema sea imprecisa. En este orden de ideas, la exploración permitirá obtener nuevos datos y elementos que pueden conducir a formular con mayor precisión las preguntas de investigación...”. Así mismo, es descriptiva, en tanto que se detalla o caracteriza el objeto de investigación, que en este caso es la casa Museo Julio Flórez, con el fin de descifrar su comportamiento frente a la premisa de qué es una innovación social; y también responde al tipo de campo; pues para este estudio se recolectó información de manera directa por los sujetos que de manera directa están en el lugar donde está presente el objeto estudiado y sin posibilidad de manipular los datos encontrados, por lo que de allí también su carácter no experimental.

Se realizaron entrevistas a personajes relevantes del poblado Usiacurí (Fundación ASOARGATUR, Artesanos y Directivos de la Fundación para la Cooperación y el Progreso de Usiacurí (COPROUS)). También se realizaron 141 encuestas a turistas y visitantes del poblado, donde se consideró el patrimonio cultural de Usiacurí y se evaluó la inclinación o interés de estos turistas hacia cada atractivo.

Resultados

La Fundación para la cooperación y el progreso del municipio de Usiacurí (COPROUS), con el apoyo de la alcaldía de Usiacurí, la gobernación del Atlántico y el Ministerio de Cultura, iniciaron de la mano de la comunidad una campaña de “Educación y Valoración Patrimonial” en el marco de la aplicación del Decreto No. 2017-03-28-01 de marzo 28 de 2017, con el cual se establecen acciones en aras de garantizar el buen uso de la plazoleta Julio Flórez,

espacio adyacente a la Casa Museo Julio Flórez. El propósito es crear espacios educativos para transmitir los valores simbólicos de los bienes culturales que posee la localidad, específicamente el legado del poeta Julio Flórez. Así mismo socializar el conocimiento y las prácticas del museo que se soportan en disciplinas como la museología y los estudios patrimoniales que inciden dentro de la vida cotidiana de la comunidad de Usiacurí.

En estos encuentros la prioridad ha sido atender las inquietudes de la comunidad sobre el patrimonio y su legislación; y proporcionar nuevos conocimientos para saber cómo se procede cuando existe un patrimonio formalmente declarado como tal, que es el caso de la Casa Museo Julio Flórez (CMJF). De esta manera el museo para poder cumplir con su misión identifica los distintos actores sociales con los que se vincula y mantiene relación (Gráfico 01), con el propósito de orientar gran parte de sus esfuerzos en el trabajo colaborativo para cumplir con su premisa de: *“Una comunidad educada en el patrimonio es una comunidad que respetará, protegerá y cuidará sus tesoros culturales durante siglos”*.

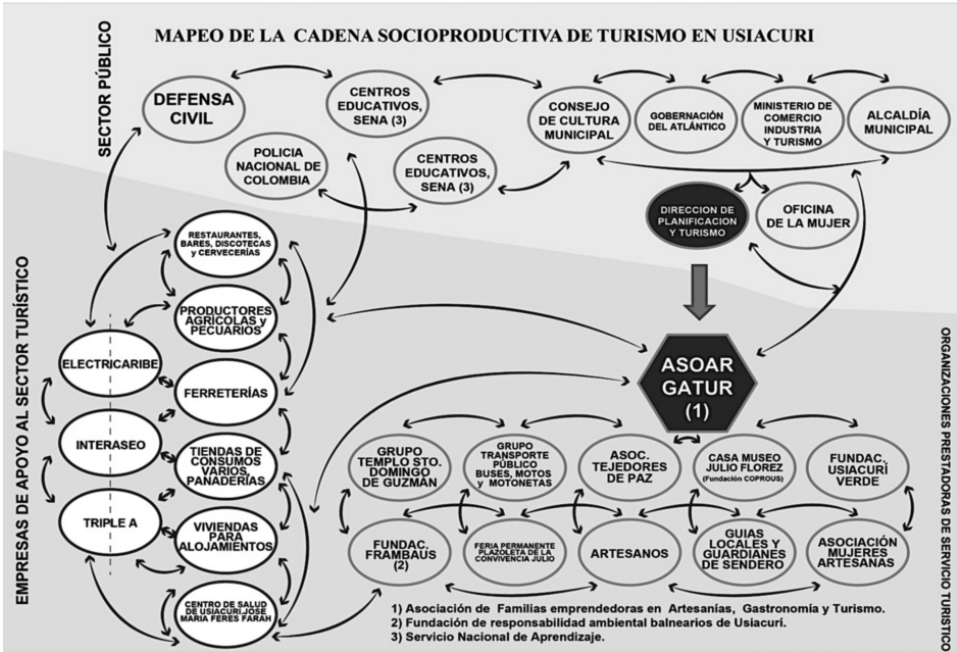


Gráfico 01. Mapa relacional de la Casa Museo con los principales actores del Municipio

Notas. Fuente: elaboración propia.

Algunas otras actividades que adelanta la Casa Museo Julio Flórez, consisten en la presentación de exposiciones, dictado de charlas y conferencias inherentes a la actividad cultural; encuentros pedagógicos para la gestión de museos, charlas sobre aspectos musicales y conciertos con grupos de música de diversos géneros.

La Casa Museo Julio Flórez, siguiendo los lineamientos y acciones necesarias con el objetivo de garantizar la protección, conservación y sostenibilidad de los Bienes de Interés Cultural (BIC), en el marco de lo establecido por el Decreto 763 del año 2009, elabora el Plan Especial de Manejo y Protección (PEMP), perfectamente descrito en el Capítulo I del referido Decreto; donde se hace además énfasis en los siguientes aspectos:

- Definición de las condiciones para la articulación de los bienes con su contexto físico, arquitectónico, urbano o rural, los planes preexistentes y su entorno socio-cultural, partiendo de la conservación de sus valores, la mitigación de sus riesgos y el aprovechamiento de sus potencialidades.
- Precisar las acciones de protección de carácter preventivo y/o correctivo que sean necesarias para el conservador de los bienes
- Generar las condiciones y estrategias para el mejor conocimiento y la apropiación de los bienes por parte de la comunidad con el fin de garantizar su conservación y su trasmisión a las futuras generaciones

Entre otros aspectos importantes de la gestión de la Casa Museo, destaca el acercamiento hacia la comunidad, que se visualiza en la medida en que una gran cantidad de artesanos, vendedores de dulces y café, orientadores de turismo y vigilantes de vehículos, es decir personas que forman parte de la comunidad, se han instalado en las adyacencias de la Casa Museo y comparten espacios con esta infraestructura. Las imágenes 03 y 04 presentan esta realidad.

No obstante, algunas opiniones de la comunidad reflejan que la Casa Museo Julio Flórez debe volcarse hacia la comunidad de manera más pertinente, es decir, las actividades que desarrolla, deben llegar hasta los estratos más bajos, tratando de beneficiar de esta manera a un mayor número de ciudadanos de la población de Usiacurí. En opinión de algunos habitantes *“nos sentimos muy orgullosos de la casa museo, es nuestro principal atractivo turístico, pero sentimos que es más de los turistas que nuestro”, “se requiere aun mayor cantidad de actividades que fortalezcan los vínculos de la comunidad con la casa museo”*.



Imagen 03. Vendedora ambulante de dulces

Notas. Fuente: fotografía del autor.

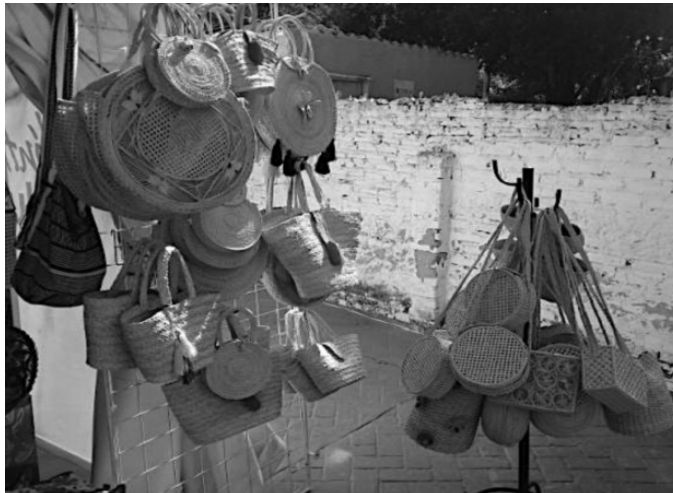


Imagen 04. Vendedores de artesanías en cercanías de la infraestructura del museo Julio Florez

Notas. Fuente: fotografía del autor.

En cuanto a la valoración del patrimonio cultural por parte de los visitantes y turistas que se acercan al poblado, cuyo grupo dominante se ubicó entre 18 y

30 años (48 %), el resultado más alto lo obtuvo la Casa Museo Julio Flórez, con una puntuación de 18,4 sobre un posible total de 24,7; la artesanía a base de palma de iraca ocupó la segunda posición en importancia para los turistas, con 18,2 puntos sobre un posible total de 24,7. El Gráfico 03 presenta esta situación.

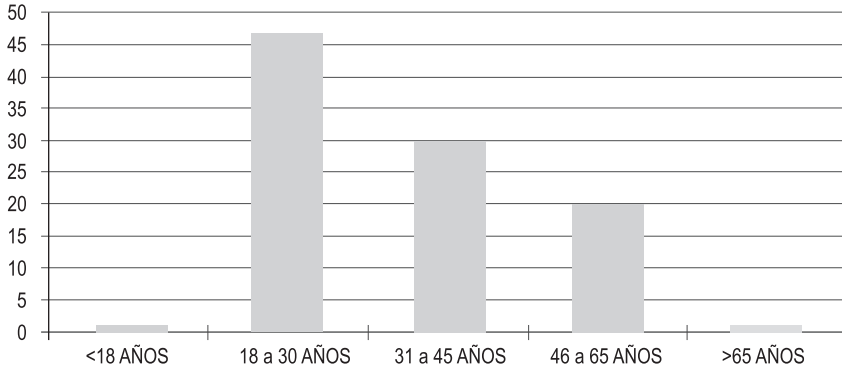


Gráfico 02. Grupo Etario de los visitantes encuestados – Porcentaje

Notas. Fuente: elaboración propia.

VALORACIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL DE USIACURÍ POR PARTE DE LOS VISITANTES (Año - 2019)

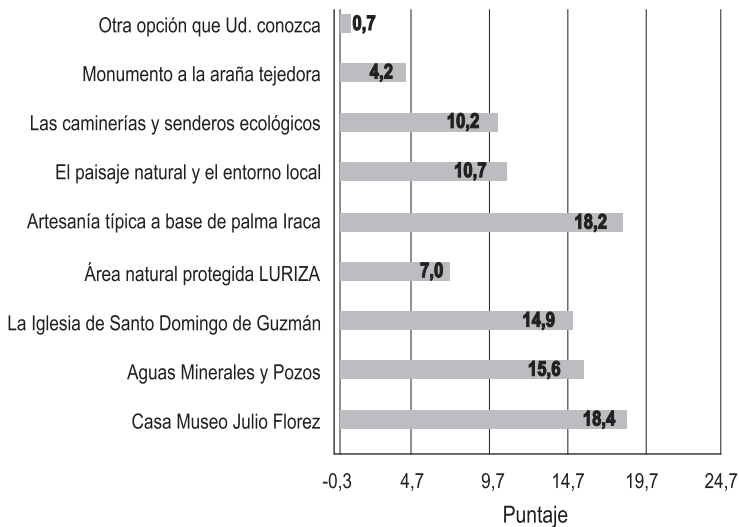


Gráfico 03. Valoración del Patrimonio Cultural de Usiacurí, por parte de visitantes y turistas

Notas. Fuente: elaboración propia.

La mayoría de las personas entrevistadas, tanto turistas como habitantes del poblado, coinciden en que el personal que conforma a Casa Museo Julio Flórez, es muy amable y colaborativo, consideran el costo de acceso razonable, se debe mejorar entre otros aspectos la información de horarios de visita, todas las personas entrevistadas coincidieron en el satisfactorio estado en el que se encuentra la Casa Museo. La mayoría de las personas que vienen por primera vez a Usiacurí, no tenían conocimiento de la existencia del poeta Flórez, ni de su género literario, pero una vez visitadas las instalaciones, la percepción y aprendizaje, siempre fueron positivos.

Algunos habitantes de la comunidad entrevistados argumentaron acerca de la poca claridad con la que se manejan los dineros de la Casa Museo, se precisa más transparencia en la rendición de cuentas por parte de los directivos de la institución. Algunos integrantes de la comunidad afirman que los manejos del dinero público en este caso se han realizado de manera “dictatorial”. No obstante, aquellas personas que sugieren transparencia en el proceso de gestión de los recursos, apoyan al proceso de fortalecimiento y dinamización de la Casa Museo; existe un deseo colectivo de la sostenibilidad en el tiempo de esta institución. De igual manera consideran que lograr la acreditación de este museo como patrimonio nacional es el resultado de una gestión que se ha basado en la dedicación y constancia.

Conclusiones

La Casa Museo Julio Flórez es un buen ejemplo de innovación social. Si bien ha sido un proceso que se ha venido construyendo en el tiempo y considerando que aún son muchos los aspectos que hay que mejorar para una mayor vinculación con la comunidad, ha sido valorada por los principales actores sociales del municipio como un espacio cultural que les ha permitido desarrollar en su entorno cercano actividades económicas que han mejorado la calidad de vida de los ciudadanos que habitan en el municipio. Además de poner como ejemplo la constancia y dedicación para que una gestión logre sus metas de reconocimiento nacional.

La conservación y exhibición de las obras del poeta Julio Flórez se constituye como parte central de la Casa Museo, no obstante, se destacan otras actividades culturales para locales y turistas proyectando dentro del nuevo plan estratégico de la gestión de la casa museo un paradigma que destaca el rol social del museo, donde se establecen vínculos con la comunidad buscando satisfacer sus demandas de mayor acercamiento con la casa museo. Este enfoque se basa en la nueva museología.

La oportunidad que este nuevo enfoque museológico que se quiere asumir y que se está trabajando para ello, ofrece una mayor calidad de vida para los habitantes del municipio, que no solo es económica, como bien se ha evidenciado en esta investigación, sino que a partir de la cultura y de la labor social del museo, se pueden descubrir y solventar necesidades sociales, que pueden ser satisfechas en espacios culturales donde se propicia el intercambio de conocimiento y experiencias entre los actores sociales del municipio; actores que comienzan a reconocerse y asumir co-responsabilidad a la hora de buscar soluciones que garanticen fórmulas de convivencia más justas, sostenibles y cohesionadas.

Queda en evidencia que la complejidad y el horizonte de largo plazo que caracterizan a los procesos de innovación social no son una excepción al momento de describir el caso de la Casa Museo Julio Flórez. En este sentido, es importante concluir que desde el inicio de esta innovación social se pudo apreciar el dinamismo de la economía local; el museo activó la producción de artesanías, la creación de restaurantes y otras actividades de interés para los turistas. Sin embargo, la gente reconoce que le falta mayor vinculación con la comunidad y con su entorno, a pesar de realizarse actividades culturales, hace falta mayor inclusión y apropiación de estos espacios por parte de la comunidad del municipio.

Referencias Bibliográficas

- Arias, G. (2012) El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica 6ª Edición. Editorial EPISTEME, C.A. Venezuela.
- Álvarez, A., Rego, G., Gomis, A. y Carames, R. (2008) Innovación Turística: Perspectivas Teóricas y Objetos de Estudio. Revista De Ocio Y Turismo - Nº 1.
- COPROUS (2017) Boletín anual de Gestión Museológica y Educación Patrimonial y Literaria de la Casa Museo Julio Flórez.
- Congreso de Colombia. LEY 1126 DE 2007. Por medio de la cual se declara patrimonio cultural de la Nación y Monumento Nacional la Casa Museo del Poeta Julio Flórez en el municipio de Usiacurí, departamento del Atlántico.

Moreno, Z., Ziritt, G. y Nichols, E. (2018) Innovación Social, Cadena Socioproductiva y Valor Sostenible: Propuesta Para Destinos Turísticos en el Municipio Usiacurí. 32st International Business Information Management Association Conference (IBIMA) Seville, Spain.

Montoya, M. (2013) Turismo Comunitario y Desarrollo Rural Interacción y escalamiento de innovaciones. Recuperado: <http://hdl.handle.net/10625/50934>

Presidencia de la República de Colombia. Decreto 763 de 2009. Patrimonio Cultural de la Nación de naturaleza material y al Régimen Especial de Protección de los Bienes de Interés Cultural.

Ziritt, G., Taboada, R., Moreno, Z. y Castellano, M. (2018). Gestión Pública y Desarrollo Sostenible: Expresión de la Responsabilidad Social. En K. Soliman (ed.), *Innovation Management and Education Excellence through Vision 2020*. Proceedings of the 31st International Business Information Management Association Conference (IBIMA) Milan, Italy.

PARTE III

GESTIÓN EDUCATIVA ESTRATÉGICA

Pertinencia social de la educación superior en la ciudad de Popayán- Colombia

María Eugenia Saldarriaga Salazar

Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca-IUCMC, Popayán, Cauca, Colombia.
msaldarriaga@unimayor.edu.co

María Fernanda Guzmán González

Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca-IUCMC, Popayán, Cauca, Colombia.
mfdaguzman@gmail.com

Resumen

La pertinencia social comprende el compromiso de las Instituciones de Educación Superior con las necesidades de los actores de la sociedad. Se propone analizar la pertinencia entendida como la necesidad de la educación superior de comprender el mundo actual y sus dinámicas, la relación con el sector productivo y enfatiza la naturaleza social de la vinculación de la universidad-entorno; la integralidad puede resultar como síntesis de los anteriores, introduciendo al currículo como eje central de la pertinencia. Se estudian autores que definen el concepto de pertinencia social de la educación superior y la calidad académica que se relacionan para formar profesionales competentes que proponen soluciones a problemáticas de la región. La metodología parte de investigación cualitativa, con aplicación de entrevistas en cinco universidades de Popayán (Cauca), Colombia. Los resultados demuestran que las instituciones de educación superior se preocupan por ser pertinentes socialmente, por consiguiente, se considera la calidad en el papel que la educación superior desempeña en la sociedad. También se entiende que la pertinencia es una construcción social constante, igual que la calidad. Se concluye que la Educación Superior promueve la pertinencia social para responder a los diferentes sectores, satisfaciendo expectativas sociales y generando un compromiso social con la ciudad.

Palabras clave:

Calidad, educación superior, pertinencia social, problemas sociales, sociedad.

Social relevance of higher education in the city of Popayan – Colombia

Abstract

The social relevance includes the commitment of Higher Education Institutions to the needs of society's stakeholders. It is intended to analyze the relevance understood as the need of higher education to comprehend today's world and its dynamics, the relationship with the productive sector and emphasizes the social nature of the link between the university and the environment; the integrality may result as a synthesis of the previous ones, introducing into the curriculum as the central axis of relevance. Some authors were studied who define the concept of social relevance of higher education and the academic quality that relate to form competent professionals who propose solutions to problems in the region. The methodology is based on qualitative research, with application of interviews in five universities of Popayan. The results show that higher education institutions are worried about being socially relevant, therefore, quality is considered in the role that higher education plays in society. It is also understood that relevance is a constant social construction, as well as quality. It is concluded that Higher Education promotes social relevance to respond to different sectors, satisfying social expectations and generating a social commitment to the city.

Keywords:

Quality, higher education, social relevance, Social problems, society

Introducción

Para las instituciones de educación superior, la pertinencia presume incluir objetivos dentro de un propósito de sociedad. Se puede establecer que la educación superior origina y divulga el conocimiento para lograr el progreso de la sociedad, es por esto, que la pertinencia de la educación ocupa un lugar fundamental en la sociedad donde se orienta para lograr el desarrollo social de la persona, pero a su vez se tiene la necesidad de considerar la calidad de los conocimientos que se enseñan, teniendo en cuenta la importancia e impacto para modificar el entorno social.

Se debe precisar el rol de la educación superior como sistema y el rol de las instituciones dentro de la sociedad, así como conocer lo que espera la sociedad de la educación superior para aclarar la intervención de la comunidad educativa en la búsqueda de soluciones a los problemas relevantes de la sociedad. Los objetivos de la educación superior se deben ajustar a las necesidades y restricciones del entorno local, nacional, regional e incluso internacional.

Es importante resaltar que un requerimiento actual de la educación superior, es la calidad que está muy relacionada con la pertinencia social y se refiere al papel que la educación superior desempeña en la sociedad y lo que esta espera de ella. Entendiendo calidad en la educación superior como el producto de varios elementos y procesos. Por esto, la educación superior en la ciudad de Popayán, debe analizar la pertinencia para comprender la dinámica del mundo, la relación con sector productivo y la vinculación universidad-entorno; introduciendo el currículo como eje central y así analizar ciertos factores que han intervenido en el logro de los resultados de la formación de los estudiantes y por consiguiente su capacidad de impacto en la sociedad. Para ello, es necesario estudiar diferentes autores que definen la pertinencia social de la educación relacionada con calidad académica, en el entendido que la pertinencia social es una de las responsabilidades que tienen las instituciones de educación superior para brindar una educación de calidad.

Referencias Teóricas

Educación superior

En la sociedad, la educación superior y la pedagogía contribuyen a la investigación, la extensión y el servicio, protegen el saber universal, y se muestra el cambio y la evolución. Afirma Retamoso (2007), que, a partir de la Edad Media en el “Alma Mater” se genera el renacimiento humano con apropiación de saberes, se adquiere el conocimiento académico que tiene relación entre la “conservación, la continuidad y el desarrollo de los saberes” (p.173), se obtiene autonomía para realizar la investigación, se establecen las disciplinas, exponiendo la toma de conciencia en la formación y el papel que adquiere ésta dentro de la sociedad (Morin, 1998). En la época más actual, para Retamoso (2007) lo educativo y lo social se unen “para ser enseñados, interpretados y aprendidos por medio de los docentes y los estudiantes, y para ser comprendido, expresado y evaluado por ellos” (p.177). Conforman el saber pedagógico de los docentes y de las

instituciones de educación, enfocadas en la transferencia de saberes que se evidencian como “conocimiento, conducta, habilidad y destreza en el aprendizaje y en la proyección social de los mismos” (p.177).

En Colombia la educación es un proceso de formación permanente, personal cultural y social que se fundamenta en una concepción integral de la persona humana, de su dignidad, de sus derechos y de sus deberes. Desde la Constitución Política se establece la naturaleza del servicio educativo. La educación superior contempla la última fase de aprendizaje académico que es ofrecida en instituciones de educación superior. El Ministerio de Educación Nacional (2010), define que la educación superior se ofrece en dos niveles: pregrado y posgrado. El nivel de pregrado con tres niveles de formación: nivel técnico profesional, nivel tecnológico y nivel profesional. La educación superior también tiene la función de orientar a los estudiantes hacia la investigación y la proyección social, que a su vez ésta se vincula con la sociedad puesto que muchos de los conocimientos adquiridos de las investigaciones deben beneficiar a la sociedad. Los egresados de las instituciones de educación superior deben estar consciente que son seres sociales, por lo cual deben servirle a la sociedad a la cual pertenecen.

Calidad

La OCDE (1998), en su informe establece que la calidad de la educación debe integrar todas las actividades y las funciones que en ella se realizan, tales como la enseñanza, programas, investigación, instalaciones, relación con el contexto entre otros. Además, se debe considerar la autoevaluación tanto interna como externamente, para lograr instaurar normas de calidad que les permitan compararse. La calidad de educación superior debe permitir la internacionalización y debe mantenerse, para ello, es necesario obtener personal debidamente seleccionado, capacitación constante, planes de estudio pertinentes con el entorno, proceso pedagógico, movilidad entre países y establecimientos de educación superior. En la calidad, es fundamental la pertinencia enfocada a lo que la sociedad espera de las instituciones de educación superior y lo que estas a su vez hacen, ciñéndose a normas éticas, imparcialidad política, capacidad crítica e igualmente, buscando articulación con los problemas de la sociedad y del mundo laboral, instaurando lineamientos a largo plazo en objetivos y necesidades sociales, teniendo en cuenta las culturas y la protección del medio ambiente. Esto significa que la calidad en la educación superior es una construcción social que cambia acorde a las necesidades del entorno y de cada institución. Acorde con Vera, et al (2011), el concepto de calidad, abarca

peculiaridades históricas y culturales de las instituciones de educación superior y su contexto, toma en cuenta los referentes internacionales evaluándolos de forma crítica, sin embargo, es importante tener claro que” no todos los criterios internacionales de calidad, ni todas las estrategias de los sistemas educativos de otros países se podrán adecuar a las necesidades de países en desarrollo” (p.34), pero es importante para la calidad tener en cuenta la pertinencia, vista desde lo social, lo cultural, lo económico, involucrada en la formación integral. Es importante que las instituciones de educación superior se propongan lograr la calidad educativa, ésta se encuentra muy ligada a los propósitos de la pertinencia, a lo cual se refiere Tunnermann (2006), quien se refiere a la calidad como un desafío de las instituciones y se vuelve indispensable para el progreso educativo en función de lo que necesita la sociedad. Es por ello, que al referirse a la calidad en la formación se debe planear no sólo desde la academia, sino también desde la pertinencia social, tener una educación superior pertinente e idónea para formar profesionales competentes que actúan dentro de una sociedad ofreciendo soluciones acordes a las problemáticas de la región. En este aspecto, Orden Hoz, et al (2007) definen calidad con tres elementos: eficacia o efectividad, eficiencia y pertinencia o funcionalidad. Estos tres criterios se han utilizado para realizar las evaluaciones al respecto y la UNESCO los retoma para el desarrollo de un marco referencial por medio del cual se pueden llevar a cabo las evaluaciones de la calidad en todos los casos y tipos de instituciones de Educación Superior.

En Colombia, según el Ministerio de Educación Nacional (2010), la educación de calidad es aquella que “forma mejores seres humanos, ciudadanos con valores éticos, que ejerce los derechos humanos, cumplen sus deberes y conviven en paz Una educación que genera oportunidades de progreso y bienestar para ellos y para el país” (p5). La educación de calidad ofrece a los ciudadanos el progreso y la prosperidad, siendo una educación competitiva, pertinente e incluye a la sociedad.

El Ministerio de Educación Nacional (2010), explica que la evaluación como elemento regulador del servicio educativo, admite valorar el avance y los resultados del proceso partiendo de evidencias que certifiquen una educación pertinente, significativa para el estudiante y relevante para la sociedad. En concordancia con lo anterior, Colombia cuenta con un sistema de aseguramiento de la calidad que se implementa con la expedición de la Ley 30 de 1992 por medio de la cual se organiza el servicio público de la educación superior, que en los últimos años se ha consolidado, y reglamentado dada la gran cantidad de universidades que se crearon a finales de la década pasada. De esta manera, en la actualidad, el sistema de aseguramiento vela por las condiciones de calidad para

el funcionamiento de programas e instituciones, en él las políticas de gestión de calidad son establecidas por el Congreso de la República y la Presidencia, en segunda instancia se encuentra el Ministerio de Educación Nacional, y el Consejo de Educación Superior (CESU) como organismo de apoyo.

Sociedad

La sociedad se puede entender como un grupo de personas, que se organizan con la finalidad de obtener algunos objetivos comunes. Se considera sociedad, una palabra que representa a un grupo de personas con una cultura común, con tradiciones y criterios compartidos que instauran sus costumbres y manera de vida, relacionándose en una comunidad. Es por esto que se debe ubicar lo educativo dentro del marco social y cultural, donde la socialización permea la penetración de lo social y cultural en los procesos institucionales, en esta relación los papeles de los sujetos educativos y sociales son iguales. No se hace mención de la vida académica sin incluir a la sociedad en la cual se desenvuelven las actividades pedagógicas (Zuluaga, 1999).

Educación y Sociedad se encuentran relacionadas. De una parte, la educación favorece al crecimiento de la sociedad y la sociedad también contribuye en la educación de las personas (Bastidas y Moreno, 2017). Otro concepto que debe considerarse es la cultura, puesto que la educación de las personas se adquiere en las escuelas y en las familias esencialmente; el modelo para educar obedece a la sociedad del momento, al entorno social y a la cultural que los rodea. La educación está siempre cambiando, se debe actualizar para evitar que sea obsoleta y se aparte de la sociedad. Actualmente, se vive en el mundo de la sociedad de la comunicación y la información, una revolución tecnológica a la cual hay que adaptarse cumpliendo los requerimientos necesarios para estar en ella. Al respecto se refiere Retamoso (2007), quien concluye que sobre la educación recae una manipulación ideológica, como una forma, puesto que actualmente no es tan importante las teorías, los principios, los valores, se da mayor importancia a los acontecimientos, las acciones y se selecciona por resultados, por éxito obtenido y por competencia adquiridas.

Pertinencia social

La pertinencia social es entendida como un calificativo de las acciones humanas que benefician a la sociedad, ésta depende tanto del conocimiento de los individuos como del aprovechamiento de los recursos disponibles. La pertinencia también

obedece a las vivencias sociales y la creatividad que permiten tomar conciencia de la situación y lograr mejorarla o la manera como las personas aprende y lo devuelven a la sociedad para que ésta sea mejor cada día. Es importante recordar, que la esencia de las instituciones de educación superior es la producción y transferencia de conocimientos, por lo que la pertinencia puede implicar la conciencia e intencionalidad de darle al sujeto las condiciones del conocimiento y capacidades del dominio sobre las situaciones que lo rodean, donde él podrá conocer la situación real y resolverla de manera concreta con pertinencia social, construyendo un juicio de valor sobre la situación generada, recurriendo a sus conocimientos, la experiencia e inteligencia creativa. Para conocer si la educación debe ser pertinente, es importante comprender el significado de pertinencia que acorde a Guarga (2007) la pertinencia se asume como “la capacidad de responder, en los hechos, a las demandas que los distintos actores sociales formulan, debe ser considerada un atributo fundamental también de la educación superior, nivel cuya importancia crece con la significación cada vez mayor del conocimiento en el futuro social y económico de las naciones” (p.25-26). Por lo anterior, se puede decir que la educación es pertinente cuando es coherente con el contexto y sus necesidades sociales.

Por la importancia que adquiere la pertinencia social en las instituciones de educación superior, se debe tener en cuenta la UNESCO (1998), en su Conferencia Regional, dónde se insistió en involucrar a las universidades en temas importantes como son el desarrollo sostenible y la democracia. Siendo así, la pertinencia social presume una proximidad entre la sociedad, las empresas, el estado y las universidades en la búsqueda de mejores perspectivas de desarrollo regional (Malagon, 2003, p.119).

Acorde con Parra, Vogel y Sánchez (2012) la pertinencia se refiere a la “cohesión, orientación, vinculación, inherencia, oportunidad; para las universidades, es un principio donde se fundamenta su responsabilidad social” (p.26). Siendo el papel que cumple y el lugar que ocupa la educación superior en función de necesidades y demandas de los diversos sectores sociales, de esta manera, cuando se habla de la pertinencia se refiere a la identificación de la sociedad con respecto a un tema en específico, y si cumple o no con las expectativas generadas. La responsabilidad social es la obligación o el deber que tienen los individuos, la sociedad al dar aportes que ayuden a mejorar la comunidad, en este sentido, las instituciones de educación superior contribuyen a la identificación y determinación de lo que la sociedad espera de las instituciones, buscando acortar la brecha existente, entre lo esperado por la sociedad y lo que las instituciones de educación superior han

realizado, abriendo la posibilidad de cimentar sentido y significados comunes entre los diferentes actores educativos.

De acuerdo a la pertinencia social de la universidad, Garrocho & Segura (2012), concluyen que la universidad frente a las circunstancias que impone “la globalización requiere imprimir mayor pertinencia social”, esto teniendo en cuenta factores necesarios para la investigación científica (p.33) y de esta manera evitar respuestas reactivas a las condiciones del entorno, señala además que cada proyecto de investigación debe precisar criterios de pertinencia social en ámbitos gubernamental y productivo de la región.

La pertinencia social en educación puede ser la relación entre la academia y el sector productivo, siendo éstos la base para la formulación de planes nacionales de educación y de políticas en organismos internacionales. Por tal razón, Hernández y Rodríguez (2008, p.752) estudian algunos puntos precisos para promover la pertinencia social de la formación de nivel superior, como la inclusión de representantes de los sectores económicos y sociales en las instancias de dirección de estas instituciones, así como la definición de los planes de estudio conjuntamente con negocios e industrias, entre otras acciones de vinculación entre instituciones educativas y entidades del contexto socioeconómico.

En Colombia, las instituciones de educación superior deben estudiar y categorizar las necesidades sociales para poder responder a ellas. Es por ello, que la oferta de los servicios educativos depende de los recursos y materiales académicos, la dinámica del mercado que muestra los gustos por ciertas profesiones y jerarquiza entre las diversas labores sociales, de costumbres sociales y de una gran variedad de publicidad. Por lo tanto, la oferta educativa se debe soportar un buen análisis responsable sobre las necesidades individuales y colectivas; debe responder a un estudio que identifique las necesidades de las comunidades a las cuales se encamina la oferta educativa, y ser coherente con la institución y con sus conocimientos y potencialidades.

El DNP (2014), en el Plan Nacional de Desarrollo de Colombia 2014-2018: Todos por un Nuevo País, contempla la educación como uno de los tres pilares fundamentales del desarrollo económico y social, junto con la paz y la equidad. El PND establece varios objetivos y estrategias para mejorar el acceso, la calidad y la pertinencia de la educación en todos los niveles, entre los objetivos es importante destacar: Desarrollar el acceso a la calidad en la educación superior, y su pertinencia, a través de una variedad de estrategias, entre ellas

la creación de un sistema nacional de calificaciones, un sistema nacional de acumulación y transferencia de créditos, y el mejoramiento de la fuerza laboral docente de la educación superior.

Metodología

Se utiliza un enfoque cualitativo definido por Rodríguez, Gil, & García (1996) como un enfoque que estudia la realidad en su contexto natural, tal y como sucede, intentando sacar sentido e interpretando las diferentes situaciones de acuerdo con los significados que tienen para las personas participantes. La investigación cualitativa implica la utilización de una gran variedad de materiales como: entrevista, experiencias, observaciones, textos históricos, entre otros, que describen la rutina, las situaciones problemáticas y los significados en la vida de las personas. Es por ello, que la actual investigación necesita del enfoque cualitativo, debido a que permite comprender e interpretar los contextos estudiados contribuyendo al conocimiento científico. Se obtienen una serie de interrogantes durante el proceso de recolecta y análisis de información, ya que con lo anterior se pretende encontrar respuestas. El tipo de investigación se escoge debido a que se requiere conocer la situación que existe entre la relación de pertinencia social con la educación superior de la ciudad de Popayán.

Para la recolección de datos se diseñó una entrevista que se aplicó en cinco instituciones de educación superior públicas y privadas existentes en la ciudad. La entrevista se estructura a partir de la matriz de categorías que es una parte esencial para el análisis e interpretación de los resultados, ésta permite saber qué preguntar, para qué y asegura presentar los resultados de manera coherente y ordenada. Dentro de las categorías identificadas para la investigación se encuentran: conceptos y estado real de la pertinencia social en la educación superior, rol de las Instituciones de Educación Superior en Popayán y acciones establecidas de pertinencia social en la educación superior.

Resultados

El concepto de pertinencia social que se asume desde las instituciones de educación superior, es obtener satisfacción en el logro de los resultados de los procesos formativos, lo relacionan con el espacio social donde se integran

conocimientos adquiridos en la educación superior, priorizando las necesidades de la comunidad. Este concepto se encuentra acorde con lo mencionado por Parra, Vogel, & Sánchez (2012), donde establece el papel que cumple y el lugar que ocupa la educación superior en función de necesidades y demandas de los diversos sectores sociales, de esta manera, cuando se habla de la pertinencia se refiere a la identificación de la sociedad con respecto a un tema en específico, y si cumple o no con las expectativas generadas.

Las instituciones abordan la pertinencia social desde sus tres ejes fundamentales: desde la proyección social donde se realizan acciones que mejoran la calidad de vida de la comunidad y el entorno, en la academia con la adecuación de currículos hacia las necesidades del entorno; diseñando contenidos micro curriculares para que el docente apropie su experiencia y conocimiento, con actualización del material educativo y logrando que los estudiantes adquieran competencias que les permitan realizar análisis de su entorno y la investigación para dar solución a situaciones problemáticas presentadas en el medio, esto se encuentra acorde a lineamientos del Ministerio de Educación Nacional en donde se estructura la educación superior con la función de orientar a los estudiantes hacia la investigación y la proyección social, que a su vez ésta se vincula con la sociedad.

La academia y la sociedad se unen bajo varios aspectos como la realización de las prácticas empresariales y pasantías que logra un acercamiento con el sector productivo, realización de proyectos de investigación que se elaboran para abordar y dar soluciones pertinentes a problemas de la sociedad y la participación social donde se obtiene la intervención de los ciudadanos en la toma de decisiones respecto al manejo de recursos, y, programas y actividades que impactan en el desarrollo de la comunidad, esto está acorde a lineamientos del Ministerio de Educación Nacional que solicita la evaluación del entorno para conocer la pertinencia de los programas a ofrecer con el sector productivo, donde la generación de estímulos por parte del estado depende de los intereses y orientaciones de cada institución. Por lo cual, las instituciones diseñan y aplican estrategias para incentivar la calidad, tales como contratación de personal docente idóneo, ofreciendo material didáctico adecuado para la formación, con autoevaluaciones donde se trabajan temas institucionales para así dar un mejoramiento a los currículos. Además, la OCDE establece que la calidad debe estar en función de lo que la sociedad espera de las instituciones, buscando articulación con los problemas de la sociedad y del mundo laboral, instaurando lineamientos a largo plazo en objetivos y necesidades sociales.

Para la educación superior en Popayán, la calidad educativa es fundamental puesto que ayuda a cumplir requerimientos de la sociedad actual, es una manera de lograr igualdad social formando profesionales éticos y críticos. Esto se encuentra en la misma línea de las directrices del Ministerio de Educación Nacional, aquí se define que la educación de calidad es aquella que forma mejores seres humanos, ciudadanos con valores éticos, que ejerce los derechos humanos, en el que cumplen con sus deberes y conviven en paz.

Acorde con Garrocho & Segura (2012), un factor importante que la educación superior debe tener hoy en cuenta es la globalización, puesto que ésta impone ciertas condiciones para lo cual las instituciones deben tener mayor pertinencia social, así evitan respuestas negativas del entorno, por esto las instituciones de educación superior de la ciudad han implementado la internacionalización, que se ha convertido en requisito obligatoria dentro del currículo.

Conclusiones

La pertinencia social une los conceptos de sociedad, educación y calidad, estos se han vuelto inseparables para la educación superior, de esta manera se forman seres sociales que actúan bajo normas éticas, siendo críticos e imparciales y realizando propuestas de mejoramiento a las problemáticas actuales de la sociedad en que viven.

Se puede decir, que la educación superior logra cumplir las expectativas de una sociedad en cuanto a su pertinencia, ya que existe un vínculo entre su entorno educativo y la sociedad, donde el ambiente se torna favorable para las instituciones de educación superior, la pertinencia busca una mejora en la sociedad, lo cual muestra que los hechos vienen de un proceso social. Por lo tanto, se abre la posibilidad de construir un sentido y significados comunes entre los diferentes actores educativos y sociales.

Las instituciones de educación superior han avanzado en gran medida en proponer estructuras académicas integrada y ajustadas a los criterios de pertinencia social, esto contribuya a reafirmar el compromiso de la academia con su entorno social, permitiendo realizar una reflexión de la sociedad ante la realidad regional.

Actividades como intercambios, trabajos sociales, trabajos de campo, permiten al estudiante un acercamiento con la comunidad y a su vez conocen

los problemas sociales de la comunidad, de la misma manera, las prácticas empresariales y pasantías permiten al estudiante involucrarse con el sector productivo, de esta forma desde la academia se realizan propuestas pertinentes de mejoramiento a estas problemáticas sociales y empresariales.

Es importante que los proyectos de investigación que se propongan en las instituciones de educación superior, involucren criterios de pertinencia social, de esta manera se logra que todos los esfuerzos de la investigación incidan de manera proyectada en el desarrollo regional.

Referencias Bibliográficas

- Bastidas, E. y Moreno, Z. (2017) *Gestión Multidimensional para Organizaciones Públicas: Análisis desde las Perspectivas del Neo-Institucionalismo y de los Stakeholders*. Revista: *Ciencia desde el Occidente*. Vol. 3(2).
- DNP, (2014). *Plan Nacional de Desarrollo de Colombia 2014-2018: Todos por un Nuevo País (PND)*. *Bases del Plan Nacional de Desarrollo 201-2018*. Bogotá, Distrito Capital, Colombia: Departamento Nacional del Planeación. Recuperado el 21 de Noviembre de 2017, de <https://www.contraloria.gov.co/documents/463406/472376/Comentarios+al+Plan+Nacional+de+Desarrollo+2014-2018.pdf/e1781355-35fb-45da-9eea-0a12269d7778?version=1.0>
- García, J. (Abril de 2015). *Banco de la República*. Obtenido de http://www.banrep.gov.co/docum/Lectura_finanzas/pdf/dtser_217.pdf
- Garrocho, R., & Segura, G. (2012). La pertinencia social y la investigación científica en la universidad pública mexicana. *Ciencia Ergo Sum*, 19(1), 24-34. Recuperado el 25 de Enero de 2018, de www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiA-45bfto_hAhURT98KHf7OC-AQFjABegQIBRAC&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F5035069.pdf&usq=AOvVaw0KUFlJ7Sy-z8XyXS4uTS4r
- Guarga, F. (2007). La Pertinencia en la educación superior, un atributo fundamental. *Universidades [en línea]*. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, 25-44. Recuperado el 18 de Febrero de 2018, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=37303305>

- Hernández, A., & Rodríguez, K. (2008). La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, OCDE, Y y la Definición de Competencias En Educación Superior: El Caso De México. EDUCERE • *Artículos arbitrados*, 751- 758. Recuperado el 3 de Marzo de 2018, de <http://www.scielo.org.ve/pdf/edu/v12n43/art11.pdf>
- Malagon, A. (2003). La Pertinencia en la Educación Superior: Elementos para su Comprensión. *Revista de la Educación Superior*, XXXII (127), 113-134. Recuperado el 18 de Febrero de 2018, de http://publicaciones.anuies.mx/pdfs/revista/Revista127_S4A1ES.pdf
- Ministerio de Educación Nacional. (20 de Julio de 2009). *¿Que es la educación superior?* Obtenido de <https://www.mineduacion.gov.co/1621/article-196477.html>
- Ministerio de Educación Nacional. (2009). *Educación de Calidad, El Camino a la Prosperidad*. Bogotá D.C. Bogotá: Ministerio de Educación. Recuperado el 11 de Septiembre de 2017, de https://www.mineduacion.gov.co/cvn/1665/articles-237397_archivo_pdf.pdf
- Ministerio de Educación Nacional. (15 de junio de 2010). *Niveles de Educación Superior*. Recuperado el 22 de Agosto de 2017, de Mineduación: la educación superior se ofrece en dos niveles: pregrado y posgrado. El nivel de pregrado con tres niveles de formación: nivel técnico profesional, nivel tecnológico y nivel profesional.
- Morin, E. (1998). *Articular los saberes*. Buenos Aires: Editorial San Salvador.
- Moreno, Z. y Bastidas, E. (2010) Un Modelo Multinacional Basado en el Cuadro de Mando Integral para la Gestión de Políticas Educativas en el Sector Universitario. *Revista Copérnico* N° 7 Vol 13.
- OCDE, Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (1998). *Declaración mundial sobre la educación superior en el siglo XXI: Visión y acción y Marco de acción prioritaria para el cambio y el desarrollo de la educación superior*. Francia: Ediciones OCDE. Recuperado el 3 de Marzo de 2018, de http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_spa.htm
- Orden Hoz, A., Asensio, I., Biencinto, C., González, C., & Mafokozi, J. (2007). Niveles y perfiles de funcionalidad como dimensión de calidad universi-

- taria. Un estudio empírico en la Universidad Computense. *Archivos Analíticos de Políticas Educativas*, 15, 1-60. Recuperado el 15 de Septiembre de 2017, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=275020546012>
- Ortega, L. & Sanchez, M. (2005). *Ministerio de Educacion Nacional*. Obtenido de Ministerio de Educacion Nacional: https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-341895_archivo_pdf.pdf
- Parra, M., Vegal, M., & Sánchez, V. (2012). *Hacia un Modelo para Evaluar la Pertinencia Social en la Oferta Académica de la Universidad Francisco de Paula Santander*. San José de Cúcuta: Universidad Francisco de Paula Santander. Recuperado el 3 de Marzo de 2018, de Ministerio de Educacion Nacional: https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-341895_archivo_pdf.pdf
- Retamoso, G. (2007). Educación y Sociedad. *Civilizar. Ciencias Sociales y Humanas*, Vo. 7 Núm 12, 7(12), 170-187. Recuperado el 15 de Agosto de 2017, de <https://www.redalyc.org/pdf/1002/100220305012.pdf>
- Rodriguez, G., Gil, J., & García, E. (1996). *Metodología de la Investigación Cualitativa*. Granada, España: Ediciones Algibe.
- Tunnermann, C. (2006). Internacionalización y transnacionalización de la educación superior. Algunas reflexiones. *Revista Perfiles Educativos*, 28(Especial), 76-83. Recuperado el 10 de Agosto de 2017, de https://www.ses.unam.mx/curso2009/materiales/m6/s1/M6_Sesion1_Tunnermann.pdf
- UNESCO, Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (1998). *La Educación Superior en el Siglo XXI, Visión y Acción. Conferencia Mundial sobre la Educación Superior*, (págs. 1-74). Paris.
- Vera, J., Estevez, H., Ayón, L., & Hurtado, M. (2011). Pertinencia Social de las Instituciones de Educación Superior con Base en la Percepción de los Estudiantes Universitarios”. *Revista de Estudios e Pesquisas sobre as Américas*, 5(1), 33-44. Recuperado el 3 de Agosto de 2017, de <http://periodicos.unb.br/index.php/repam/article/view/16118/14407>
- Zuluaga, O. (1999). *Pedagogía e Historia: La Historicidad de la Pedagogía*. (A. Siglo del Hombre Editores, Ed.) Bogotá, D.C., Colombia: Editorial Universidad de Antioquia.

Hacia la cooperación interinstitucional en investigación: Las Prácticas pedagógicas en la Universidad Santo Tomas (USTA) de Bogotá y la Universidad Pontificia Bolivariana (UPB) de Medellín

Diana Marcela Bernal León

Universidad Santo Tomas (USTA) de Bogotá

dianabernall@usantotomas.edu.co

Yuribia Andrea Caro

Universidad Santo Tomas (USTA) de Bogotá

yuribiacaro@usantotomas.edu.co

Orlando Rodríguez Ochoa

Universidad Santo Tomas (USTA) de Bogotá

edgarochoa@usantotomas.edu.co

Gustavo Jaramillo Cardona

Universidad Pontificia Bolivariana (UPB) de Medellín

gustavo.jaramillo@upb.edu.co

José Orlando Gómez Salazar

Universidad Pontificia Bolivariana (UPB) de Medellín

jose.gomez@upb.edu.co

Resumen

En el campo de la internacionalización de la investigación uno de los retos actuales es establecer relaciones entre instituciones de educación superior. La presente ponencia tiene como objetivo caracterizar la experiencia investigativa de cooperación entre las universidades Santo Tomás de Bogotá y Pontificia Bolivariana de Medellín en el área de español como lengua extranjera (ELE) y los resultados que de allí se derivaron. Los docentes investigadores identificaron en sus prácticas que los materiales de apoyo al proceso de enseñanza y aprendizaje; en primer lugar, no son suficientes; en segundo, no responden a las necesidades; y tercero, que dicho escenario fue una oportunidad para empezar

a crear sinergias efectivas entre instituciones. Dado lo anterior, el grupo de investigadores se planteó como objetivo caracterizar las prácticas docentes, el uso de materiales didácticos y los recursos que incluyen e impactan el componente cultural colombiano en las clases de ELE. La propuesta metodológica para el desarrollo de esta investigación fue de carácter cualitativo, descriptivo y etnográfico siguiendo los conceptos de Tylor y Bogdan (1986) Martínez M (2000), Hernández (2014) y Nolla (1997). Se aplicaron los instrumentos a 4 grupos control, con una población de 25 estudiantes y 4 docentes. Dentro de los resultados se encuentran: estado del arte de los recursos y materiales usados en las clases de ELE, convenio interinstitucional de cooperación académica y la implementación de la segunda fase investigativa, que se centrará en el diseño y la elaboración de un libro de recursos didácticos para el docente de ELE.

Palabras clave:

Componente Cultural Colombiano, Cooperación interinstitucional, Enseñanza de español como lengua Extranjera (ELE), Internacionalización de la Investigación, Prácticas pedagógicas, Recursos didácticos.

**Towards inter-institutional cooperation in research:
Teaching practices at the Universidad Santo Tomás
(USTA) in Bogotá and the Universidad Pontificia
Bolivariana (UPB) in Medellín**

Abstract

One of the most current challenges in the area of the internationalization of research is to establish relationships among institutions of tertiary education. This presentation is aimed at characterizing the cooperation resulting from the research experience between the Universidad Santo Tomas, Bogota, and the Universidad Pontificia Bolivariana, Medellín, in the teaching of Spanish as a foreign language (ELE) and the findings emerging from that study. The teachers-researchers, in their practices, identified that the materials used in their classes, on the one hand, are not enough to develop students' communicative skills, on the other hand, they do not meet the users' communicative needs, and finally, it was an opportunity to create effective synergies as the ones proposed in this project. Given the above, the reseachers from both universities characterized

the teaching practices, the use of didactic material and the teaching resources that include and have an impact on the Colombian cultural component in the classes of Spanish as a foreign language.

Keywords:

Colombian cultural component, interinstitutional cooperation, teaching Spanish as a foreign language, the internationalization of research, teaching practices, didactic materials.

Introducción

En el contexto de la internacionalización de la investigación se plantea la importancia de establecer relaciones entre instituciones e investigadores que compartan el interés por una misma área de estudio. Éste es el caso de la presente experiencia de investigación interinstitucional que emprendieron la Universidad Santo Tomás, sede Bogotá, y la Universidad Pontificia Bolivariana de Medellín, quienes han tenido la oportunidad de trabajar colaborativamente.

El proyecto de investigación: “Las Prácticas Pedagógicas y el Uso de Recursos Didácticos en la Enseñanza de ELE en los Programas de la Universidad Santo Tomás y la Universidad Pontificia Bolivariana”, surgió a partir del evento académico denominado “Primer Encuentro de Profesores de Español como Lengua Extranjera”, organizado por la Universidad del Norte, en el año 2016. En este encuentro los investigadores tuvimos la oportunidad de conocer el trabajo que se adelanta en ambas instituciones en la enseñanza del español como lengua extranjera; de esta manera, se descubrió el interés en común por desarrollar materiales didácticos con contenido cultural colombiano para el docente. En el año 2017 se hizo la gestión académico-administrativa con el fin de iniciar este trabajo investigativo. Ante este nuevo reto, se descubrió que los pasos a seguir toman tiempo y esfuerzo por parte de los representantes de las dos universidades dado que algunos procedimientos y requisitos tienen un manejo diferente y están por fuera del quehacer académico de los docentes-investigadores.

Por otra parte, según los datos del Instituto Cervantes en su informe “El español: una lengua viva” (2016), en la actualidad más de 450 millones de personas hablan español como lengua nativa, segunda y extranjera, y es la cuarta lengua del mundo por número de hablantes y segunda lengua de comunicación internacional. Cabe

resaltar que la cifra de estudiantes internacionales que aprenden español como lengua extranjera está en aumento, en un aproximado de 14.000 millones para el año 2016. El presente trabajo investigativo que se realizará por los profesores investigadores de la Universidad Santo Tomás y la Universidad Pontificia Bolivariana será una contribución a la comunidad académica sobre las implicaciones de las prácticas pedagógicas y el uso de recursos didácticos, y cómo dichas prácticas y recursos incluyen el componente cultural colombiano en las clases de ELE de las dos instituciones educativas, lo cual será un aporte significativo debido a la ausencia de recursos para la práctica pedagógica de los profesores.

El programa de español para extranjeros de las dos instituciones ha contado con presencia continua de estudiantes internacionales participantes en programas de intercambio, y de estudiantes externos que se vinculan a los programas cada semestre. Dado este escenario, es preciso tener en cuenta que el estudiante de ELE se encuentra inmerso en un nuevo ambiente, y es conveniente que aprenda a desenvolverse en diversos aspectos socio-culturales, así como, en los aspectos propuestos por De Zubirira (2000): el cognitivo, el expresivo y el afectivo. De esta manera, se da la oportunidad para el análisis de las prácticas pedagógicas y de la implementación de recursos didácticos, que permitirá posteriormente el diseño de recursos didácticos que impactarán y ayudarán los procesos de enseñanza de español a nivel institucional, local y nacional.

Para la Universidad Santo Tomás, la Oficina de Relaciones Internacionales e interinstitucionales – ORII incluye en sus metas anuales la difusión del programa de español para extranjeros, y lo ofrece en ferias educativas internacionales, en eventos académicos y a través de visitas inter institucionales, con el fin de lograr la vinculación de estudiantes internacionales a nuestro país y a nuestra institución, y así dar cumplimiento al PIM (Plan Integral Multicampus) en la Línea de acción 4. Enriquecimiento regional de los programas con estándares comunes (USTA, PIM: p. 48). En este sentido, la presente investigación coadyuva en el fortalecimiento del programa de español mediante el mejoramiento de sus procesos de enseñanza-aprendizaje.

Por lo tanto, el presente proyecto pretende caracterizar y analizar las practicas pedagógicas, para posteriormente, proponer el diseño de un recurso didáctico que supla la falta de materiales de ELE centrados en las necesidades del docente en nuestro país y que beneficie a los estudiantes extranjeros, permitiendo la comprensión del contexto cultural colombiano.

Dada la proyección de crecimiento del español como lengua extranjera en el mundo y en el contexto colombiano, se hace necesario llevar a cabo un estudio sobre las prácticas docentes y su impacto en el proceso de enseñanza y aprendizaje; adicionalmente, los textos de recursos didácticos para la enseñanza de español como lengua extranjera que se ofrecen en el mercado carecen del componente cultural colombiano; por lo que el docente se ve abocado a recurrir a dichos materiales e incluirlos en sus clases por falta de recursos que efectivamente incluyan la variada cultura de nuestro país.

Por consiguiente, se plantea la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuáles prácticas y recursos pedagógicos contribuyen a incluir el componente cultural colombiano en la enseñanza del español como lengua extranjera en los programas de la Universidad Santo Tomás y la Universidad Pontificia Bolivariana de Medellín?

Fundamentos Teóricos

Con respecto a los componentes teóricos sobre los cuales está cimentado nuestro estudio, nos gustaría sintetizar los autores más representativos. La tabla 1, presenta los constructos que definimos en nuestro proyecto: “El Proceso de Enseñanza y Aprendizaje de Lenguas, el concepto de “Prácticas Pedagógicas”, la definición del “Componente y Mediación Cultural” y los “Recursos Didácticos en el Aula de Lenguas Extranjeras”:

Proceso de Aprendizaje de lenguas	Prácticas Pedagógicas	Componente y Mediación Cultural	Recursos Didácticos en el Aula de Lenguas Extranjeras
Brown (2007)	Huberman (1998)	Bachman (1990)	Madrid (2001)
Yang Ming (2004)	Jaskot (2016)	Hymes (1971)	Berwald (1987)
Canale y Swain (1996)	Santojanni & Striano (2006)	Meyer (1991)	Bravo (2004)

Notas. Fuente: elaboración propia.

Metodología

Para este proyecto de investigación, se planteó una metodología de investigación de carácter cualitativo, descriptivo y etnográfico, tal y como lo definen Tylor y Bogdan (1986, p. 20); Martínez (2000, p. 175) y Nolla (1997p 45). Es decir, es un estudio cualitativo ya que se busca abordar y estudiar el contexto en el que se desarrollan las practicas pedagógicas y los sujetos que intervienen en ellas; también es descriptivo gracias a que es posible determinar las características de las prácticas, los ambientes y del proceso de aprendizaje y enseñanza de la lengua, y finalmente es etnográfico porque permitirá entender la realidad de los participantes y sistematizarla. En el gráfico 1 se ilustra la ruta metodológica que estamos siguiendo en el desarrollo de nuestro estudio:



Gráfico 1. Ruta Metodológica

Notas. Fuente: elaboración propia.

La ruta metodológica inició con la selección y revisión de los recursos didácticos empleados en las clases de ELE en las universidades de Bogotá y Medellín, los cuales se analizaron a través del diseño de una matriz categorial que permitió identificar sus principales características y relacionarlas con el objeto de estudio (tabla 1). Posteriormente se realizaron observaciones de cuatro grupos de estudio conformados por sus respectivos docentes y estudiantes con el fin de obtener información sobre las prácticas pedagógicas y el proceso de enseñanza

y aprendizaje del español como lengua extranjera.

Población

El estudio contó con la participación de docentes y estudiantes de ELE en la Universidad Santo Tomás y la Universidad Pontificia Bolivariana de Medellín. Además, el equipo investigador tuvo el apoyo de dos académicos expertos en ELE, quienes estuvieron presentes en la recolección de información, más específicamente, en las entrevistas semi-estructuradas. La tabla 3, presenta el número de participantes en el proyecto:

Tabla 3

Actores – población – muestra

ACTORES	POBLACIÓN	MUESTRA	CRITERIOS
Docentes de Programas de ELE	19	8	Son docentes académicos que tienen experiencia en la enseñanza de ELE
Estudiantes de Programas de ELE	30	10	Son estudiantes que han participado en programas de ELE en Colombia.
Expertos	15	2	Expertos en el campo de ELE, de universidades en Bogotá y Medellín.

Notas. Fuente: elaboración propia.

De otro lado y con respecto a los participantes que hacen parte del proyecto, contamos con cuatro docentes adscritos a los programas de ELE de la Universidad Santo Tomás y la Universidad Pontificia Bolivariana y 15 estudiantes pertenecientes a los cursos de español de las dos universidades. Los instrumentos que seleccionamos para la recolección de la información son: Diarios de campo, formatos de observación de clase, entrevistas semiestructuradas dirigidas a docentes, estudiantes y expertos y matrices documentales para la revisión de los textos de español utilizados en las clases de ELE. Cabe aclarar que a los instrumentos se les hizo el pilotaje correspondiente y se hicieron las modificaciones sugeridas por nuestros pares de investigación.

Para este proyecto de investigación, el proceso de recolección de información tuvo tres fases. La primera fueron las observaciones que se hicieron en los cursos. Los investigadores visitaron los cursos de ELE de las dos universidades. En ellas, se registraron en los formatos correspondientes (ver anexos 2 y 6) las

Tabla 1

Matriz categorial

Unidad de análisis	Las practicas pedagógicas y el uso de los recursos diadcticos en la enseñanza de ELE en los programas de la Universidad Santo Tomás y la Universidad Pontificia Bolivariana				
Objetivo general	Caracterizar las practicas pedagógicas y los recursos didácticos que contribuyen a incluir el compenente cultural colombiano en la enseñanza de ELE en los programas de la Universidad Santo Tomás y la Universidad Pontificia Bolivariana de Medellín				
Objetivos específicos	Categorías	Subcategorías 1° orden	Subcategorías 2° orden	Instrumento	Actores
Identificar qué practicas pedagogicas utilizadas por los docentes de ELE están encaminadas al uso de recursos didácticos.	Prácticas pedgogicas en los programas ELE en la USTA y en la UPB.	Conceptualización. Características. Proceso de enseñanza.	<ul style="list-style-type: none"> — La planificación. — Relacion docente-estudiante. — Procedimientos de evaluación. — Ambiente de aprendizaje. — Tipo de tareas académicas instrucción directa. — Uso de recursos didácticos. — Metodología y dadactica. 	<ul style="list-style-type: none"> — Diarios de campo. — Formatos de obsevacion de clases. — Entrevistas semiestructuradas. 	Docentes y estudiantes de los programas ELE de UPB y la USTA.
Analizar el uso de los recursos didácticos que se emplean en el aula de ELE en las dos instituciones.	Recursos didácticos usados en las sesiones ELE de la USTA y la UPB	Curriculo Proceso de aprendizaje Tipologia de los recursos de enseñanza	<ul style="list-style-type: none"> — Objetivos de aprendizaje. — Contenidos. — Correspondencia MCER. — Competencias de las Lenguas Ext. — Estrategias de aprendizaje. — Pensamiento critico. — Origen. — Finalidad. — Caracetísticas. — Correspondencia con el currículo. — Aceptación. 	<ul style="list-style-type: none"> — Rrevison documentaly elaboración de matrices – recolección de información. — Entrevista semiestructurada. — Diarios de campo. 	Docentes y estudiantes de los programas ELE de UPB y la USTA.
Determinar cómo las prácticas y recursos observados y empleados por el docente contribuyen en la inclusipon del componente cultural colombiano.	Componente cultural colombiano en las clases ELE en las dos instituciones.	Culturalidad. Interculturalidad. Transculturalidad.	<ul style="list-style-type: none"> — Componente cultural colombiano. — Desarrollo de la competencia intercultural. — Diferencias culturales. — Recursos para el desarrollo del componente cultural en las sesiones ELE. — Practicas de enseñanza que desarrollen el componente cultural colombiano. 	<ul style="list-style-type: none"> — Revision documental. — Diarios de campo. — Formatos de observación de clases. — Entrevistas semiestructuradas. 	Docentes y estudiantes de los programas ELE de UPB y la USTA.

Fuente: elaboración propia.

percepciones más significativas encontradas en las sesiones en relación con las prácticas docentes y los materiales didácticos. Asimismo, se identificaron las estrategias de enseñanza y aprendizaje utilizadas por los docentes y estudiantes. Este ejercicio tuvo una duración de aproximadamente 2 meses, y se hizo entre dos y tres veces por semana. Es necesario recordar que, en el caso de la universidad Pontificia Bolivariana, el calendario académico requirió que las observaciones de clases se hicieran en otro momento. En la segunda fase, se aplicaron las entrevistas semi-estructuradas a docentes, estudiantes y expertos. En el caso de los docentes, las entrevistas se hicieron después de las sesiones, en unos casos, y en otros, se contactaron en un horario diferente al de sus clases.

En cuanto al proceso de triangulación y análisis de la información recolectada, se siguieron los principios de la triangulación hermenéutica, la cual se define como “La acción de reunión y cruce dialéctico de toda la información pertinente al objeto de estudio surgida en una investigación, por medio de los instrumentos correspondientes”. Cisterna (2005). Una vez se terminó el proceso de recolección de la información, que para este estudio consistió en entrevistas semi-estructuradas a estudiantes, docentes y expertos, formatos de observación de clase, diarios de campo y matrices de revisión documental, el grupo de investigadores realizó la selección de la información según los criterios de pertinencia y relevancia.

Resultados

Similitudes entre todos los estamentos analizados por categorías de análisis

- *Categoría Prácticas Pedagógicas en los Programas de ELE en la USTA*

En la categoría de prácticas pedagógicas se encontraron varias similitudes entre los sujetos entrevistados, una primera similitud aparece orientada hacia el desarrollo y los momentos de la clase, en el que la mayoría de los participantes coincidieron en que se presenta el contenido “input” de manera contextualizada, en un segundo momento de la clase, en la práctica se implementan estrategias de error-corrección, además varias entradas encontradas afirman que las clases por lo general cuentan con una actividad introductoria y los objetivos para la lección.

Otra similitud encontrada en la categoría de prácticas pedagógicas, se relaciona con la subcategoría planificación, todos los participantes del estamento docente

y expertos coinciden en que el texto guía no es suficiente para el cumplimiento de objetivos y los contenidos del currículo, por lo que se ven abocados a buscar otras fuentes de materiales en internet, otros libros, o incluso a adaptar o crear sus propios recursos didácticos para la clase de ELE. En este mismo rango se encontró que varios entrevistados, afirman que el libro puede ser un inconveniente con grupos pequeños y prefieren utilizar recursos didácticos fotocopiables para los momentos de práctica controlada de la clase.

La mayoría de los sujetos afirman que las clases se dan en un “ambiente cálido y enriquecedor”, en el que se sienten libres de expresar dudas e ideas, en ese mismo sentido, todos los estamentos expresaron preferencia por las actividades lúdicas enfocadas al desarrollo de la competencia oral.

- *Categoría Recursos didácticos usados en las sesiones ELE*

Una similitud encontrada en todos los estamentos en la categoría de recursos didácticos es que todos los actores expresan escepticismo por un tipo de material específico, y por el contrario, todos acuden a distintas fuentes de información disponible con el fin de encontrar nuevos materiales, tanto auténticos como adaptados según el ritmo de aprendizaje y las características de la clase.

Aunque los actores buscan materiales distintos para el proceso de aprendizaje de ELE, la mayoría de los sujetos mencionan la importancia de que esos materiales cuenten con características como:

- * Incorporación de discusión en torno al componente cultural.
- * Objetivo claro.
- * Cruce con contenidos del currículo.
- * Desarrollo de las competencias de la lengua – mayor tendencia a la producción oral.
- * Uso de español internacional o colombiano.

- *Categoría Componente cultural colombiano*

Los estamentos analizados coincidieron en que la inclusión del componente cultural se hace a través de la estrategia de comparación entre cultura 1 y cultura 2 meta, con input de la cultura 2, en el que el docente es el representante central, además en los programas de inmersión de la USTA, los participantes del estamento docente y estudiantes manifestaron que la presencia de estudiantes

de distintas nacionalidades y culturas permiten un intercambio o dialogo intercultural, en el que se hablan de las diferencias y similitudes entre todas las culturas presentes en la clase de ELE, estas características de la clase y el gusto por la cultura de todos los actores, influye en que en las entradas se encuentre que todas las clase de ELE incluyen algún aspecto cultural central o secundario, además la mayoría de los participantes manifiestan la necesidad de la creación de un material didáctico de esta naturaleza.

Otra estrategia que se usa para el desarrollo de la competencia intercultural es la inclusión de temas locales como comida, lugares representativos de la ciudad o el país, dichos y refranes locales en contexto.

Diferencias entre todos los estamentos analizados

- *Categoría Prácticas Pedagógicas en los Programas de ELE en la USTA*

En esta categoría se encontraron comentarios aislados sobre preferencias del material de lectura o videos, una diferencia destacada se encontró en el estamento estudiantes con respecto a los otros estamentos, los estudiantes expresan la importancia de que los materiales sean sobre temas de su interés.

- *Categoría Recursos didácticos usados en las sesiones ELE*

Con respecto a la categoría de recursos didácticos, solo el estamento de estudiantes expresa que ellos están en contacto con expresiones idiomáticas y gramaticales locales que no se manejan en los recursos ni en los materiales que se encuentran en las diferentes fuentes: web, libros de recursos didácticos, por lo tanto, se ve la necesidad de incluir este tipo de expresiones locales en un material para la clase de ELE.

- *Categoría Componente cultural colombiano*

Por último, una diferencia que se destaca entre el estamento expertos y los otros estamentos, es el reconocimiento del dialogo cultural como una estrategia de aprendizaje elemental en el proceso de maduración y crecimiento personal que se da en los estudiantes, al reconocer, respetar e incorporar las diferencias entre la cultura 1 y 2.

Algunas entradas aisladas expresan la inclusión del componente cultural debe no solo contar con temas comunes como comida, folclor y símbolos, sino

también otros aspectos culturales históricos, éticos, familiares, entre otros.

Por último, un actor expresa la importancia de incluir los contenidos culturales según las necesidades del grupo a enseñar.

Conclusiones

A partir de la información triangulada y analizada, el grupo investigador pudo caracterizar las prácticas docentes de ELE, teniendo en cuenta las categorías establecidas a partir de las estrategias metodológicas, y las estrategias de aprendizaje. Asimismo, se identificaron las características más representativas de los recursos didácticos y, hasta qué punto, a través de ellos, se incluye el componente cultural colombiano. Las conclusiones que se presentan en este capítulo se organizaron de manera que den respuesta a la pregunta y los objetivos inicialmente planteados en este trabajo investigativo.

Por un lado, teniendo en cuenta la pregunta de investigación y el objetivo general del proyecto, y según el análisis de entrevistas, se puede concluir que todos los participantes del estudio están de acuerdo con la inclusión de elementos culturales colombianos en la clase de ELE. Por otro lado, a partir del análisis de los diarios de campo y formatos de observación, se identificaron cinco metodologías en los procesos de enseñanza: El enfoque comunicativo, el aprendizaje basado en tareas y el aprendizaje basado en problemas como estrategias para el desarrollo del pensamiento crítico, la gramática cognitiva u operativa, como una estrategia para la comunicación, las estrategias de “error-corrección” y por último, el uso del diálogo intercultural como estrategia para el desarrollo de la competencia intercultural (ICC).

Adicionalmente, y a través de todas las fuentes de información, se pudo establecer una relación entre las prácticas pedagógicas y el fomento del componente cultural, no obstante, todas las entradas coinciden en afirmar que la inclusión del componente cultural no debe limitarse únicamente a los aspectos visibles de una cultura, sino también debe incluir otros elementos intrínsecos que reflejen la idiosincrasia de cada cultura, a través de actividades que permitan un diálogo intercultural (diferencias- semejanzas entre las culturas objeto de estudio) y del respeto mutuo. En ese sentido, con el fin de dar respuesta a la pregunta de investigación, se hace necesaria la adaptación de un enfoque intercultural en el aula, en el que se promuevan

estrategias de “diálogo cultural”, este modelo debe permear idealmente los objetivos de aprendizaje, el contenido y el currículo en sí mismo, por último, de los estamentos de expertos y docentes, se pudo establecer que este enfoque va de la mano con otras estrategias metodológicas en pro de los objetivos planeados para un programa de ELE.

En relación con los recursos didácticos analizados en la revisión documental se puede concluir que los libros de texto guía utilizados en los programas de ELE en Bogotá y Medellín son en su mayoría diseñados por grupos editoriales internacionales, todos los libros cumplen con estándares internacionales la presentación de objetivos curriculares, desarrollo de competencias lingüísticas, pragmáticas y sociolingüísticas para el aprendizaje de las lenguas extranjeras, ayudas pedagógicas digitales, entre otros. Con respecto al componente cultural, la mayoría de los libros incluye un alto contenido de actividades, recursos didácticos y vocablos de la cultura española, a pesar de los esfuerzos en el país por la creación de materiales con contenidos de la cultura colombiana -Solamente se encontraron tres libros de texto al momento del estudio.

Desde la matriz de los recursos didácticos analizados se encontró que estos materiales se orientan principalmente a la práctica lúdica de vocabulario y de producción oral, con muy bajo contenido cultural, y sin ningún contenido cultural colombiano. Por otro lado, en los recursos diseñados o adaptados por los docentes participantes, se encontraron materiales auténticos como video, canciones y lecturas. Adicionalmente, los recursos analizados tienen una tendencia marcada a tratar aspectos visibles o superficiales de la cultura, y solamente algunos materiales de lectura incluyen temas históricos del país.

Para dar respuesta a la pregunta y el objetivo de la investigación, con respecto a qué materiales contribuyen a la inclusión del componente cultural colombiano, se encontró que la mayoría de los libros de texto y recursos didácticos no cuentan con guías de ELE con inclusión de cultura colombiana, y que los docentes entrevistados deben adaptar y diseñar este tipo de recursos, los cuales incluyen lecturas, videos y canciones de material auténtico colombiano sólo sobre aspectos visibles de la cultura. Cabe anotar que este material, al momento del estudio, no estaba sistematizado, por lo que no era accesible a la comunidad académica de ELE.

En las entradas sobre recomendaciones para el diseño de un recurso didáctico de ELE con componente cultural colombiano, se deben tener en cuenta los

conceptos de interculturalidad y transculturalidad, la población a quien va dirigida, y los referentes internacionales, locales e institucionales.

Finalmente, los hallazgos encontrados en este proyecto le dan al grupo investigador bases sólidas en cuanto a la manera como se desarrollan las prácticas docentes de ELE. Además, reafirman la necesidad de ofrecer un libro de recursos didácticos de ELE con inclusión del componente cultural colombiano para los programas de español en el país, orientan el camino y sientan las bases estructurales para la creación de este tipo de material.

Referencias Bibliográficas

- Agray, N. y Rico, C. (2015) Bogotá Vívela en español. http://bogotaturismo.gov.co/sites/default/files/bogota_vivela_baja2.pdf
- Andersson, P. (2011). La relevancia del material didáctico dentro del aula: Una investigación sobre las principales áreas de interés de los estudiantes de ELE (Dissertation). Falun. Retrieved from <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:du-6219>
- Bravo, J. (1996). Universidad Politécnica de Madrid (España-UE) Los medios de enseñanza: Clasificación, selección y aplicación
- Brown, D. (2000). *Principles of language teaching and learning*. Addison Wesley Longman INC. A Pearson Education Company. Recuperado de: https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/40433526/_H._Douglas_BrownPrinciples_of_language_learningBookZZ.org.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1502144337&Signature=VvPAxVut2VLPDDmJUYq4z1qrS6s%3D&response-contentdisposition=inline%3B%20filename%3DPrinciples_of_language_learning.pdf
- Canale, M. & Swain M. (1996). Fundamentos Teóricos de los Enfoques Comunicativos. Revista Signos 17, enero – marzo. Gijón, España, p 56 – 61.
- Cisterna, F. (2005) Categorización y triangulación como procesos de validación del conocimiento en investigación cualitativa. Universidad Autónoma del Estado de México.
- Council of Europe (2001). Common European Framework of Reference for

languages: Learning, Teaching, Assessment. Cambridge University Press. Recuperado de: http://www.coe.int/t/dg4/linguistic/Cadre1_en.asp Recuperado el 25 de mayo, 2015

Díaz, A. (2016). Estado del arte del español como lengua extranjera (ELE) en Bogotá: cursos de ELE que nacen y se hacen. *Revista Latinoamericana de Educación*, Vol. 7, No. 1, 173-193 ISSN: 2215- 8421. Recuperado en: https://vocesy silencios.uniandes.edu.co/index.php/vys/article/view/275/pdf_118

García, D. García, J. Buitrago, Y. (2011). Estado Del Arte De Ele En Colombia, Una Mirada Holística: Metodologías Y Enfoques, Material Didáctico, Variedades Lingüísticas Y Dificultades En El Área. Marco ELE, *Revista de Didáctica ELE*. ISSN: 1885-2211, Num. 13. Universidad Nacional De Colombia / Universidad Pedagógica Nacional. Recuperado de: http://marcoele.com/descargas/13/garcia-garcia-buitrago_colombia.pdf

El español: una lengua viva. Informe 2018 Instituto Cervantes

Fenstermacher, G., y Soltis, J. (1989). *Enfoques de la enseñanza*. Buenos Aires: Editorial Amorrortu, 1989. p.89.

Hernández. S. (2006). *Metodología de la investigación*. Cuarta edición. México. McGraw - Hill Interamericana.

Jaskot, B. (2016). Teaching practices. *The American Biology Teacher*, 78(2), 173-174. doi:10.1525/abt.2016.78.2.173

López, B. y Torrado, S. (2010). Desde las teorías implícitas a la docencia como práctica reflexiva. *Educación y Educadores*, 2010, Volumen 13, Número 2, pp. 275-291, D - Universidad de La Sabana, 2010. <http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliotecaustasp/detail.action?docID=3199669>.

Madrid, D. (2001). *Materiales Didácticos para la Enseñanza del Inglés en Ciencias de la Educación* En Bruton, A. y Lorenzo, F. J. (eds.): *Perspectivas actuales en la metodología de la enseñanza del inglés en las Universidades andaluzas*, *Revista de Enseñanza Universitaria*, nº extraordinario 2001, pp. 213-232, ISSN 1131-5245. Recuperado de: <http://www.ugr.es/~d-madrid/Publicaciones/Materiales%20didacticos%20enseñanza%20ingles%20CC%20Educacion.pdf>

- Padrón, C. (2009). Desarrollo de materiales didácticos desde una perspectiva basada en modelos. Madrid. Universidad Carlos III de Madrid. Escuela Politécnica Superior Doctorado en Ciencia y Tecnología Informática. Tesis Doctoral
- Pérez, U. y Merino, M. (2009) Definición de diario de campo <https://definicion.de/diario-de-campo/>
- Presidencia de la República. (2010). Plan General de Desarrollo 2010-2014. Consultado el 7 de marzo de 2016. En: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/PND/Resumen%20Ejecutivo%20Ultima%20Version.pdf>
- Santoianni, F. & Striano, M. (2006) Modelos teóricos y metodológicos de la enseñanza. Siglo XXI S.A.
- Yang, M. (2004). De la lingüística aplicada a la enseñanza del español. Revista de Enseñanza de ELE a Hablantes Chinos. Recuperado de <http://www.sinoele.org/images/Revista/2/YangMing.pdf>

Anexos

Los siguientes cuadros resumen los hallazgos más relevantes encontrados según cada categoría de análisis.

INSTRUMENTO	CATEGORIA ESTAMENTO	Prácticas Pedagógicas en los Programas de ELE en la USTA	Recursos didácticos usados en las sesiones ELE	Componente cultural colombiano
Matriz Revisión documental	Textos guía	No se encontró	<ul style="list-style-type: none"> – Todos los textos tienen como referente la competencia comunicativa, y desarrollan la competencia lingüística, pragmática y sociolingüística. – Los objetivos de aprendizaje se enuncian en el material didáctico y toman como referente el MCERL y el Instituto Cervantes. – En la totalidad de los libros se trabajan las estrategias de aprendizaje directas (cognitivas y memorización) e indirectas (metacognitivas). – Lo estilos de aprendizaje más comunes son el visual, auditivo y social. En cuanto al estilo auditivo, el material de audio, en su mayoría, es de origen español de España. – Las actividades propuestas en el material promueven el Desarrollo crítico, la reflexión y el análisis en los estudiantes. – La finalidad de los recursos didácticos se basa en los objetivos de aprendizaje. – El material de los recursos didácticos es de tipo pedagógico y auténtico, así como material mediado por TIC y actividades en línea. 	<p>La mayoría de los recursos desarrolla la competencia intercultural, pero solamente uno menciona aspectos culturales colombianos.</p> <p>La mayoría de los recursos presentan el componente cultural a través de lecturas.</p> <p>Los recursos muestran contraste entre dos o más contextos culturales.</p> <p>Algunas de las lecturas que incluyen el componente cultural son material auténtico.</p>

Notas. Fuente: elaboración propia.

INSTRUMENTO	CATEGORIA ----- ESTAMENTO	Prácticas Pedagógicas en los Programas de ELE en la USTA	Recursos didácticos usados en las sesiones ELE	Componente cultural colombiano
Instrumentos utilizados en el proceso de recolección	Diarios de campo, formatos de observación, entrevistas semi-estructuradas	<p>Los docentes usan diferentes recursos para el Desarrollo de las sesiones, en su mayoría, material fotocopiable.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Se asignan tareas de diferentes tipos: de comprensión y producción, en las que se desarrolla una actividad comunicativa, considerando las competencias lingüísticas, pragmáticas y culturales necesarias para resolver la tarea. – Las actividades deben garantizar un balance entre comprensión, producción y habilidades de la lengua. – El texto guía no es material suficiente para el desarrollo de las sesiones. – El docente contextualice el contenido, corrige errores y explica el contenido. – Las clases de ELE cuentan con una actividad introductoria y la presentación de los objetivos. – Las actividades más comunes en las prácticas son: juegos de roles, ejercicios de producción oral, trabajo por parejas. – Inclusión de la gramática operativa. – El docente es un actor cultural en el aula. – Se fomenta el Desarrollo del pensamiento crítico. 	<p>El Desarrollo del pensamiento crítico se hace a través de lecturas, tarjetas de vocabulario y presentación del tema.</p> <ul style="list-style-type: none"> – El material utilizado en las sesiones varía entre material auténtico, pedagógico, guías de trabajo, juegos, presentaciones digitales, juegos de vocabulario, adivinanzas e interpretación. – Los docentes usan material fotocopiable como complemento al texto guía. – El material que se presenta y diseña se relaciona con el objetivo de aprendizaje. – Casi todo el material tiene origen en el español de España. Existe una carencia de material con contexto colombiano. – El material inicia con una actividad introductoria de motivación hacia el estudiante. – El material se organiza por competencia sociolingüística y aspectos socioculturales. – El material se debe diseñar de acuerdo con la filosofía institucional y la base metodológica establecida en el currículo. – Los estudiantes están en contacto con expresiones idiomáticas que no están en los recursos didácticos. – No se encuentran evidencia de sistematización de los recursos diseñados por los docentes. 	<p>La estrategia más utilizada para la inclusión del componente cultural es la de comparar y contrastar la cultura 1 y 2, con los contenidos de la cultura 2.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Se desarrolla la competencia a través de diferentes estrategias. – Los temas culturales más desarrollados son comida, música, palabras locales y lugares representativos. – Por la naturaleza del programa de ELE, interactúan varias culturas y los estudiantes tienen la oportunidad de conocerlas. – La mayoría de las sesiones de clase incluyen el componente cultural – Se debe propiciar el diálogo intercultural. – Debe haber reflexión en torno a la actividad cultural propuesta para crear consciencia y promover respeto por la otra cultura. – Considerar el aporte de otras culturas en el proceso de aprendizaje. – Se establece una relación constante entre lengua y cultura. – La cultura más allá de conceptos visibles como la comida, o la música.

Notas. Fuente: elaboración propia.

INSTRUMENTO	CATEGORIA ----- ESTAMENTO	Prácticas Pedagógicas en los Programas de ELE en la USTA	Recursos didácticos usados en las sesiones ELE	Componente cultural colombiano
Marco Teórico		<p>Define práctica pedagógica como un proceso consciente con el objetivo de mejorar desempeño y resultados.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Estimular y formar desempeños para desarrollar compromisos sociales y de comunidad. Huberman (1998) – La enseñanza no debe estar aislada de la intencionalidad del docente, ni de la cultura que lo constituye. – Los procesos de aprendizaje se construyen en relación con significados socioculturalmente definidos y en contextos de intercambio. Parafán & Adúriz (2002) – Las creencias prácticas y actitudes de los profesores son importantes para el mejoramiento y entendimiento de los procesos educativos. Santoianni & Striano 2006. – La práctica como resultado del rol del docente y su intervención en el aula al identificar estrategias cognitivas. Jaskot (2016) – “Las prácticas pedagógicas propenden por dar respuesta a los objetivos de aprendizaje establecidos en el currículo.” Vicenzi (2009) 	<p>Madrid (2001): Serie de medios o instrumentos que favorecen el proceso de enseñanza y aprendizaje.</p> <p>Jean Pierre Berwald (1987) Los materiales auténticos son periódicos, revistas, catálogos, entre otros.</p> <p>Bravo (2004) Los materiales son recursos que solo tienen sentido Cuando se conciben en relación con el aprendizaje. Los recursos didácticos, según su naturaleza, pueden ser medios de apoyo a la exposición oral, medios de sustitución o refuerzo de la acción del profesor y/o medios de información continua y a distancia.</p> <p>Andresson (2011): Los recursos didácticos que no son “realia” son los mediadores entre el contexto de enseñanza curricular y el contexto en el que se espera que el estudiante se desenvuelva.</p>	<p>Comprende, más allá de las artes y las letras, modos de vida, derechos humanos, sistemas de valores, tradiciones y creencias” (Ley 397 de 1997, Art. 1)</p> <p>“La cultura... en su sentido etnográfico, es ese todo complejo que comprende conocimientos, creencias, arte, moral, derecho, costumbres y cualesquiera otras capacidades y hábitos adquiridos por el hombre en tanto que miembro de la sociedad.” (Tylor, 1871)</p> <p>Según Meyer (1991), el desarrollo de la competencia intercultural permite al aprendiz actuar de forma adecuada y flexible en situaciones de interacción con persona de otras culturas, y desarrollar la habilidad para solucionar problemas interculturales</p> <p>La competencia intercultural infiere el desarrollo de habilidades relacionadas con aspectos socio-afectivos y cognitivos, cuyo objetivo es la comprensión de sistemas culturales (Oliveras, 2000).</p> <p>Peterson, 2004, en la que se clasifican los aspectos de una cultura de manera visible y no visible.</p> <p>Byram (1997) identifica seis dimensiones que caracterizan la competencia intercultural, las que también denomina saberes</p>

Notas. Fuente: elaboración propia.

Aprendizaje Activo de Competencias Gerenciales mediante el uso de Roles y Arquetipos

Zahira Moreno Freites

Universidad del Norte. Barranquilla, Colombia.
debenvenutoz@uninorte.edu.co

Patricia Márquez Rodríguez

Universidad del Norte. Barranquilla, Colombia
patriciarodriguez@uninorte.edu.co

Resumen

Este capítulo presenta los resultados de la aplicación de una estrategia de Aprendizaje Activo de Competencias gerenciales mediante el uso de roles y arquetipos en estudiantes de los programas de pregrado de Administración de Empresas, Negocios Internacionales y Contaduría. Se exponen tres aspectos, el primero la concepción de Aprendizaje Activo, el cual se esgrime obedeciendo a heterogéneos elementos interconectados con su contexto, respondiendo a interés y objetivos, el segundo cultivar y modelar los discernimientos, prácticas, habilidades y cualidades de las competencias gerenciales, y el tercero sobre el uso de Roles y Arquetipos. El abordaje metódico responde a una investigación cualitativa de tipo colaborativa llevada a cabo en la Escuela de Negocios de la Universidad del Norte en Barranquilla (Colombia) estructurada en cuatro fases: Selección del grupo de estudiantes, el establecimiento de los objetivos de estudio, la selección de las técnicas e instrumentos de recolección de datos y el análisis de los resultados. Se concluye que durante la interpretación de roles y arquetipos el alumno puede asimilar y procesar más rápidamente la información suministrada en aula, debido a que se involucra y motiva de manera más significativa de como lo haría en una clase tradicional y de esta forma desarrollar activamente las competencias gerenciales estudiadas.

Palabras clave:

Aprendizaje Activo, Competencias Gerenciales, Roles y Arquetipos, Herramientas, Habilidades, Escuela de Negocios.

Active Learning of Managerial Competencies through the use of Roles and Archetypes

Abstract

This chapter presents the results of the application of Active Learning using roles and archetypes in students of undergraduate programs: Business Administration, International Business and Accounting. Three aspects are exposed, the first is the concept of Active Learning, which is characterized by elements interconnected with their context, responding to interest and objectives; the second element the shaping of Managerial Competences through the development of insights, practices, skills and abilities, and finally the use of Roles and Archetypes. The approach of this chapter was a collaborative qualitative and quantitative research carried out in the Business School of the Universidad del Norte in Barranquilla (Colombia) structured in four phases: Selection of the group of students, the establishment of the study objectives, the selection of the techniques and instruments of data collection and the analysis of the results. The main findings show that the use of roles and archetypes contributes to accelerate the assimilation and information processing processes performed by the students in the classroom, because they are more involved and motivated than in a traditional class, and in this way they develop actively the managerial competences.

Keywords:

Active Learning, Managerial Competencies, Roles and Archetypes, Tools, Skills, Business School.

Introducción

De acuerdo con Castrillón, Cabeza y Lombana (2015) la concepción de competencias se esgrime obedeciendo a heterogéneos elementos interconectados con su contexto, intereses y objetivos, sin embargo, dichos autores a partir del trabajo de Cabrera y González (2006) reconocen que el papel de la formación universitaria en el desarrollo de competencias implica la integración de los elementos de conocimiento que genera como resultado el desarrollo de atributos como habilidades, aptitudes, actitudes, valores y conocimientos en el marco de un contexto y que serán la base del comportamiento del futuro profesional.

Por lo anterior, cabe considerar que el perfeccionamiento de competencias gerenciales en el aula de clase establece un reto en pro del sistema educativo universitario, donde el docente, no debe apropiarse de un discernimiento de tipo hipotético sino la composición de disímiles dispositivos que avalen la coyuntura de la praxis y del intelecto para la innovación en la gestión de la enseñanza.

Específicamente el desarrollo de competencias para las disciplinas administrativas juega un papel fundamental en el desarrollo de talento humano profesional que básicamente enfrenta día a día la toma de decisiones empresariales, que se llevan a cabo en un entorno altamente dinámico y que obedece a diversidad de variables que deben ser manejadas para responder a un medio cada vez más competitivo.

En el caso del desarrollo de competencias gerenciales existe mucha literatura académica y numerosos esfuerzos por determinar cuáles son las competencias más importantes para la práctica de la administración, algunos extrapolados al caso colombiano (Castrillón et al.,2015). No obstante, en el caso de este capítulo nos enfocamos en revisar desde una perspectiva cualitativa la literatura académica sobre Competencias Gerenciales para, a su vez, identificar, analizar y determinar cuáles deberían ser las competencias más significativas para el egresado de la Escuela de Negocios de la Universidad del Norte.

De esta manera, con la revisión de documentos y literatura científica sobre competencias gerenciales, se plantea como propósito para este proyecto pedagógico analizar el efecto de una estrategia de aprendizaje específica como el “uso de roles y arquetipos”, sobre los estudiantes en el desarrollo consciente de las competencias gerenciales, considerando como innovación pedagógica el uso de herramientas didácticas que se han diseñado para tal fin.

Revisión de la Literatura

Conceptualización de habilidades gerenciales

La revisión de literatura académica asociada al desarrollo de competencias con las que debe contar un administrador o gerente, permitió identificar que existen una gran cantidad de estudios al respecto. Por lo tanto, se agruparon usando rangos de tiempo de la siguiente manera:

- * 2005-2018
- * 1990-2004
- * 1970-1989
- * 1969-previo

Estos estudios identificados fueron sometidos a un análisis cualitativo de los documentos a través del software NVIVO. A partir de dicho análisis, se muestra en el gráfico 1. como la mayoría de estos estudios mencionan reiteradamente o hacen referencia a un conjunto común de habilidades y competencias gerenciales. Por esta razón, en el análisis de textos realizado se agruparon las competencias mencionados por diferentes autores a través de los años según su significado y las implicaciones que representa para una persona que se desempeñe como administrador o gestor empresarial. (Ver Figura 1)

De acuerdo al análisis de frecuencia realizado, los resultados obtenidos indican en primer lugar que las competencias que más se han tenido en cuenta por los autores han sido las relaciones interpersonales Mosley, Megginson & García (2005), Reh (2009), Pérez (1997), Bateman & Snell (1999), Whetten & Cameron (1991), Jiménez (2005), Villarreal & Cerna (2008) y Cardona & Chinchilla (1999), competencia que hace referencia a habilidades de relaciones humanas, también conocidas como competencias intratécnicas, relaciones efectivas y habilidades humanas o sociales y la competencia conceptual Griffin & Van Fleet (2013), Chiavenato (2007), la cual integra la habilidad intelectual, el conocimiento sobre la administración y el pensamiento complejo.

En segundo lugar, se encuentra el Liderazgo es una competencia (Reh, 2009; Arango & Arenciba, 2012; Jiménez, 2005; Villarreal & Cerna, 2008; Castrillon, Cabeza & Lombana, 2015; Madrigal, 2006; Whetten & Cameron, 2005; Agolla & Van Lill, 2013), que incluye habilidades como ganar poder y usarlo de manera adecuada, influenciar, persuadir y capacidades como la dirección del personal y la evaluación del personal y la comunicación (Villarreal & Cerna, 2008; Arango & Arenciba, 2012; Jiménez, 2005; Mintzberg, 1991; Galicia, 2000 y Cardona & Chinchilla, 1999), la cual integra habilidades como la comunicación verbal, oral, de apoyo, el saber escuchar, la escritura y la transferencia de conocimiento.

En tercer lugar, se encuentran la solución de problemas (Galicia, 2000; Agolla & Van Lill, 2013; Cardona & Chinchilla, 1999; Mintzberg, 1991; Madrigal, 2006; Castrillon, Cabeza & Lombana, 2015 y Jiménez, 2005), referente a la solución analítica y eficaz de conflictos. El trabajo en equipo (Pérez, 1997;

Rosales, 1977; Jiménez, 2005; Villarreal & Cerna, 2008; Castrillon, Cabeza & Lombana, 2015; Mintzberg, 1991 y Cardona & Chinchilla, 1999) que incluye competencias intratécnicas y el concepto técnico (Mosley, Megginson & García, 2005; Griffin & Van Fleet, 2013; Pérez, 1997; Rosales, 1977; Castrillon, Cabeza & Lombana, 2015; y Bateman & Snell, 1999) el cual abarca la capacidad de utilizar herramientas, procedimientos, conocimientos y métodos.

Por último, las competencias restantes, aún con una frecuencia menor de aparición en los documentos que hacen referencia a competencias gerenciales, muestran igualmente factores comunes durante el período analizado. Así mismo, este análisis pone de manifiesto la poca valoración obtenida por aquellos componentes más técnicos de la administración de empresas y, por el contrario, como las competencias blandas relacionadas más con actitudes y aptitudes del administrador suelen ser identificadas con mayor frecuencia por los autores.

De esta manera, resulta interesante complementar este análisis de acuerdo a cuatro períodos de tiempo, donde se puede identificar competencias significativas a lo largo del período analizado. Dicho análisis permitió identificar que desde el 2005 tal como muestra la figura 2 y figura 3, las competencias que más se mencionan son las relacionadas con el liderazgo, la comunicación, el manejo del tiempo y la motivación. De lo anterior se podría deducir que en los últimos ocho (8) años se considera importante que una persona que se desempeñe en puestos directivos o gerenciales cuente con la capacidad de ganar poder y utilizarlo de manera adecuada, influenciar, persuadir, dirigir y evaluar al personal. Así mismo, ser capaz de comunicarse efectivamente, administrar el tiempo de manera adecuada, tener una buena actitud, trabajar fuerte y contar con habilidades que permitan motivar y fomentar la participación a sus subordinados. (Ver Figura 2 y 3)

En el rango de 1990 a 2004, las competencias que resaltan son una buena comunicación (Whetten & Cameron, 1991; Mintzberg, 1991; Cardona & Chinchilla, 1999 y Galicia, 2000) y las competencias de relaciones interpersonales (Whetten & Cameron, 1991; Pérez, 1997; Bateman & Snell, 1999 y Cardona & Chinchilla, 1999) también conocida como una competencia estratégica que incluye habilidades para relacionarse respetuosamente y afectivamente. Nuevamente, estos resultados corroboran la importancia de las competencias profesionales para el futuro administrador y gerente, es decir, aquellas que van más allá de la apropiación teórica de conocimiento y se reflejan en el comportamiento humano de los gestores empresariales.

Adicionalmente, se revisaron los resultados del año 2016 de Pruebas Saber Pro efectuadas por el ICFES (Instituto Colombiano para la Educación) que conciernen a la valoración de la educación formal impartida a quienes estudian los programas de pregrado en las instituciones de educación superior, y con ella evaluar la calidad de aprendizaje obtenido.

Dentro de este marco, también se llevó a cabo la revisión de las competencias específicas determinadas en la Escuela de Negocios de cara a su certificación internacional por el organismo AACSB International—The Association to Advance Collegiate Schools of Business (AACSB), cuyos estándares de excelencia aseguran el desarrollo profesional de egresados de más de 1.600 organizaciones y 800 escuelas de negocios alrededor del mundo.

Estos estándares fueron sometidos a una comparación con la propuesta del WEF (World Economic Forum), organismo internacional que lidera la generación de conocimiento prospectivo acerca de las implicaciones de la cuarta revolución industrial o Industria 4.0. El WEF elaboró en 2016 un documento llamado: *The Future of Jobs Employment, Skills and Workforce Strategy for the Fourth Industrial Revolution*, que se ha analizado con el objetivo de validar si las competencias propuestas por este organismo responderían a las futuras demandas del entorno empresarial colombiano y global.

Así, tenemos como punto de partida para este proyecto pedagógico una síntesis de competencias que fueron emergiendo del análisis y la reflexión de las investigadoras y que se indican en la tabla 1; considerando como eje central la competencia específica “Gestión de Organizaciones” (Saber Pro, 2016).

El uso de Arquetipos y roles como estrategia pedagógica para el desarrollo de competencias gerenciales

Un arquetipo puede ser definido como un símbolo, prototipo, término, definición o patrón de comportamiento universalmente conocido que busca ser utilizado e imitado y copiado para describir o identificar un concepto.

Desde la perspectiva de la educación y de acuerdo con Ruvalcaba, González y Pedraza (2009), los arquetipos condensan valores sociales que orientan la práctica de los miembros de un grupo humano y por esta razón se convierten en modelos de conducta a seguir que dirigen la formación. Esto último, dado que se consideran un punto de convergencia hacia el que debe confluir las acciones y comportamiento humano (Caponetto, 1991).

Los arquetipos, se consideran como un dispositivo clave para el conocimiento y entendimiento de fenómenos altamente complejos por su capacidad para establecer propiedades y elementos comunes que facilitan la transmisión de conocimiento, y que ha sido previamente utilizado en los procesos de enseñanza-aprendizaje de disciplinas como la dinámica de sistemas (Wolstenholme, 2004).¹⁴

Su aceptación y uso en la formación de profesionales universitarios obedece entonces a su caracterización de fenómeno complejo, que solicita de una sucesión de circunstancias materiales, técnicas y humanas, necesarias para desplegar en una persona las competencias profesionales apropiadas para incrustarse en el medio ambiente laboral, a fin de rescatar acciones determinadas que le requerirán una autoridad conceptual e inteligente en una sucesión de discernimientos y habilidades que corresponden a su pertinente especialidad profesional.

Específicamente de las complicaciones coligadas al proceso de formación universitaria, resulta significativo reiterar, por un lado, la situación material y humanas que son necesarias para desarrollar un proceso de formación de competitivos universitarios, donde destacan la infraestructura (salas de clases, laboratorios, casino, recintos deportivos, biblioteca, recursos financieros, entre otros.), mientras que en las condiciones humanas resaltan aspectos tales como un apropiado personal docente, como un conjunto de valores y principios corporativos, metodologías de enseñanza eficientes, solo como algunos ejemplos de los aspectos notables que inciden en la formación de nivel universitario.

Por todo lo anterior, el desarrollo de competencias gerenciales a nivel universitario exige el uso de estrategias de aprendizaje significativas en la cual la gestación y adecuación de contextos origine la revisión de problemas o situaciones reales llevando la reflexión en la acción, con el fin de establecer acciones adaptativas y extrapolables (Díaz, 2003).

En este sentido, una vez definidos los arquetipos que representan las competencias gerenciales que se pretenden desarrollar en los estudiantes seleccionados y de acuerdo a Schaap (2005) el uso de roles podría facilitar la implementación de un enfoque de aprendizaje significativo y profundo donde los estudiantes adoptarán perspectivas reflexivas y diversas sobre las tareas que debe completar el grupo. Adicionalmente, podría incluso potencializar el desarrollo del trabajo en equipo y empoderamiento para la toma de decisiones (Porter, 2008), que a su vez constituyen habilidades gerenciales fundamentales y que son objeto de estudio en este proyecto pedagógico.

¹⁴ Usando arquetipos de sistemas genéricos para soportar el pensamiento y el modelado.

En este sentido, los roles nos servirán para hacer explícito un componente práctico, con carácter integrador, entre la conceptualización de las funciones gerenciales y el desarrollo de actitudes, aptitudes, valores y conducta humano. Por lo tanto, para operacionalizar éstos roles, a partir de la investigación documental, se extraen seis roles gerenciales con sus convenientes arquetipos que se utilizarán para el proceso de enseñanza-aprendizaje en los estudiantes de las asignaturas seleccionadas para este proyecto pedagógico (Ver Tabla 2).

Cada rol, operacionaliza un arquetipo gerencial conformado por formas particulares de percibir, pensar, sentir y actuar en las organizaciones. Se busca que los estudiantes descubran y reconozcan sus características y generar a partir de ello, una forma de aprendizaje ameno y significativo para un desempeño exitoso como gerentes.

Método

La investigación que se plantea en este proyecto es cualitativa, con uso de técnicas de tipo mixta. Por una parte, se abordó una indagación cuantitativa de tipo descriptivo que permitió establecer a partir de un diagnóstico inicial el nivel de apropiación de las competencias gerenciales identificadas. Según se interpreta de Hernández, Fernández y Baptista (2010), la investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema, donde se utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías. Se plantea entonces, que de forma complementaria se abordará una perspectiva cualitativa en forma de estudio de caso que nos permita analizar para el caso específico de los estudiantes de Administración de Empresas y Negocios internacionales (de segundo y tercer semestre de la Universidad del Norte), qué consecuencias para el aprendizaje de competencias gerenciales tiene la implementación de una estrategia basada en el uso de roles y arquetipos.

Para operacionalizar esta investigación se utilizó un diseño de campo a partir de la recolección de datos de los estudiantes de las asignaturas: (1) Evolución del Proceso Administrativo y (2) Proceso Administrativo; seleccionando entonces una muestra de conveniencia u ocasional dado que serán sujetos de investigación los alumnos matriculados en dichas asignaturas durante el semestre 2018-2 (Julio-Noviembre) cuyo profesor designado sean las investigadoras responsables de este proyecto, quedando así conformada una muestra de 99 alumnos. La recolección de datos será a través de muestreo directo, utilizando cuestionarios previamente validados

por otros investigadores de este campo para efectuar el cálculo de las competencias seleccionadas, cuya naturaleza es de tipo cuantitativo. Tal como se representa en la figura 4. La metodología incluye la ejecución de 6 pasos o etapas así:

Determinación de roles y competencias: En esta etapa inicial se efectuó una revisión documental, que incluye no sólo la literatura académica alrededor del estudio de las competencias gerenciales sino documentos técnicos que proponen una visión prospectiva acerca del profesional en Administración de acuerdo a los retos competitivos del futuro.

Diseño de roles y arquetipos: Una vez identificados los roles y competencias gerenciales objeto de estudio, se procedió con el diseño de los arquetipos que nos ayudarán a proveer una guía específica para los alumnos conforme a la operacionalización de roles.

Aplicación de diagnóstico: En esta etapa se trabajó específicamente con dos competencias (1) Creatividad e Innovación y (2) Trabajo en equipo, con el objetivo de contar con una línea base de la apropiación de las competencias seleccionadas en los individuos objeto de estudio. Estas encuestas fueron seleccionadas teniendo en cuenta que son instrumentos previamente validados. Así, para el caso de Creatividad e Innovación se utilizó el instrumento de los autores Ettlíe & O'Keefe (1982) sobre actitud innovadora y para el caso de trabajo en equipo el instrumento de Lake (1982) sobre construcción y comportamiento de equipos.

Selección y aplicación de casos de estudio: Se aplicaron en el transcurso del semestre académico 2018-30 y se procedió a la recolección de datos e información en cuanto al entendimiento y avance en la apropiación de las competencias seleccionadas en las asignaturas sujeto de estudio.

Ejecución de Proyecto Integrador: El proyecto integrador de la asignatura fue el escenario que permitió observar la integración de todos roles y arquetipos desarrollados en este proyecto pedagógico, ya que por su naturaleza implicó la utilización de las competencias gerenciales que son transversales del administrador.

Medición de Resultados: La última fase consistió en la medición final de la apropiación de las competencias seleccionadas: Innovación y Creatividad y Trabajo en Equipo, nuevamente utilizando el instrumento de diagnóstico de tal forma que permita corroborar de forma fiable el avance obtenido por los estudiantes (estado inicial – estado final)

Así mismo, durante esta fase se procesó la información cualitativa (mediante un focusgroup) con el fin de establecer conclusiones que permitan evaluar el impacto de la estrategia de aprendizaje seleccionada. (Ver figura 5)

Por contenido se seleccionaron como documentos de referencia para la conceptualización y uso de arquetipos en ambientes complejos los siguientes:

- * Mayes, C. (2016). Teaching and Learning for Wholeness: The Role of Archetypes in Educational Processes.
- * Wolstenholme, E. (2004). Using generic system archetypes to support thinking and modelling. System Dynamics Review, 20(4), 341-356.

Para especificar las competencias para la formación de Administradores se tomó:

- * Resultados de la Pruebas SaberPro para Administración de Empresas, específicamente en cuanto a la competencia Gestión de Organizaciones
- * Revisión de Competencias definidas como parte de la preparación de la Escuela de Negocios de la Universidad del Norte para la certificación AACSB International
- * Informe técnico del World Economic Forum (2016) denominado The future of Jobs

Resultados

Evidentemente, lo fundamental de la intervención realizada es el diseño y utilización de roles y arquetipos, que sinteticen el contenido de las competencias gerenciales que se pretenden fortalecer en los estudiantes, así los roles y arquetipos identificados para el desarrollo de competencias gerenciales y que serán objeto de estudio del presente capítulo se definen en la tabla 2. En definitiva, el arquetipo se representa gráficamente de tal forma que el estudiante pueda vincular de una forma sencilla, lógica y fácil de recordar, tanto a través de la imagen como de su denominación, la conceptualización de las competencias con el comportamiento esperado a través de la práctica gerencial y administrativa.

En este caso se identificaron 6 roles y arquetipos así:

- * Arquetipo: Científico; Rol: Analista de Datos e Información
- * Arquetipo: El Ingenioso Emprendedor; Rol: Creativo e Innovador

- * Arquetipo: Nativo Digital; Rol: Gestor Tecnológico
- * Arquetipo: El Decisor; Rol: Estratega
- * Arquetipo: El Introspectivo; Rol: Autoconsciente y Autoadministrador
- * Arquetipo: El Integrador; Rol: Trabajo en Equipo

Habida cuenta, con el fin de facilitar la comprensión por parte del estudiante se especifican cuáles son las habilidades y tareas que reflejan el resultado esperado por cada rol, en este caso las tablas 3, 4, 5, 6, 7 y 8, describen estas características para cada rol y arquetipo definido. En el anexo 1, se presenta el diseño de tarjetas con la información sobre cada rol y arquetipo utilizado en el presente proyecto pedagógico.

Competencias gerenciales y contexto para su puesta en práctica

Para el desarrollo de estas competencias, y en línea con las estrategias para el aprendizaje significativo centradas en el aprendizaje experiencial y situado, propuesta por Díaz (2003), se propone a los estudiantes un Desafío o Situación que requiere ser abordada con un caso práctico, en un contexto específico y momento dado para ser aprovechado como una oportunidad para involucrar al estudiante en un ambiente de experimentación con la realidad donde van a emerger los distintos roles con sus respectivos arquetipos gerenciales.

Por ejemplo, una vez que el estudiante ha reconocido el arquetipo El Decisor y su rol de Estratega, puede invocar sus características, determinar cuáles son sus fortalezas para este rol, su capacidad de mantenerse concentrado en sus atributos o comportamientos que lo van llevando hacia un tipo de arquetipo que requiere un pensamiento complejo; que comprende a la organización como un conjunto de relaciones y subsistemas que forman parte de otro sistema mayor; que sea sensible hacia otros por lo que identifica los grupos de interés inmersos en estos sistemas; que sea capaz de analizar sus dinámicas y sus interacciones; y sobre todo que tome decisiones.

Es importante destacar en este punto de la actividad que, aunque cada persona desarrolla más un tipo de arquetipo, también tiene arquetipos de apoyo en los otros roles puede llegar a desempeñar; esta situación le da un carácter único a su liderazgo personal. Por lo tanto, se desarrolla como un gerente capaz de hacer frente a los retos que exige hoy el mundo de las empresas.

El patrón pedagógico, representado en la figura 4, está compuesto por actividades académicas que se implementaron a lo largo del semestre, se concretaron tres

casos de estudio donde los estudiantes utilizaron de forma incremental, y por lo tanto desarrollaron de esta misma forma, los roles y los arquetipos diseñados para este estudio, seguidos de una retroalimentación específica por cada uno de los ejercicios planteados.

Finalmente, se plantea la integración de todos los roles y arquetipos desarrollados a lo largo del semestre para ser utilizados en un proyecto integrador que permitió contrastar el avance en la apropiación de las competencias objeto de estudio. Así mismo, cabe destacar que, por limitación de tiempo en cuanto a la ejecución de los roles y arquetipos, este proyecto pedagógico, sin más se concretó solo en medir y discutir el impacto logrado en dos competencias: (1) Creatividad e Innovación y (2) Trabajo en Equipo.

Con el fin de valorar la eficacia de la estrategia pedagógica propuesta en las dos competencias seleccionadas se aplicaron tres (3) cuestionarios con el propósito de determinar su desarrollo o no a través del semestre. Los tres (3) cuestionarios utilizados para los diagnósticos son planteados por David Whetten & Kim Cameron (2005):

- * ¿Qué tan creativo es usted? Fuente: Raudsepp (1981)
- * Escala de actitud innovadora. Fuente: Ettlíe, J.E. y O'Keefe, R.D. (1982)
- * Comportamientos para el desarrollo de equipos. Fuente: David Whetten & Kim Cameron (2005)

Al analizar los resultados obtenidos por los estudiantes en los dos momentos, se descubrió que, al inicio del curso la creatividad en su mayoría se concentraba en niveles bajo y medio con 83 estudiantes dentro de estos niveles. A pesar de esto, al finalizar se obtuvieron niveles alto y muy alto con una cantidad de 80 estudiantes (Ver gráfico 1).

Respecto a la escala de actitud innovadora, en un principio se obtuvieron niveles homogéneos resaltando por poco el nivel medio con 34 personas. Al finalizar, los estudiantes se encontraron en niveles principalmente alto y muy alto con un total de 79 personas dentro de esos rangos. (Ver gráfico 2)

En contraste a lo mencionado con anterioridad, en el diagnóstico de comportamientos para el desarrollo de equipos al inicio se obtuvieron niveles en su mayoría alto y muy alto con 80 estudiantes dentro de estos niveles. Para el final del curso se obtuvo un aumento de 5 personas más dentro de estos niveles

como se puede evidenciar (Ver gráfico 3 y 4), demostrando de esta manera que es la habilidad con la que los estudiantes se sienten más preparados.

Así mismo dos mediciones adicionales presentan resultados cualitativos complementarios:

Focus group: Atendiendo a los propósitos de la esta labor investigativa, se tomaron como informantes clave un total de doce (22) estudiantes, quienes participaron en un focus group que se realizó la última semana de clases con una duración de dos horas. Esta estrategia de investigación cualitativa para recolectar información relevante del estudio se inició con dos preguntas clave con el propósito de generar la discusión y reflexión:

Considerando los resultados de su evaluación inicial de competencias gerenciales:

¿Cómo cree usted que ha desarrollado estas competencias durante el semestre de clase?

¿La metodología empleada fue la adecuada para el desarrollo de estas competencias?

Una vez recopilada y estructurada la información, se procedió a efectuar la categorización (Ver gráfico 5). Las respuestas obtenidas confirman la importancia de desarrollar competencias gerenciales en los estudiantes de los primeros semestres de la escuela de negocios. Por lo que se puede deducir que: reconocen la interconexión entre los distintos roles, arquetipos y sus competencias. El desarrollar una o dos competencias lleva en consecuencia el progreso de otras competencias.

El uso de tarjetas con Arquetipos, llama la atención tanto en su diseño como contenido. Valoran la síntesis y calidad de contenido que se presentan en estas tarjetas que además la consideran didácticas y facilitan el aprendizaje al evocar la memoria para recordar las características (habilidades- tareas y criterios de éxito) de cada arquetipo. De la misma manera aprecian la utilidad de emplear estudios de casos para identificar competencias gerenciales y resolver situaciones organizacionales. Las distintas actividades que se realizaron durante el semestre les permitieron aprender y comprender las situaciones de la vida real y no solo estudiar para memorizar conceptos. El interpretar cada arquetipo condujo a formas particulares de percibir, pensar, sentir y actuar en las distintas situaciones organizacionales presentadas. Todo ello permitió

que los estudiantes afirmaran positivamente que desarrollaron competencias gerenciales mediante los casos donde se vieron obligados a hacer uso de estos roles y arquetipos, evidenciado así aspectos fuertes y otros no tan fuertes de cada competencia que representan cuando interpretan un arquetipo.

Encuesta sobre logros obtenidos:

- * 92% de satisfacción por parte de los estudiantes con respecto a al uso de Roles y arquetipos
- * 97% expresa haber comprendido las habilidades gerenciales que son necesarias desarrollar. Por ello la categoría de identificar en ellos mismos sus fortalezas y debilidades
- * 100% Comprende la importancia del desarrollo de competencias gerenciales para un desempeño exitoso en el campo de su profesión.

Conclusión

Este trabajo sugiere que la interpretación de roles y arquetipos tienen mucho para ofrecer en el desarrollo de competencias gerenciales, se espera que otras investigaciones puedan profundizar en el estudio de comportamientos organizacionales deseables bajo el conocimiento, desarrollo e interpretaciones de distintos roles y arquetipos como un medio de aprendizaje activo en la gerencia y gestión de las organizaciones

Ha quedado en evidencia que durante la interpretación de roles y arquetipos los estudiantes pueden asimilar y procesar más rápidamente la información suministrada en aula, debido a que se involucra y motiva de manera más significativa de como lo haría en una clase tradicional. Se trata de una estrategia innovadora para el aprendizaje significativo donde los estudiantes pueden asumir ideas y posiciones distintas a las propias (dependiendo del rol-arquetipo que interpreten) considerando la situación organizacional que plantea un desafío o un reto para quien la interpreta.

Referencias Bibliográficas

Aburto, H., & Bonales, J. (2011). Habilidades directivas: Determinantes en el clima organizacional. *Investigación y Ciencia*, 19 (51), 41-49.

- Agolla, J. & Van Lill, J.B. (2013). Public Sector Innovation Drivers. A Process Model. *J SocScience*, 34(2), 165-176.
- Arango, R. N., & Arencibia, G. (2012). Habilidades gerenciales del líder en las medianas empresas de la región Caribe colombiana. *Revista Científica Teorías, Enfoques y Aplicaciones en las Ciencias Sociales*, 5(10), 25-36.
- Bateman, T. & Snell, S. (1999). *Administración. Una ventaja competitiva*. Venezuela: Ediciones Mc Graw Hill. Cuarta Edición.
- Castrillón, J., Cabeza, L., & Lombana, J. (2015). Competencias más importantes para la disciplina administrativa en Colombia. *Contaduría y administración*, 60(4), 776-795.
- Cabrera, K., González, L. (2006). *Currículo universitario basado en competencias* Ediciones UniNorte, Barranquilla.
- Caponnetto, A. (1991). *Los arquetipos y la historia*. Buenos Aires: Scholastica.
- Cardona, P. & Chinchilla, N. (1999) “Evaluación y desarrollo de las competencias directivas”. *Harvard Deusto Business Review* (89): 10-27.
- Cetina, T., Ortega, I., & Aguilar, C. (2010). Habilidades directivas desde la percepción de los subordinados: un enfoque relacional para el estudio del liderazgo. *Psicoperspectivas*, 9(1), 124-137.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: Mc Graw Hill, 4-5, 321.
- Díaz, F. (2003). Cognición situada y estrategias para el aprendizaje significativo. *Revista electrónica de investigación educativa*, 5(2), 1-13. Recuperado en 27 de junio de 2018, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412003000200011&lng=es&tlng=es.
- Ettlie, J. E., & O’Keefe, R. D. (1982). Innovative Attitudes, Values, and Intentions in Organizations [1]. *Journal of Management Studies*, 19(2), 163-182.
- Galicia, F. (2000). *Administración del Recurso Humano para el Alto Desempeño*. México: Editorial Trillas. Primera Edición.

- Griffin, R.; Van Fleet, D. (2013). *Management skills: Assessment and development*. Mason, OH: South-Western Cengage Learning.
- Hernández, S.; Fernández, C.; Baptista, L. (2010) *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION*. 613 págs. ISBN: 978-607-15-0291-9- Edición: 5
- Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación ICFES 2016. *Atención al Ciudadano*. Correo Institucional: atencionciudadano@icfes.gov.co
- Jiménez, A. (2005). ¿Qué hacen los directivos y qué habilidades necesitan para un trabajo efectivo? Resumen y análisis de Investigación. México.
- Lake, D. G. (1987). *Team Building: Issues and Alternatives*. *The Academy of Management Executive*, 1(2), 152-153.
- Madrigal, B. (2006). *Habilidades Directivas*. México: McGraw Hill.
- Minzberg, H. (1991). *El Trabajo Directivo*. *Folklore y Realidad*, en “Minzberg y la Dirección
- Díaz de Santos S.A., Madrid, pp.5-25.
- Mosley, D., Meggison, L. y García, R. (2005). *Supervisión: la práctica del empowerment, desarrollo de equipos de trabajo y su motivación*. México: Thompson.
- Patrón, R., & Barros, F. (2015). *Competencias directivas de gerentes de restaurantes turísticos*. *Estudios y perspectivas en turismo*, 24(1), 96-114.
- Pereda, J., López, T., & González, F. (2014). *Las habilidades directivas como ventaja competitiva*. *El caso del sector público de la provincia de Córdoba (España)*. *Intangible capital*, 10(3).
- Pérez, J. (1997). *Estrategia, Gestión y Habilidades Directivas*. 3ra ed. *Concepto, Controversias y Aplicaciones*. México: Prentice Hall.
- Porter, A. (2008). *Role-playing and religion: Using games to educate millennial*. *Teaching Theology and Religion Journal*, vol. 11, N° 4, 230-235.

- Reh, J. (2009). The Management Skills Pyramid. About.com Management. Recuperado de <http://management.about.com/od/managementskills/a/ManagementSkillsPyramid.htm>
- Robbins, S. & Coulter, M. (2006) Administración. 8va ed. México: Pearson Prentice Hall. 8 edición.
- Romero, F., & Clemenza, C. (2006). Habilidades gerenciales como fundamento de la estrategia competitiva en los sectores de actividad metalmeccánica venezolana. *Tendencias*, 7(1), 81-100.
- Ruvalcaba, O.; González, M. & Pedraza, S. (2009). Aprendiendo a ser niña. Arquetipos de feminidad en los manuales escolares. In *Memorias del X Congreso Nacional de Investigación Educativa*.
- Schaap, A. (2005). Learning political theory by role playing. *Politics Journal*, vol. 25, N° 1, 46-54
- Villarreal, P., & Cerna, M. (2008). Competencias directivas en escenarios globales. *Estudios gerenciales*, 24(109), 87-103.
- Whetten, D., & Cameron, K. (2005). Desarrollo de habilidades directivas. México: Pearson Prentice Hall, 8-10, 18.
- Whetten, D., & Cameron, K. (1991). *Developing Management Skills*, Harper Collins Publishers, USA.
- Wolstenholme, E. (2004). Usando arquetipos de sistemas genéricos para soportar el pensamiento y el modelado. Primera publicación: 15 de diciembre de 2004 <https://doi.org/10.1002/sdr.302>.
- World Economic Forum. (2016). The future of jobs: Employment, skills and workforce strategy for the fourth industrial revolution. WorldEconomicForum, Geneva, Switzerland.
- Raudsepp, E., (1981) *Howcreative are you?* New York: PerigeeBooks/G.P.,Putnam's sons, Inc Copyright © 1981.

Anexos

Lista de Tablas

Tabla 1

Comparación de competencias gerenciales para gestión de organizaciones.

Documento Analizado	Gestión de Organizaciones (SaberPro)					
	Análisis de Datos	Creatividad	Gestión de Tecnologías	Estrategia	Trabajo en Equipo	Autoconocimiento
Competencias Administración de Empresas AACSB	Toma de Decisiones	Pensamiento Crítico	Trabajo en equipo a través del uso de tecnología	Toma de Decisiones	Trabajo en equipo	No se menciona
				Identificación de sistemas organizacionales		
Competencias Industria 4.0-Foro Económico Mundial	Análisis de datos	Pensamiento Crítico	Manejo de Tecnologías de Información y comunicación (TICs)	Toma de Decisiones	Coordinación con otros	Auto monitoreo
	Toma de Decisiones				Monitoreo propio y de otros	Inteligencia emocional
Literatura académica	No se menciona	Pensamiento crítico	No se menciona	Pensamiento crítico y Toma de Decisiones	Escucha activa	Aprendizaje activo
					Motivación, Comunicación, liderazgo y Relaciones interpersonales	

Fuente: elaboración propia.

Tabla 2

Roles y respectivos arquetipos

Arquetipos	Roles	Características
El científico	Analista de datos e información	Traduce grandes volúmenes de información provenientes de distintas fuentes y las convierten en respuestas estratégicas a problemas.
El ingenioso emprendedor	Creativo e innovador	Implica encontrar nuevas formas de resolver problemas, alentar nuevas iniciativas, nuevas miradas, nuevas formas de hacer las cosas. Se caracteriza por su capacidad para asociar ideas, conceptos y Teorías. Diversifica las fuentes de información y conocimiento creando redes con gente de diferentes contextos que proveen formas diferentes de pensar. investigar y formular preguntas provocadoras que desafíen al estatus quo.

Arquetipos	Roles	Características
El nativo digital	Gestor tecnológico	Maneja las tecnologías de información para su aprendizaje y trabajo colaborativo. Identifica y conoce el rol de las TICs en la gestión de las organizaciones y creación de nuevos negocios.
El decisor	Estratega	Usa pensamiento crítico. Toma decisiones. Comprende a la organización como un conjunto de relaciones y subsistemas que forman parte de otro sistema mayor. Identifica los grupos de interés inmersos en estos sistemas, sus dinámicas y sus interacciones.
El introspectivo	Autoconsciente y Autoadministrador	Tiene conocimiento de sus fortalezas y debilidades como base para la mejora personal y profesional. Comparte sus creencias y sentimientos con los demás, es incluyente y tolerante, maneja sus emociones. Es consciente de su estilo de recopilar información para sustentar sus decisiones y es administrador de su propio aprendizaje. Comprende cómo se adapta a las situaciones que son ambiguas e inciertas. Reconoce un conjunto de estándares y principios personales que guía su conducta.
El integrador	Trabajo en equipo	Expresa una visión motivadora y clara de lo que el equipo puede lograr junto con las metas específicas a corto plazo. Tiene credibilidad e influencia entre los miembros del equipo. Demuestra un alto grado de integridad. Alienta y orienta a los miembros del equipo para ayudarles a mejorar. Comparte información y alienta la participación. Reconoce el valor de las ideas diversas y las habilidades técnicas que se requieren.

Fuente: elaboración propia.

Tabla 3

Habilidades, tareas y criterios del éxito para el análisis de datos y de información.

Habilidades	Tareas	Criterios de éxito
Capacidad para delimitar	<ul style="list-style-type: none"> –Investiga y conecta ideas para seleccionar aquellas de mayor potencial y valor. –Recolectar ideas que sean útiles y tener criterios para desechar otras. 	<ul style="list-style-type: none"> –Manejo de base de datos y bibliotecas digitales. –Manejo de software cualitativo y cuantitativo.
Extraer los conocimientos clave	<ul style="list-style-type: none"> –Investigación continua para conectar ideas y seguir una exploración más profunda que permita nivelar la intuición clave. –Invita al debate sobre la base de la información obtenida. 	Realiza síntesis y presenta.
Redacta informes que valiosa de la situación o desafío de búsqueda	<ul style="list-style-type: none"> –Plantea criterios que ayuden a la toma de decisión. –Valida información y recibe Retroalimentación. 	Conoce las normas de diferentes tipos de documentos formales.

Fuente: elaboración propia.

Tabla 4

Habilidades, tareas y criterios del éxito para la creatividad y la innovación

Habilidades	Tareas	Criterios de Éxito
Capacidad para identificar oportunidades en el entorno	<ul style="list-style-type: none"> – Recopila ideas de diversas fuentes de información. – Conecta y combina ideas que extrae de otras disciplinas para formar nuevas ideas. – Investiga y formula preguntas que cuestionan el status quo. 	<ul style="list-style-type: none"> – Diversifica red de contactos para aprender de los demás – Asocia conceptos y teorías
Capacidad para experimentar como la mejor estrategia para generar datos sobre lo que podría funcionar.	<ul style="list-style-type: none"> – Experimenta con nuevas ideas y propone soluciones para el cumplimiento de objetivos establecidos – Desarrolla hipótesis que permitan seleccionar las ideas más viables. 	<ul style="list-style-type: none"> – Prepara situaciones para probar nuevas experiencias – Selecciona de forma crítica las ideas con mayor potencial de éxito.
Formula propuestas factibles de ejecutar	<ul style="list-style-type: none"> – Analiza información cuantitativa y cualitativa y tiene capacidad de decisión. 	<ul style="list-style-type: none"> – Formula y propone proyectos – Desarrolla confianza en sí mismo y fortalece su espíritu para emprender

Fuente: elaboración propia.

Tabla 5

Habilidades, tareas y criterios del éxito para la gestión tecnológica

Habilidades	Tareas	Criterios de Éxito
Capacidad de Comunicación y Cooperación en entornos digitales	<ul style="list-style-type: none"> – Comprende el fenómeno digital y hace uso de ello – Utiliza redes sociales para trabajo colaborativo – Dirige y coordina equipos de trabajo en entornos digitales 	<ul style="list-style-type: none"> – Realiza Investigación en Redes, utiliza bases de datos y Bibliotecas Digitales – Comparte información en medios digitales – Genera contenido de valor que ayuda a generar debate. – Concreta productos mediante el trabajo colaborativo
Lidera equipos de trabajo virtuales	<ul style="list-style-type: none"> – Influye positivamente en el equipo. – Fija metas claras y responsabilidades a cada miembro del equipo 	<ul style="list-style-type: none"> – Hace seguimiento de metas y da retroalimentación al equipo
Gestiona su aprendizaje de manera autónoma	<ul style="list-style-type: none"> – Conoce y usa recursos digitales en sus actividades de formación – Participa en comunidades de aprendizaje 	<ul style="list-style-type: none"> – Genera contenido de valor y plantea opiniones que ayudan a generar debate. – Produce documentos compartidos en línea

Fuente: elaboración propia.

Tabla 6

Habilidades, tareas y criterios del éxito para el estratega

Habilidades	Tareas	Criterios de Éxito
Usa Pensamiento crítico	<ul style="list-style-type: none"> – Analiza argumentos, conecta y evalúa información. – Identifica relaciones causales y sus efectos. 	<ul style="list-style-type: none"> – Simplifica un todo complejo observando sus partes más pequeñas para comprender su funcionamiento.
Identifica los grupos de interés, su poder e influencia, en toda situación de análisis	<ul style="list-style-type: none"> – Interpreta cada situación considerando que forma parte de un sistema abierto y de relaciones, donde las interacciones y sus dinámicas deben ser reconocidas y analizadas 	<ul style="list-style-type: none"> – Considera en su análisis el poder e influencia que ejercen los grupos de interés
Capacidad para Toma de Decisiones	<ul style="list-style-type: none"> – Utiliza la información obtenida mediante diversas fuentes – Reconoce información cualitativa y cuantitativa – Emplea la racionalidad y la intuición para valorar la información y tomar decisiones 	<ul style="list-style-type: none"> – Produce y genera nuevas ideas y propuestas. – Conoce diferentes maneras de tomar decisiones, según la situación y su contexto.

Fuente: elaboración propia.

Tabla 7

Habilidades, tareas y criterios del éxito para la autoconsciencia y la auto administración

Habilidades	Tareas	Criterios de Éxito
Tiene conocimiento de sí mismo	<ul style="list-style-type: none"> – Emplea sus fortalezas y trata de superar o comprender sus debilidades – Analiza y aprende de sus experiencias en la vida laboral y personal – Tiene metas claras, personales y profesionales – Está dispuesto a admitir sus errores y acepta la responsabilidad de sus actos. 	<ul style="list-style-type: none"> – Se esfuerza por comprenderse a sí mismo y a otros – Tiene integridad y comportamiento ético – Logra diseñar estrategias para obtener sus metas – Es crítico y flexible en replantear sus metas.
Equilibrio de la vida laboral y la personal	<ul style="list-style-type: none"> – Encuentra equilibrio en su vida de modo que no descuida ningún aspecto de su vida – Se cuida bien físicamente y emocionalmente – Es Responsable con sus compromisos y sabe reducir la tensión y el estrés. 	<ul style="list-style-type: none"> – Tiene Conocimiento de sus emociones y sabe administrarlas – Proyecta confianza y calidad humana, mediante un liderazgo consciente que inspira a los demás.
Ímpetu y entrega personal en lo que hace	<ul style="list-style-type: none"> – Sabe reconocer lo que le gusta y fluye en su trabajo – Está motivado para lograr objetivos – Es administrador de su propio aprendizaje. 	<ul style="list-style-type: none"> – Concreta los objetivos planteados – Es Responsable y cumple con sus compromisos – Es perseverante ante los obstáculos

Fuente: elaboración propia.

Tabla 8
Habilidades, tareas y criterios del éxito para el trabajo en equipo

Habilidades	Tareas	Criterios de Éxito
Conforma equipos de alto desempeño	<ul style="list-style-type: none"> – Formula objetivos claros que inspiran a los integrantes. – Reconoce el valor de las ideas diversas y las habilidades técnicas que se requieren. 	<ul style="list-style-type: none"> – Hace seguimiento de metas y da retroalimentación al equipo.
Crea un ambiente de apoyo	<ul style="list-style-type: none"> – Actúa como Coach, consejero y mentor, generando espacios de aprendizaje – Asume responsabilidades y define claramente las responsabilidades de cada integrante del equipo 	<ul style="list-style-type: none"> – Plantea y realiza actividades para la integración del equipo – Tiene conocimiento sobre el nivel de compromiso y satisfacción de todos los miembros del equipo con respecto a los resultados obtenidos.
Administra la dinámica del equipo	<ul style="list-style-type: none"> – Conoce las fortalezas y debilidades de los miembros del equipo y dinamiza hacia el logro de las metas. – Reconoce el liderazgo compartido y facilita la complementariedad. – Utiliza los conflictos y las discrepancias para mejorar el desempeño. 	<ul style="list-style-type: none"> – Dependiendo de la situación – Reconoce su postura de líder o de seguidor. – Valora los aportes de los miembros y los integra a las metas del equipo.

Fuente: elaboración propia.

Lista de Figuras

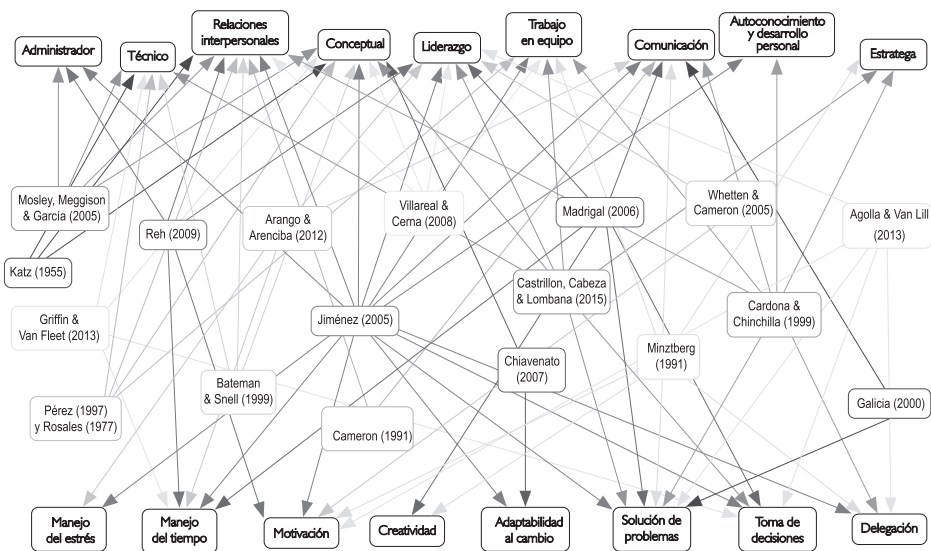


Figura 1. Cantidad de veces que autores mencionan las competencias en los textos analizados

Fuente: elaboración propia.



Figura 4. Patrón pedagógico

Fuente: elaboración propia.

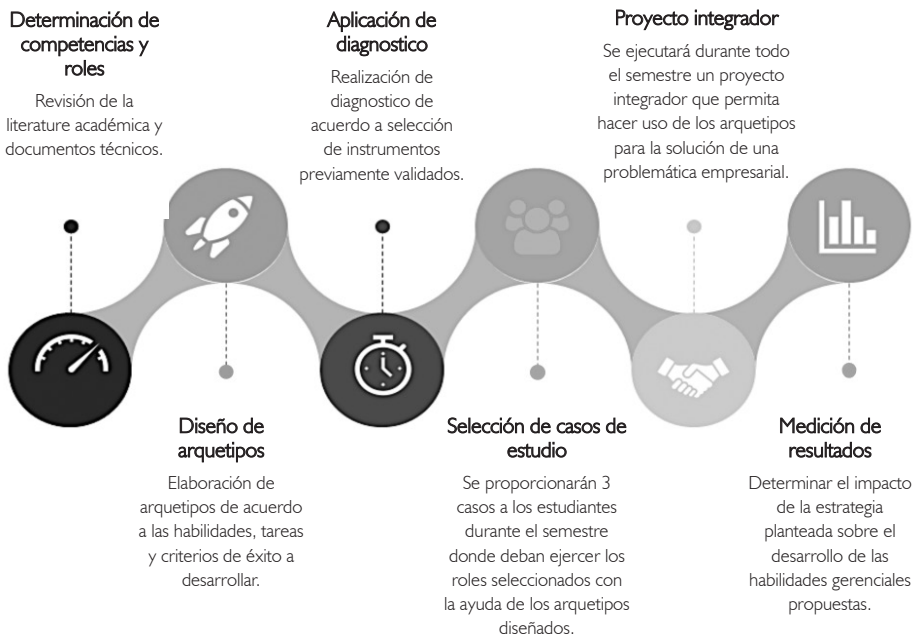


Figura 5. Metodología de la investigación

Fuente: elaboración propia.

Lista de Gráficos

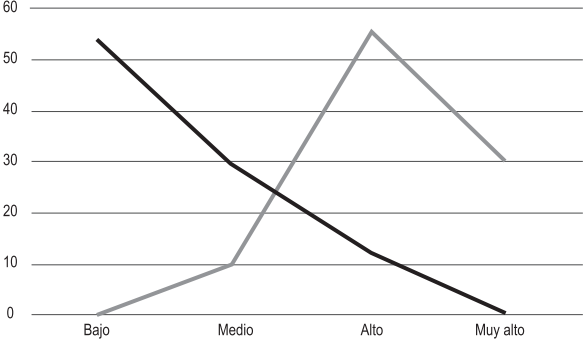


Gráfico 1. Resultados al inicio y al final en la escala de creatividad

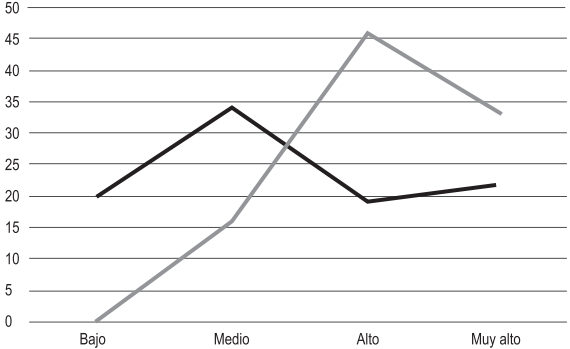


Gráfico 2. Resultados al inicio y al final de actitud innovadora

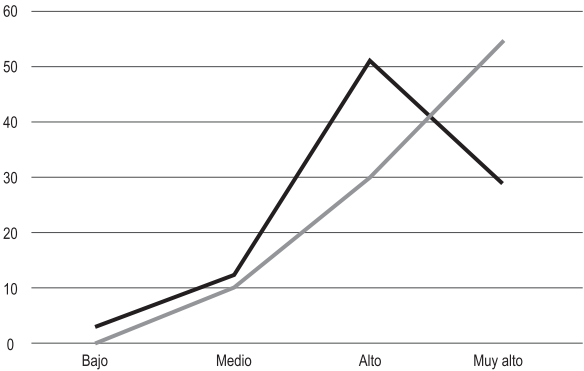


Gráfico 3. Resultados al inicio y al final de trabajo en equipo

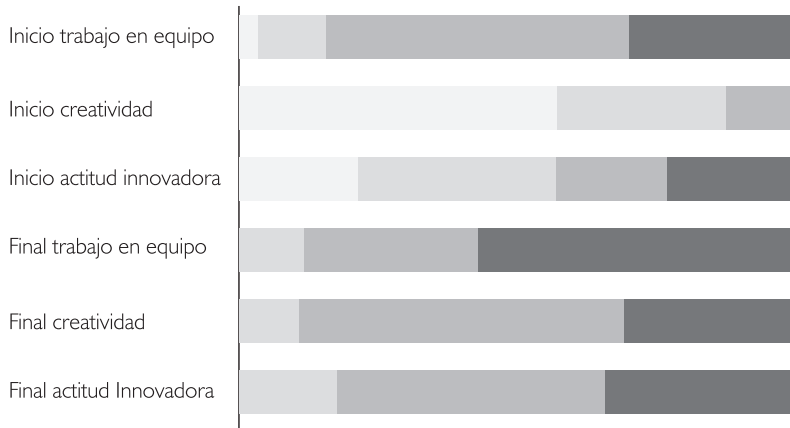


Gráfico 4. Resultados al inicio y al final en todos los Diagnósticos realizados

Focus Group – 22 estudiantes

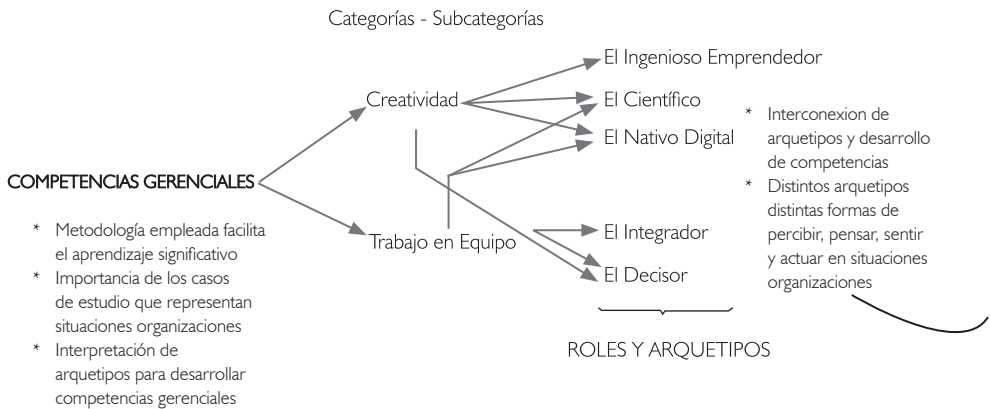
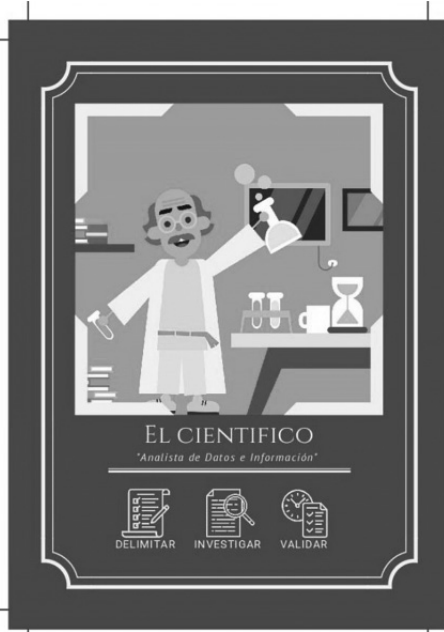


Gráfico 5. Categorización para analizar los resultados obtenidos. Apreciaciones (categorías y subcategorías) obtenidas del Focus Group con 22 estudiantes






ANALISTA DE DATOS E INFORMACIÓN

HABILIDADES	TAREAS	CRITERIOS DE ÉXITO
 DELIMITAR Capacidad para delimitar e identificar el foco de la búsqueda.	- Investiga y conecta ideas para seleccionar aquellas de mayor potencial y valor. - Recolectar ideas que sean útiles y tener criterios para desechar otras.	- Manejo de base de datos y Bibliotecas digitales. - Manejo de software cualitativo y cuantitativo.
 INVESTIGAR Extraer los conocimientos clave.	- Investigación continua para y conectar ideas y seguir una exploración más profunda que permita identificar conocimientos clave. - Invita al debate sobre la base de la información obtenida.	- Realiza síntesis y presenta a su equipo de trabajo.
 VALIDAR Redacta informes que suministren información valiosa de la situación a escala de búsqueda.	- Plantea criterios que ayuden a la toma de decisión. - Valida información y recibe retroalimentación.	- Conoce las normas de redacción y estilo para diferentes tipos de documentos formales.

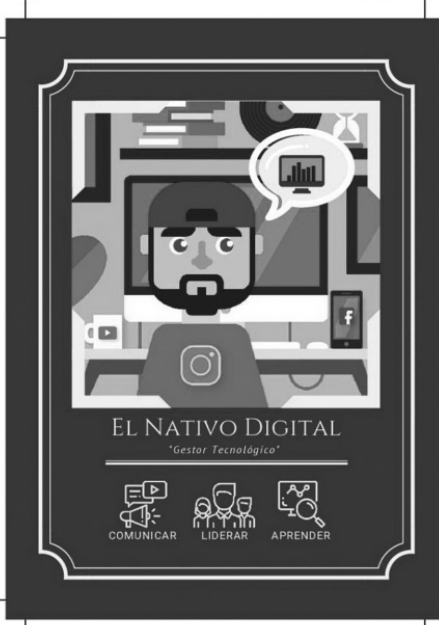
Rol: El científico. Arquetipo: Analista de datos e Información



CREATIVO E INNOVADOR

HABILIDADES	TAREAS	CRITERIOS DE ÉXITO
 CONECTAR IDEAS Capacidad para identificar aptitud y es en el entorno.	- Recopila ideas de diversas fuentes de información. - Conecta y combina ideas que extrae de otras disciplinas para formar nuevas ideas. - Investiga y formula preguntas que cuestionan el status quo.	- Diversifica red de contactos para aprender de los demás. - Asocia conceptos y teorías.
 EXPERIMENTAR Capacidad para experimentar, proponer soluciones como la mejor estrategia para generar datos sobre lo que podría funcionar.	- Experimenta con nuevas ideas y propone soluciones para el cumplimiento de objetivos establecidos. - Desarrolla hipótesis que permitan seleccionar las ideas más viables.	- Prepara situaciones para probar nuevas experiencias. - Selección de forma crítica las ideas con mayor potencial de éxito.
 ACTUAR Formula propuestas factibles de ejecutar.	- Analiza información cuantitativa y cualitativa y tiene capacidad de decisión.	- Formula y propone proyectos. - Desarrolla confianza en sí mismo y fortalece su espíritu para emprender.

Rol: El Ingenioso emprendedor. Arquetipo: Creativo e Innovador




GESTOR TECNOLÓGICO		
HABILIDADES	TAREAS	CRITERIOS DE ÉXITO
COMUNICAR Capacidad de Comunicación y Cooperación en entornos digitales.	Comprende el fenómeno digital y hace uso de él. Utiliza redes sociales para trabajo colaborativo. Dirige y coordina equipos de trabajo en entornos digitales.	Realiza Investigación en Redes, utiliza Bases de datos y Bibliotecas Digitales. Comparte información en medios digitales. Genera contenido de valor que ayuda a generar debate. Concreta productos mediante el trabajo colaborativo.
LIDERAR Lidera equipos de trabajo virtuales.	Influye positivamente en el equipo. Fija metas claras y responsabilidades a cada miembro del equipo.	Hace seguimiento de metas y da retroalimentación al equipo.
APRENDER Gestiona su aprendizaje de manera autónoma.	Conoce y usa recursos digitales en sus actividades de formación. Participa en comunidades de aprendizaje.	Genera contenido de valor y plantea opiniones que ayudan a generar debate. Produce documentos compartidos en línea.

Rol: El Nativo Digital. Arquetipo: Gestor Tecnológico



ESTRATEGA		
HABILIDADES	TAREAS	CRITERIOS DE ÉXITO
ANALIZAR & EVALUAR Uso Pensamiento Crítico.	Analiza argumentos, correctos y evalúa información. Identifica relaciones causales y sus efectos.	Analiza argumentos, correctos y evalúa información. Identifica relaciones causales y sus efectos.
DEBATIR Identifica los grupos de interés, su poder e influencia, en toda situación de análisis.	Interpreta cada situación considerando que forma parte de un sistema abierto y de relaciones, donde las interacciones y sus dinámicas deben ser reconocidas y analizadas.	Considera en su análisis el poder e influencia que ejercen los grupos de interés.
DECIDIR Capacidad para Tomar Decisiones.	Utiliza la información obtenida mediante diversas fuentes. Reconoce información cualitativa y cuantitativa. Emplea la racionalidad y la intuición para valorar la información y tomar decisiones.	Produce y genera nuevas ideas y propuestas. Conoce diferentes maneras de tomar decisiones, según la situación y su contexto.

Rol: El Decisor. Arquetipo: Estratega



EL INTROSPECTIVO
"Autoconsciente y Autoadministrador"

MEDITAR ARMONIZAR HONRAR

AUTOCONSCIENTE Y AUTOADMINISTRADOR

HABILIDADES	TAREAS	CRITERIOS DE ÉXITO
<p>Tiene conocimiento de sí misma</p> <p>MEDITAR</p>	<p>Empieza sus fortalezas y trata de superar o comprender sus debilidades.</p> <p>Analiza y aprende de sus experiencias en la vida laboral y personal</p> <p>Tiene metas claras, personales y profesionales.</p> <p>Está dispuesta a admitir sus errores y acepta la responsabilidad de sus actos.</p>	<p>Se esfuerza por comprenderse a sí misma y a otros.</p> <p>Tiene integridad y comportamiento ético.</p> <p>Logra diseñar estrategias para obtener sus metas.</p> <p>Es crítica y flexible en replantear sus metas.</p>
<p>Equilibria de la vida laboral y la personal</p> <p>ARMONIZAR</p>	<p>Encuentra equilibrio en su vida de modo que no descuida ningún aspecto de su vida.</p> <p>Se cuida bien físicamente y emocionalmente</p> <p>Es Responsable con sus compromisos y sabe manejar la tensión y el estrés.</p>	<p>Tiene Conocimiento de sus emociones y sabe administrarlas.</p> <p>Proyecta confianza y calidad humana, mediante un liderazgo consciente que inspira a los demás.</p>
<p>Impeto y entrega personal en lo que hace</p> <p>HONRAR</p>	<p>Sabe reconocer lo que le gusta y fluye en su trabajo.</p> <p>Está motivada para lograr objetivos.</p> <p>Es administradora de su propio aprendizaje.</p>	<p>Concreta sus objetivos planteados</p> <p>Es Responsable y cumple con sus compromisos</p> <p>Es perseverante ante los obstáculos.</p>

Rol: El introspectivo. Arquetipo: Autoconsciente y Autoadministrador



EL INTEGRADOR
"Trabajo en Equipo"

CREAR EQUIPOS COORDINAR VITALIZAR

TRABAJO EN EQUIPO

HABILIDADES	TAREAS	CRITERIOS DE ÉXITO
<p>Conforma equipos de alto desempeño</p> <p>CREAR EQUIPOS</p>	<p>Formula objetivos claros que inspiren a los integrantes</p> <p>Reconoce el valor de las ideas diversas y las habilidades técnicas que se requieren.</p>	<p> Hace seguimiento de metas y da retroalimentación al equipo.</p>
<p> Crea un ambiente de apoyo</p> <p>COORDINAR</p>	<p>Actúa como Coach, consejero y mentor, generando espacios de aprendizaje</p> <p>Asume responsabilidades y define claramente las responsabilidades de cada integrante del equipo.</p>	<p>Plantea y realiza actividades para la integración del equipo</p> <p>Tiene conocimiento sobre el nivel de compromiso y satisfacción de todos los miembros del equipo con respecto a los resultados obtenidos.</p>
<p>Administra la dinámica del equipo</p> <p>VITALIZAR</p>	<p>Conoce las fortalezas y debilidades de los miembros del equipo y dinamiza hacia el logro de las metas.</p> <p>Reconoce el liderazgo compartido y facilita la complementariedad</p> <p>Utiliza los conflictos y las discrepancias para mejorar el desempeño.</p>	<p>Dependencioso de la situación reconoce su postura de líder o de seguidor.</p> <p>Votara los aportes de los miembros y los integra a las metas del equipo.</p>

Rol: El integrador. Arquetipo: Trabajo en equipo

Didáctica para la formación en finanzas en administración

Florentino Rico Calvano

Universidad Simón Bolívar, Barranquilla –Colombia

florentinorico@unisimonbolivar.edu.co

Heidy Margarita Rico Fontalvo

Corporación Universitaria Americana, Barranquilla –Colombia

hrico@coruniamericana.edu.co

Resumen

El propósito fue generar lineamientos didácticos para la formación en finanzas en Administración de Empresas y su correspondencia con la práctica pedagógica, didáctica y currículo desde una perspectiva constructivista, se documentó teórica y prácticamente las didácticas actualmente utilizadas, se identificaron; caracterizaron y se conocieron los trabajos de docentes de finanzas, se interpretaron y se propuso una didáctica-pedagógica con la construcción de nuevas maneras de instrucción en finanzas. La investigación fue abordada con metodología mixta, análisis exploratorio y descriptivo. Se fundamentó en las concepciones epistemológicas y filosóficas que cimientan las finanzas, las diversas tendencias sobre aprendizaje en finanzas y antecedentes. Del análisis referencial se respondió ¿Cómo resignificar la didáctica para la formación en finanzas en Administración de Empresas y su correspondencia con el currículo? Se concluyó que actualmente se utilizan diversas didácticas en la formación en finanzas en Administración de Empresas lo que hace que la enseñanza del objeto de estudio se hace de manera no articulada y vinculada con la realidad económica y financiera del entorno, dentro del proceso de transformación de la pedagogía tradicional hacia la pedagogía activa y cognoscitiva. Finalmente se identificó que los planes de estudio de los programas universitarios de Administración de Empresas son diferenciadores en sus currículos, asignaturas, créditos académicos, los nombres y la ubicación de las asignaturas, el proceso secuencial de las asignaturas, los perfiles profesionales y ocupacionales y duración de la carrera.

Palabras clave:

Didácticas, Formación, Finanzas, Pedagogía y Currículo.

Didactics for Training in Finance in Administration

Abstract

The purpose was to generate didactic guidelines for financial training in Business Administration and its correspondence with pedagogical, didactic and curriculum practice from a constructivist perspective, the theoretical and practically didactics currently used were documented and identified; characterized and knew the works of finance teachers, were interpreted and proposed a didactic-pedagogical construction of new ways of instruction in finance. The investigation was approached with mixed methodology, exploratory and descriptive analysis. It was based on the epistemological and philosophical conceptions that underpin the finances, the diverse tendencies about learning in finance and antecedents. From the referential analysis it was answered How to resignify the didactic for the formation in finances in Administration of Companies and its correspondence with the curriculum? It was concluded that various didactics are currently being used in finance training in Business Administration, which means that the teaching of the object of study is carried out in a non-articulated manner and linked to the economic and financial reality of the environment, as part of the process of transforming the traditional pedagogy towards active and cognitive pedagogy. Finally, it was identified that the curricula of the university programs of Business Administration are differentiators in their curricula, subjects, academic credits, the names and the location of the subjects, the sequential process of the subjects, professional and occupational profiles and duration of the career.

Keywords:

Didactics, Training Finance, Pedagogy and Curriculum.

Introducción

Los cambios en la sociedad implican transformar la educación; la enseñanza centrada en los estudiantes, los entornos centrados en el conocimiento. Hoy los nuevos escenarios son originados por los cambios estructurales: corrupción, crisis mundial, globalización, competitividad, desequilibrios de las finanzas, coyunturales: cómo recuperar el crecimiento económico, la confianza, gobernalidad, incremento de la inversión privada, el dilema entre inflación, desempleo, crecimiento y recesión económica, monitorear los planes de desarrollo, la asignación eficiente de los recursos

para alcanzar la promoción y el desarrollo sostenibles con estabilización económica, enfrentar los retos de la economía mundial; que han generado procesos inciertos y complejos como la caída de los precios del petróleo que afectan crecimiento, recaudo y frenos en los proyectos de inversión, menor crecimiento económico, aumento del tipo de cambio, fluctuaciones de las tasas de interés y desempleo. Se agrega el proceso de paz que demanda recursos financieros que obliga a la formación en finanzas en todas las disciplinas para el manejo de los pocos recursos disponibles, sean propios o de terceros.

Las universidades modernas aúnan esfuerzos en la revisión de currículo, planes de estudios, actualización de programas y ajustarlos a la coyuntura, normas en materia educativa de créditos, currículo (propósitos, contenidos, secuenciación, métodos, resultados y evaluación), pedagogías, didácticas y estilos de enseñanza. Ajustes que permiten superar cualquier vacío que experimente el estudiante y egresado en su actividad profesional.

Se pretendió como objetivo generar lineamientos didácticos dinámicos en contexto para la formación en finanzas en programas de Administración desde una perspectiva constructivista para favorecer el proceso de enseñanza- aprendizaje de los estudiantes y superar las diferencias entre la teoría y la práctica en la enseñanza de las finanzas y fundamentar desde el saber didáctico su resignificación para la formación en finanzas de los Administradores de Empresas cimentado en un proceso de transformación de la pedagogía tradicional hacia la pedagogía activa y cognoscitiva.

El análisis se inició con el planteamiento del problema, la problemática existente, sus causas y efectos, se identificó el problema, se fijaron los objetivos y alcance de la investigación; se presentó el diseño metodológico, en el cual se mostró la metodología que se utilizó para el desarrollo y culminación del trabajo basada en el enfoque constructivista, la fundamentación teórica mostró la fundamentación teórica-conceptual que sirvió de base a las ideas que se presentaron desde el abordaje de las diferentes teorías, desde el estado del arte con sus referentes correspondientes, las conclusiones y recomendaciones y la propuesta didáctica dinámica en contexto para la formación en finanzas.

Fundamentación Teórica

La didáctica es la primera disciplina pedagógica que se constituye en un cuerpo de doctrina autónoma, cuyos precursores según Garcia (1969) son el teólogo

alemán Hugo de San Víctor (1096-1410), Vives (1492-1540). Ratke Ratichius (1571-1635) y Alsted (1588-1638).

Luego sigue la didáctica científica-esencialista etapa superior con el pensador checo moravo Juan Amós Comenio en su obra *Didáctica Magna*, publicada en 1657. A partir de Comenio, la didáctica es visualizada como una técnica o serie de prácticas a ser ejecutadas por los docentes.

Finalmente, la etapa moderna-experimental, que se caracteriza por el desarrollo de métodos y de manera gradual se pasa de los verbales a los intuitivos y de estos a los activos; estos últimos son la culminación del desarrollo psicológico al servicio de la enseñanza. Se destaca la presencia del ruso Sikorsky, quien publica un trabajo sobre la fatiga que el trabajo intelectual produce en los escolares (García, 1969).

La experiencia ha demostrado que, en la formación en finanzas, la didáctica es como un don magistral que no se puede transmitir ni regular de ninguna forma; es el arte no transferible por la destreza, habilidades y malicia indígena que debe asumir el administrador de empresas en el proceso administrativo moderno.

El debate contemporáneo sobre didáctica la divide en didáctica general y específica. Díaz (1999) ve la didáctica general “como la ciencia que explica y aplica lo relacionado con la enseñanza como tarea intencional, sistemática y como estrategia expedita para lograr la formación del hombre”(p.108-110).

En la Finanzas como ciencia aplicada de la economía, se encarga de la efectividad de la administración del dinero, dentro del equilibrio entre riesgo, liquidez y rentabilidad. La finanza hace parte de la economía y surge como campo de estudio independiente a principios del siglo XX; se relaciona con la contabilidad, generadora de reportes financieros e insumo de las finanzas. Hoy la finanza se resume en administrar dinero para enfrentar según Villanueva (2015) “Un sistema político y económico descentralizado con responsabilidad y conducir a una mejor administración local, pero en la realidad hoy impera un sistema centralizado, que impide a los ciudadanos expresar sus necesidades financieras y el desarrollo de los programas de educación financieras.

La finanza estudia decisiones administrativas para adquisición y financiamiento de activos circulantes y fijos, estructura de los pasivos, los problemas de tamaño y crecimiento de la empresa, Philippatos (1974). Otros autores definen

finanzas como la asignación de fondos dentro de la empresa y su adquisición Van Horne, (1988). Las finanzas para efecto de esta investigación es la ciencia y arte de administrar dinero Gitman (2000).

La finanza surge de la necesidad de la fusión del enfoque clásico y el operacional según la investigación realizada por Puche (2010). Los premios Nobel de Economía aportan a la formación en finanzas, numerosas investigaciones y conceptualizaciones con cierta polisemia de conceptos, pero en general giran sobre los conceptos básicos de liquidez, rentabilidad, riesgo y últimamente sobre balance scored. Se analizaron y articularon en la investigación los aportes de los premios Nobel de Economía de manera cronológica desde el 1969 hasta 2012, Rico (2013).

Pero Stenhouse (1987), es amplio cuando desde su perspectiva didáctica mira el currículo como una tentativa de comunicar los principios y rasgos esenciales de un propósito educativo, de forma tal que permanezca abierto a la discusión crítica y pueda ser trasladado efectivamente a la práctica; plantea la necesidad de vincular teoría y práctica en el desarrollo del currículo.

En formación tomamos como referente a Zambrano (1963), quien plantea “que la especificidad de la educación es la razón, mientras que la de la formación es la experiencia y el devenir” (p.75), luego la educación entra a promover un sentimiento de transformación sobre el sentimiento.

En Argentina Monetti (2015.) “La formación aparece como elemento recurrente que en sus relaciones con otros componentes van tomando diversas formas, luego la define como un proceso de desarrollo personal de un sujeto que se forma así mismo por mediaciones, está ligada a las transformaciones identitarias que se producen en los estudiantes. (p.165)

Según Aebli (2000), la formación es un proceso de construcción social de la realidad muy particular que configura un formar trabajando, construido y reconstruido a través del tiempo. La formación no puede abordarse aislada de los problemas financieros que viven la sociedad y la economía.

La pedagogía debe plantear seriamente los problemas de las finanzas, de la comunicación y de la información del hombre como ser viviente en relación con la red de sistema y sus efectos sobre la cultura y las formas del poder saber. Para la formación en finanzas en la administración del dinero juega rol importante el modelo de pedagogía activa y cognoscitiva.

Por lo tanto la pedagogía relacionada con la didáctica para la formación en finanzas según Ontoria (2003), es una experiencia personal que permite construir conocimiento, en la cual interviene el yo con todas sus capacidades, emociones, sentimientos, motivaciones y habilidades.

Finalmente, Bernstein (1971), “sostiene que la práctica pedagógica es una forma de organización jerárquica, comunicativa, escolar, que se inscribe en un discurso pedagógico” (p.47).

La pedagogía es abordada desde la tendencia pedagógica con caracterización de cinco categorías: a) Un docente capaz de transformar su práctica didáctica en la formación en finanza, b) Un docente autocrítico de sus prácticas de sus interacciones, de sus lógicas, con decisión e iniciativas concretas para transformarlas en la administración del dinero, c) Un docente que considere la historicidad del acto educativo y d) Un docente que no pierde la perspectiva interpretativa del conocimiento que nutre su práctica financiera y e) Un docente que considere al estudiante como un sujeto de su formación, constructor de conocimiento. Se agrega que el docente es el recurso didáctico más importante, mientras que Stenhouse (1987), lo eleva a la categoría de investigador en el aula.

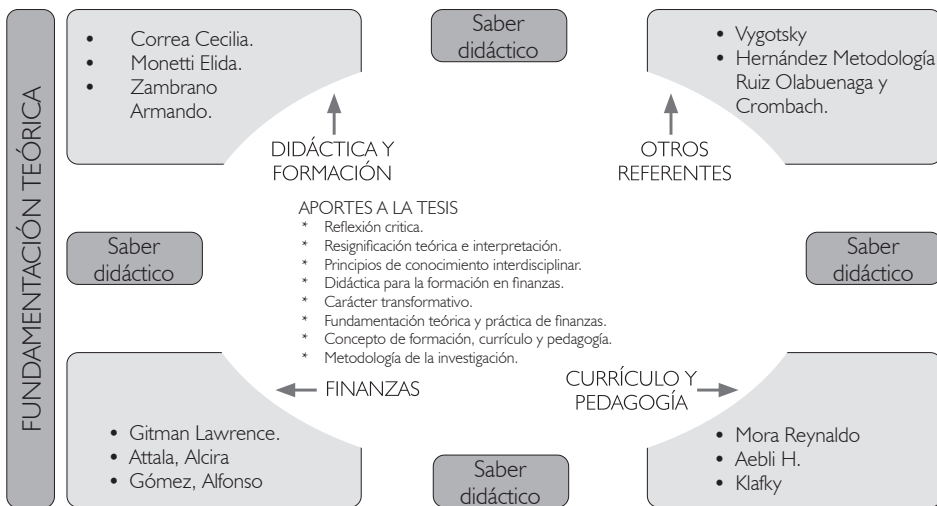


Figura 1. Fundamentación teórica de Didáctica, Formación, Finanzas, Currículo y Pedagogía

Fuente: Rico (2016). Tesis doctoral Didáctica para la formación en finanzas en programas de Administración de Empresas.

Metodología

La metodología utilizada se amarró al enfoque paradigmático cuantitativo y epistemológicamente en el paradigma Empírico analítico con un tipo de investigación descriptivo-explicativo, considerando la posición de Hernández (2014) y Galeano (2004) con nivel de investigación desde la perspectiva interpretativa.

El objetivo básico del estudio fue describir la relación entre docentes y estudiantes en lo correspondiente a la didáctica para la formación en finanzas. Se entrevistaron por separado a cada uno de los actores y luego se correlacionaron las respuestas de cada uno con sus pares (estudiante y docentes); además mediante la observación de la clase de cada docente seleccionado en la muestra se apreciaron correlaciones en el proceso didáctico de las finanzas, tanto del docente como de los estudiantes.

Desarrollo del trabajo

- *Estilos de enseñanzas de los docentes en los programas de Administración analizados.*

Se identificó la formación en finanzas y el estilo de enseñanza Nutritivo, que alcanzó en completamente y medianamente de acuerdo aceptación positiva del 83,8 % (42,9 % + 42,9 %), siguió en orden de preferencia el estilo Transmisor aplicado por los docentes, que se mostraron completamente y medianamente de acuerdo en un 76,2 % (57,2 % + 19,0 %), estilo de enseñanza que se encuentra por encima del promedio del 72,15 %. (Rico, Didáctica para la formación en Finanzas en programas universitarios de administración de Empresas., 2016)

Entre los tipos de didáctica que utilizan los docentes se identificaron como de mayor aplicación por los docentes entrevistados: la didáctica Comprensiva con el 85,7 % discriminada en un 57,1 % medianamente de acuerdo y un 28,6 % completamente de acuerdo; sigue, la didáctica Crítica con el 76,2 % (47,6 % + 28,6 %) y la didáctica Expresiva, la Constructivista, la Expositiva y la didáctica Socrática con el 71,4 %. (Rico, Didáctica para la formación en Finanzas en programas universitarios de administración de Empresas., 2016)

En la consulta se caracterizó y evidenció que, en los tipos de metodologías, el método de casos aplicados por los docentes alcanzó el 81,0 %, seguido en su orden de importancia “El método talleres teóricos y práctico” con el 80,9 % de

aplicación. El trabajo colaborativo o en equipo registró un 76,2 % positivo en su aplicación por los docentes encuestados, mientras que los juegos financieros de bolsas de valores solo alcanzaron en su aplicación los niveles más bajos del 76,1 %, el promedio de aplicación de los métodos de enseñanzas es del 78,55 %, es decir solo los métodos de casos y teóricos y de talleres lograron sobrepasar los promedios. Ver tabla 1.

Tabla 1

Métodos de enseñanza utilizados por los docentes entrevistados en los programas de Administración

Métodos de enseñanzas	Juegos financieros (Bolsa de valores)	De casos	Colaborativo (trabajo en equipo)	Talleres teóricos y práctico	Promedio
Variables	Frecuencia Relativa %	Frecuencia Relativa %	Frecuencia Relativa %	Frecuencia Relativa %	
Completamente en desacuerdo	4,8	0	0	0	
Medianamente en desacuerdo	4,8	0	0	4,8	
NI de acuerdo, ni en desacuerdo	14,3	14,3	19,0	9,5	
Medianamente de acuerdo	19,0	42,9	42,9	47,6	38,1
Completamente de acuerdo	57,1	38,1	33,3	33,3	40,45
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	

Fuente: tesis doctoral didáctica para la formación en finanzas en programas universitarios de administración de empresas.2016. Creatividad del investigador.

- *Los tipos de pedagogía y currículo utilizado*

El 90,5 % de los docentes resuelve, informa resultados y hace valoraciones individuales de las posibles dudas surgidas en las clases teóricas y prácticas para la realización de las actividades.

El 81,0 % de los docentes consideraron que el curso de finanzas en la estructura curricular responde a la formación integral de un profesional para la toma de decisiones financiera en un contexto globalizado.

El 66,7 % de los docentes encuestados insertaron en sus programas el componente de investigación, solo el 4,8 % no aplicaron en la encuesta.

El 52,4 % de los docentes manifestaron que los créditos que tienen los cursos de finanzas en el plan de estudio son insuficientes como campo disciplinar para complementar la formación universitaria en Administración.

- *Percepción de las actividades del aprendizaje desarrolladas por los docentes*

Solo un 57,1% de los docentes son partidarios de que las actividades de aprendizaje deben ser variadas, múltiples, organizadas, secuenciales y temporizadas según un plan previo del docente, que a su vez responda a los objetivos y contenidos del curso.

El 81,0 % de los docentes sostienen que sus actividades son evaluadas y supervisadas, mientras que el 76.2 % sostienen que sus actividades en el aula responden a los objetivos y contenidos del curso desarrollado.

- *Percepción de los docentes sobre contenido de la asignatura de finanzas*

El 81,0% de los docentes destacan que los contenidos responden a una estructuración adecuada y distribuida en unidades de aprendizaje y de dificultad progresiva.

Los contenidos evaluados en la entrevista a los docentes de los programas de Administración de Empresas arrojaron un promedio de 87,7 %.

- *Percepción de los docentes encuestados sobre motivación a los estudiantes*

La variable de motivación registró un promedio en Baremo del 90,0 % y una calificación de excelente. Se constató en los docentes encuestados un resultado altamente positivo en lo medianamente y completamente de acuerdo 85,7 %.

El 85,7 de los docentes estimulan la participación, integrando, conduciendo intervenciones, sintetizando, reconstruyendo y desarrollando los temas que vayan surgiendo en la clase. Baremo promedio 90,0 %

- *Percepción de los docentes encuestados sobre sistema de evaluación*

El 90,4 % de los docentes recogen información de la marcha académica de sus estudiantes orientando y ayudando a superar las dificultades.

En las actividades de autoevaluación, los docentes fueron muy claro en afirmar en un 76,2 % que controlan el aprendizaje de forma progresiva proporcionando retroalimentación inmediata y continua. Baremo promedio 88,0 %

- *Percepción de los estudiantes sobre los tipos de metodología recibidas*

El 88,0 % de los estudiantes entrevistados se acomodaron con el método de talleres teóricos y práctico.

Los estudiantes en el 59,7 % optaron por el método de Juegos financieros. Baremo promedio de 73,1%. Situación que prende alarma en la didáctica para las finanzas.

- *Percepción de los estudiantes sobre los contenidos de las asignaturas de finanzas*

Los contenidos del curso de finanza sobre calidad, pertinencia, relevancia y la autoría de la fuente de información fueron 85,9 % positivo según los estudiantes.

En lo relativo al curso de finanza en su estructuración adecuada y distribuido en unidades de aprendizajes los estudiantes en su percepción medianamente y completamente de acuerdo con el 77,5 %. Baremo promedio 77,8 %.

- *La motivación de los docentes en el aula y la percepción de los estudiantes*

Según los estudiantes los docentes desarrollaron capacidad y empatía para el trabajo colaborativos con equipos interdisciplinarios en un 79,0 %

El 74,4 % de los estudiantes encuestados aprobaron medianamente y completamente de acuerdo que los docentes propiciaron procesos de comunicación asertiva. Baremo promedio 77,8 %.

- *Percepción de los estudiantes sobre los currículos de los planes de estudios de AE*

EL 63,9 % de los estudiantes conocieron el contenido del curso de finanzas que estaban desarrollando en el programa universitario.

En la consulta sobre los créditos que tiene el curso de finanzas son suficientes para su formación de administrador de empresa, los estudiantes fueron positivo 71,7 %. Baremo promedio 78, %.

- *Percepción de los estudiantes sobre las actividades de aprendizajes en la formación en finanzas*

El 79,8 %, de los estudiantes son positivos con lo planteado en los reglamentos, que establecen que las actividades del aprendizaje deben ser variadas y múltiples, organizadas y secuenciales.

Las actividades de aprendizajes con Baremo de calificación Buena. Promedio de la variable de 79,8 %.

- *Percepción de los estudiantes sobre los sistemas de evaluación de las asignaturas de finanzas*

Los estudiantes reconocieron que el sistema de evaluación les permitió tener varias alternativas para realizar sus trabajos de sus asignaturas de finanzas mediante foros, grupos de discusión con el 76,4 %

Los estudiantes aprobaron con el 74,3 %, que los docentes propusieron actividades que acumulan información sobre el desarrollo de los cursos orientando y coadyuvando a superar las dificultades.

Consideraciones Finales

- *Confrontación de metodologías entre docentes y la percepción de los estudiantes*

En el Método talleres teóricos y prácticos, se presentaron diferencias de percepciones siendo más positivos los estudiantes con 88,0 % frente al 80,9 % de los docentes.

En el Método colaborativo, las diferencias de percepciones mostraron positivos a los docentes con 76,2 % frente al 61,3 % de los estudiantes.

En el Método de casos, los docentes fueron positivos con el 81,0 % frente al 68,6 % de la percepción de los estudiantes.

- *Confrontación de los contenidos entre docentes y percepción de los estudiantes*

En lo referente a la calidad en el sentido de la pertinencia, la relevancia y la autoría de la fuente de información. Los resultados de percepción mostraron

muy favorables a los estudiantes con 85,9 %, mientras que los docentes manifestaron acuerdo con el 66,7 %.

En la estructuración adecuada de los contenidos, distribuida en unidades de aprendizaje y de dificultad progresiva, se encontró muy favorables en los docentes con 80,9 %, mientras que los estudiantes aprobaron con 77,5 %.

Los contenidos en cuanto a un volumen adecuado a las características del grupo y a los objetivos que se persiguen. La consulta de percepción es favorable en los docentes con 66,7 %, mientras que para los estudiantes la percepción fue más favorable 79,5 %.

- *Confrontación sobre la motivación en el aula entre los docentes y la percepción de los estudiantes*

En la motivación sobre propiciar procesos de comunicación asertiva entre los actores educativos, la consulta fue favorable en los docentes con 76,2 %, mientras que los estudiantes la aprobaron con el 74,4 %.

En la consulta sobre motivación en cuanto se favorece el desarrollo del aprendizaje y se da la bienvenida a los estudiantes que participan en el curso. Los resultados de confrontación son favorables en los docentes con el 94,4 %, mientras que los estudiantes la aprobaron con 83,8 %.

Muy favorables los docentes con 85,7 %, mientras que los estudiantes aprobaron 77,0 %. Sobre el proceso de Animar, estimular la participación integral, conduce intervenciones, sintetizando, reconstruyendo y desarrollando los temas que vayan surgiendo.

- *Confrontación sobre el sistema de evaluación entre el docente y la percepción de los estudiantes*

Sobre el docente propone actividades que recogen información de la marcha del estudiante, con el fin de orientarlo y ayudarlo a superar las dificultades que se le pudieran presentar se constató muy favorables en los docentes con el 94,4 % mientras que los estudiantes la aprobaron con el 74,4 %.

En la percepción de los créditos que tiene el curso de finanzas si son suficientes para la formación del administrador, los docentes fueron poco positivos con el 52,4 %, mientras que los estudiantes la aprobaron con 72,7 %.

En las percepciones sobre currículo, los créditos que tiene el curso de finanzas son suficientes para la formación del administrador fue positivo bajo por los docentes con 52,4 %, mientras que los estudiantes aprobaron con 71,7 %.

En las percepciones sobre currículo, el docente realizó evaluación de acuerdo con las reglas de juego-normas, mediante su adecuación al currículo. Los estudiantes aprobaron el currículo en un 84,8 %, solo el 1,5 % se mostró en desacuerdo.

En la investigación realizada se encontró que los programas de administración de empresas del 88,9 % de los magister vinculados no se encontraron ningún docente con formación en educación al igual que el 11,1 % de los especialistas.

Se encontraron en la investigación huellas y trazos didácticos en los programas universitarios de administración de empresas. Solo los programas cuentan con el 44,4 % de docentes de tiempo completo, mientras que el 33,3 % son de medio tiempo y el 22,2 % catedráticos, lo que no garantiza el proceso de diseño educativos.

El 22,2 % de los docentes vinculados a los programas son investigadores y el 77,8 % son docentes. Lo que incide en los procesos transversales de la investigación y en la dinámica de la enseñanza-aprendizaje, los contenidos, currículos, actividades del aprendizaje.

La mayoría de las misiones de los programas consultados presentan de manera general los conceptos de innovación, competitividad, pero en cambio las variables globalización, emprendimiento y tecnología de las comunicaciones y de la información no aparecen en las misiones.

Revisada la misión se aprecia un divorcio entre la misión del programa de Administración de Empresas, el plan de estudios y los contenidos curriculares en lo atinente a la didáctica en la formación de finanzas.

Algunas visiones en los programas universitarios analizados son extensas y confusas y no son fáciles de transmitir y explicar, la visión de un programa de Administración de Empresas se encuentra desactualizada porque fue programada al 2015.

Se identificó que los planes de estudio de los programas universitarios de Administración de Empresas son diferenciadores en sus currículos, asignaturas, créditos académicos, los nombres y la ubicación de las asignaturas, el proceso secuencial de las asignaturas, los perfiles profesionales y ocupacionales y duración de la carrera.

En la actualidad el profesorado se encuentra ante una multiplicación de funciones, desde una carga académica alta, combinada con la investigación, reuniones y comités.

La propuesta Didáctica Dinámica en contexto (DDC) constituye una exigencia para lograr los resultados deseados en materia de desarrollo educativo, tecnológico y transferencia de conocimiento, ya que si bien la propuesta nos coloca en la senda correcta, el camino es aún muy largo por recorrer en la vida académica, se demanda una reforma en los diseños de las asignaturas para facilitar las actividades de desarrollo didáctico tecnológico y transferencia de conocimiento de las IES y otras entidades, conformando así una masa innovadora de instituciones educativas y de investigadores con capacidad para incursionar de manera activa en el creciente mercado educativo competitivo, que no sólo es el que puede tener la iniciativa, sino que eventualmente tendrá bajo su responsabilidad algo que ahora promueve la propia ley de manera explícita: la aplicación y comercialización de la innovación didáctica. Con lo anterior se pretende elevar los niveles de desarrollo científico y tecnológico de lo didáctico e incidir en el desarrollo económico de manera tal que las acciones de la didáctica dinámica y la transferencia de conocimiento aporten de manera significativa al desarrollo educativo de este país, y en retorno, las actividades de investigación y desarrollo lleguen lo antes posible a significar ese anhelado 1% del PIB.

Referencias Bibliográficas

- Aebli, H. (2000). *las 12 formas básicas de enseñar, una didáctica basada en la psicología*. España: Narcea.
- Alvarado, A. y Moreno, Z. (2017) Gobernanza y gestión de calidad en los centros de investigación universitarios. *Revista Opción* Año 33 (84).
- Bernstein, B. (1971). Hacia una teoría del discurso pedagógico. *Pedagogia y Educacion*, 47.
- Díaz, D. (1999). La didáctica universitaria: Referencia imprescindible para una enseñanza de calidad. *Revista Electronica Interuniversitaria de formación del profesorado*, 108-116.
- García, M. (1969). *Didáctica general*. Madrid. Ediciones: Anaya.

- Gitman, L. (2000). *Fundamentos de Administración Financiera*. Mexico: Prentice - Hill.
- Monetti, E. (2015). *La didáctica de las cátedras universitarias, estilo de enseñanzas y planificación de clases*. Buenos Aires: Colección Universidad.
- Mora, R. (2012). *Prácticas curriculares, cultura y proceso de formación*. Barranquilla: Ediciones Universidad Simón Bolívar.
- Ontoria, A. (2003). *Potenciar la capacidad de aprender a aprender*. México: Alfaomega.
- Philippatos, G. (1974. p.27). *Fundamentos de administración financiera*. Bogotá: Editorial McGraw-Hill.
- Puche, R. (2010). *Administración Financiera Global* (Primera Edición ed., Vol. 1). (U. S. Bolívar, Ed.) Barranquilla, Atlántico, Colombia: Artes Gráficas Industriales Ltda.
- Rico, F. (2016). Tesis doctoral Didáctica para la formación en Finanzas en programas universitarios de administración de Empresas. Barranquilla.
- Rico, F. (Junio de 2013). Los premios Nobel de Economía (1969-2013). *Desarrollo Indomericano*, 122, 36-65.
- Stenhouse, L. (1987). *Investigación y desarrollo del currículum*. Madrid: Morata.
- Villanueva, A, Rico, F. (2015). *Economía Pública*, Ediciones Universidad Simón Bolívar. Barranquilla. Atlántico. Colombia.
- Van Horne, J. (1988). *Fundamentos de Administración Financiera*. México: Editorial Prentice-Hill.
- Zambrano, A. (1963). *Formación, experiencia y saber*. Bogotá: Editorial Magisteri.

Inteligencia Emocional Percibida en Estudiantes de Medicina

Nikell Esmeralda Zárate Depraect

Universidad Autónoma de Sinaloa, Culiacán Sinaloa México.

senibaza@hotmail.com

Eunice Guadalupe Martínez Aguirre

Universidad Autónoma de Sinaloa, Culiacán Sinaloa México.

maeg224@gmail.com

Dilcia Denysse Zurita Camacho

Universidad Autónoma de Sinaloa, Culiacán Sinaloa México.

dilciazurita@gmail.com

Elsa Amaranta Cabrera Sánchez

Universidad Autónoma de Sinaloa, Culiacán Sinaloa México.

Amaranta_cs@hotmail.com

Sayra Nathaly Meza Morales.

Universidad Autónoma de Sinaloa.

Resumen

Estudio descriptivo, transversal que analiza la inteligencia emocional percibida en estudiantes de medicina. Aplica el Trait Meta-Mood Scale-24 (TMMS-24) de Fernández-Berrocal, Extremera y Ramos (2004) a una muestra por conveniencia de 504 estudiantes de la licenciatura de médico general. El 57.1% son mujeres y 42.8% hombres. Las mujeres resultaron con 90.6% de atención adecuada, 89.9% con adecuada claridad y 88.8% con adecuada reparación. Mientras los hombres resultaron con el 62.9% de atención adecuada, 60.1% de adecuada claridad y 69.4% de adecuada reparación. En conclusión, las mujeres perciben mejor inteligencia emocional respecto a los hombres.

Palabras clave:

Estudiantes, Inteligencia Emocional, Medicina, Universitarios.

Emotional Intelligence Perceived in Medical Students

Abstract

Descriptive, transversal study that analyzes the emotional intelligence perceived in medical students. Applies the Trait Meta-Mood Scale-24 (TMMS-24) by Fernández-Berrocal, Extremera and Ramos (2004) to a convenience sample of 504 students of the general practitioner's degree. 57.1% are women and 42.8% men. The women were 90.6% adequate care, 89.9% with adequate clarity and 88.8% with adequate repair. While the men were with 62.9% adequate care, 60.1% adequate clarity and 69.4% adequate repair. In conclusion, women perceive better emotional intelligence compared to men.

Keywords:

Students, Emotional Intelligence, Medicine, University.

Introducción

En la atención médica, algunos profesionales de la salud demuestran un trato deshumanizado hacia su paciente; no lo llaman por su nombre, lo identifican por el diagnóstico o por el número de cama, dan pues un trato carente de empatía. Esto genera insatisfacción por parte del paciente y quejas al sector hospitalario, haciendo ver al ejercicio médico como despersonalizado.

Es esencial que el profesional de la salud sepa escuchar, comprender y sentir lo que el paciente comunica en forma verbal y no verbal para brindar un trato digno y cordial. Para ello, es importante que el estudiante de medicina continúe con el fortalecimiento de autoconcepto, autoestima, empatía, autorregulación y habilidades sociales para garantizar dicha atención de forma efectiva y afectiva. En este sentido, identificar las propias emociones, hace que el estudiante autorregule sus expresiones y se adapte socialmente, tenga control de impulsos, tienda al razonamiento y permanezca estable y optimista ante la adversidad dentro del contexto de atención médica.

Además, la autocomprensión de emociones, fundamenta en el estudiante de medicina, actitudes productivas en la sociedad, el ser honesto, sincero, congruente con su decir y actuar, estar satisfecho con su vida e interactuar con

los demás y con el entorno aprovechando lo útil. Así pues, estar al tanto de emociones positivas, implica pensamientos positivos que, a su vez, se reflejan en conductas efectivas.

De esta forma, se integra la inteligencia emocional, la cual es la capacidad que tiene la persona para percibir, asimilar, comprender y regular las propias emociones y las de los demás y así promover el crecimiento emocional e intelectual (Mayer y Salovey citado en Anadón, 2006)

Siendo una capacidad, es pues, una habilidad, que la persona bajo voluntad decide desarrollar. En el modelo teórico que entiende a la inteligencia emocional como una habilidad, la persona se da cuenta que puede conocer, identificar, valorar y demostrar sus emociones y reconocer la de otros porque al ejercitarlas razona sobre ellas, las comprende y las emplea adecuadamente según el contexto; de esta manera crece emocional e intelectualmente.

Si se educa a los estudiantes de medicina sobre emociones, se previene la deficiente atención médica, carente de empatía que se aprecia en el contexto hospitalario. Una vez culminado el proceso formativo en contexto áulico, el estudiante se inserta al 100% en el contexto hospitalario, es decir, cuando cursan el internado de pregrado, en el cual al estudiante se le llama médico interno. Por ejemplo, se encontró que el desgaste laboral del médico interno se explicaba por una baja atención emocional y falta de claridad en sus emociones. Además, se demostró que, por la baja atención a sus emociones, carecen de la comprensión de sus estados emocionales y les genera comportamientos negativos, lo que obstaculiza su desempeño hospitalario (Ortiz & Beltrán, 2011)

La inteligencia emocional en médicos internos del Hospital Regional Honorio Delgado en Arequipa-Perú en el año 2016, fue del 66.7%, es decir, tienen poca atención a sus emociones, mientras que el 30.9% tiene poca claridad a las emociones y el 19.8% presenta poca reparación de éstos (Orihuela, 2016)

Se hace referencia a que un nivel de ansiedad leve en el 42.6%, de los médicos internos, es directamente proporcional a la alteración en el funcionamiento de las áreas hospitalarias y resalta que son las emociones las que definen la motivación, el entusiasmo, gustos, sentidos y sueños por la vida (De La Cruz, 2015)

Del mismo modo, se argumenta que la necesidad de potenciar las habilidades de inteligencia emocional a fin de disminuir los efectos negativos de los síntomas anímicos y ansiosos en los estudiantes de medicina e incrementar la percepción positiva de manejo emocional vinculada a las habilidades clínicas, es algo en lo que debería trabajarse constantemente (Barraza, Muñoz & Behrens, 2017).

Se encuentra en los estudiantes de medicina de la Universidad Nacional de la Amazonía, que predomina el nivel de inteligencia emocional promedio o adecuado, siendo el 86.8% los que se ubican en él (Villacorta, 2010).

Asimismo, se aplicó el inventario emocional de BarOn Ice a 161 estudiantes de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional de Trujillo y encontró que tienen una inteligencia emocional adecuada. También, se ha encontrado en los médicos internos de pregrado del Hospital General de Obregón Sonora, que el factor de claridad y reparación emocional (íntegros en la inteligencia emocional), se correlacionan positivamente con realización personal (íntegro en desgaste laboral) (Asmat, 2018).

En relación a lo anterior, si el estudiante de medicina identifica y controla sus propias emociones, dará un trato eficiente y afectivo al paciente y no solamente cognitivo y de habilidad. A su vez, se alejará de conductas pesimistas, ofensivas, evasivas, de desconfianza, trato intolerante e impositivo.

Las ventajas de educar sobre inteligencia emocional son el bienestar físico, mental, emocional y espiritual, mejorando la salud, propiciando mayor capacidad para aprender y permitiendo una vida feliz. De esta manera, lo ideal es educar sobre ello a edades tempranas, hacerles ver que sus sentimientos si son importantes para la regulación de sus pensamientos y conductas y de esta manera fortalecerles el carácter. Ya que a medida que se obtiene el autocontrol de emociones se evita la violencia, depresión, frustración, ansiedad, estrés, suicidios, asesinatos. Sin embargo, es importante tener claro que, es decisión personal, bajo el equilibrio entre la razón y las emociones lo que permite aportar a un mundo de transformación y esperanza y en su defecto a un mundo de crisis.

Lo anterior, permite argumentar sobre ¿cómo perciben su inteligencia emocional los estudiantes de medicina? y sobre los resultados establecer estrategias de prevención.

Fundamentos Teóricos

Este apartado incluye definiciones de inteligencia emocional, modelos teóricos, habilidades básicas para su formación, factores internos y externos a la persona que influyen en su desarrollo, evidencias de que la inteligencia emocional ayuda al estudiante universitario a sentirse satisfecho, productivo, motivado, autónomo y con bienestar.

La inteligencia emocional es estudiada por la psicología desde los años setentas y es retomada en los noventa por Salovey, Mayer y Goleman, para ellos, la inteligencia emocional se refiere a comprender la interacción entre emoción y pensamiento y su efecto en la depresión, memoria y expresiones faciales (Anadón, 2006).

Sin embargo, existen otras definiciones, por lo que a continuación se hace referencia a algunas de ellas:

- * El uso inteligente de las emociones.
- * Sirve para procesar información y resolver problemas.
- * Se refiere a la habilidad para procesar (percepción-asimilación-comprensión) la información emocional de uno mismo y de los otros, tener dominio de las emociones y responder con conductas apropiadas según la situación, relacionarse con otras personas sin conflictuarse ni causar conflicto.
- * Es el conjunto de capacidades, competencias y habilidades no cognitivas que influyen la habilidad propia de tener éxito al afrontar aspectos del medio ambiente.
- * Es el conjunto de destrezas, actitudes, habilidades y competencias que determinan la conducta de un individuo, sus reacciones o sus estados mentales
- * Es la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones.
- * Es la capacidad para reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, para motivarse y gestionar la emocionalidad en nosotros mismos y en las relaciones interpersonales.
- * Es la capacidad para leer nuestros sentimientos, controlar nuestros impulsos, razonar, permanecer tranquilos y optimistas cuando no nos vemos confrontados a ciertas pruebas, y mantenernos a la escucha del otro.
- * Es la capacidad intelectual donde se utilicen las emociones para resolver problemas.

- * Es la aptitud para captar, entender, y aplicar eficazmente la fuerza y la perspicacia de las emociones en tanto que fuente de energía humana, información, relaciones e influencia.
- * Es la forma de interactuar con el mundo, que tiene en cuenta los sentimientos, y engloba habilidades tales como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia y/o la agilidad mental. Estas características configuran rasgos de carácter como: la autodisciplina, la compasión o el altruismo, que resultan indispensables para una buena y creativa adaptación social (García & Giménez, 2010)

También, se conocen dos modelos teóricos sobre la inteligencia emocional, los cuales son: a) Modelo mixto o de rasgos de la personalidad.- el cual establece que la inteligencia emocional es un conjunto de rasgos de la personalidad y estabilidad en el comportamiento como el control de impulsos, automotivación y relaciones sociales, y b) Modelo de habilidad.-que instituye que la inteligencia emocional es un conjunto de habilidades que permite el uso adaptativo de las emociones dentro de la cognición (Palomera, Gil y Brackett, 2006).

Además, existen cuatro habilidades básicas para el desarrollo de la inteligencia emocional:

- Percepción emocional, la cual permite identificar y reconocer los propios sentimientos y los de los demás; implica prestar atención y decodificar con precisión las señales emocionales de la expresión facial, movimientos corporales y tono de voz, aquí se pueden identificar las emociones, estados y sensaciones fisiológicas y cognitivas que éstas conllevan. Esta habilidad permite ver la honestidad y sinceridad de las emociones expresadas por los demás.
- Facilitación o asimilación emocional, implica tener en cuenta los sentimientos cuando se razona y se solucionan los problemas. Está centrada en cómo las emociones afectan al sistema cognitivo y cómo nuestros estados afectivos ayudan a la toma de decisiones. También ayudan a priorizar los procesos cognitivos básicos, focalizando la atención en lo que es realmente importante. Esta habilidad plantea que las emociones actúan de forma positiva sobre el razonamiento y la forma de procesar la información.
- Comprensión emocional, es la habilidad para desglosar el repertorio de señales emocionales, etiquetarlas y reconocer las categorías en las que se agrupan los sentimientos. Además, implica una actividad tanto anticipatoria como

retrospectiva para conocer las causas generadoras del estado anímico y las futuras consecuencias de nuestras acciones. Contiene la destreza para reconocer las transiciones de unos estados emocionales a otros (la sorpresa por algo no esperado y desagradable, el enfado posterior y su expresión, y finalmente el sentimiento de culpa debido a esa manifestación de ira desmedida) y la aparición de sentimientos simultáneos y contradictorios (sentimientos de amor y odio sobre una misma persona). Esta habilidad es puesta en práctica a diario por el alumnado, ellos utilizan esta habilidad para ponerse en el lugar de algún compañero que está pasando por una mala racha (malas notas, enfermedad, divorcio de los padres...) y ofrecerle apoyo. O para anticipar sus estados emocionales: la mayoría de los alumnos comprometidos por sus estudios reconocen que les surgirán remordimientos si salen a divertirse en vísperas de un examen en vez de quedarse en casa estudiando y algunos prefieren, por ello, retrasar la salida hasta después del examen.

- Regulación emocional, es la habilidad más compleja de la inteligencia emocional, incluye la capacidad para estar abierto a los sentimientos, tanto positivos como negativos, y reflexionar sobre los mismos para descartar o aprovechar la información que los acompaña en función de su utilidad. Además, sirve para regular las emociones propias y ajenas, moderando las emociones negativas e intensificando las positivas. Abarca pues el manejo de nuestro mundo intrapersonal y también el interpersonal, esto es, la capacidad para regular las emociones de los demás, poniendo en práctica diversas estrategias de regulación emocional que modifican tanto nuestros sentimientos como los de los demás. Esta habilidad alcanzaría los procesos emocionales de mayor complejidad, es decir, la regulación consiente de las emociones para lograr un crecimiento emocional e intelectual (Fernández & Extremera, 2005)

Por otra parte, existen variables internas en la persona que influyen en el desarrollo de la inteligencia emocional, entre ellas la responsabilidad, el sentido común, la voluntad y la capacidad de aprender. Y las variables externas son la empatía, capacidad para relacionarse, capacidad para comunicarse, habilidad de crear modelos mentales, persuasión y capacidad para adaptarse al entorno (García & Giménez, 2010)

Lo expresado en los párrafos anteriores, abren camino a lo descrito por quienes aseguran que un desafío del sistema educativo actual es conseguir una adecuada formación académica y emocional en los alumnos, por lo que el docente propicia la motivación y bienestar del estudiante durante las actividades

de aprendizaje para generar su autonomía y mejorar sus competencias emocionales y rendimiento académico. Lo anterior se logra cuando el docente diseña e implementa la actividad de enseñanza comunicando claramente la instrucción al estudiante, protagonizándolo en su propio aprender y así logren resolver problemas. Este autor dice que de esta manera se potencializa el “arte de pensar” en el estudiante (Conde & Almagro, 2013)

Los alumnos emocionalmente inteligentes, poseen mejores niveles de ajuste psicológico y bienestar emocional, mantienen estables redes interpersonales y de apoyo social, son menos propensos a realizar comportamientos disruptivos, agresivos o violentos; pueden llegar a obtener un mayor rendimiento escolar al enfrentarse a las situaciones de estrés con mayor facilidad y consumen menor cantidad de sustancias adictivas (tabaco, alcohol, etc.) (Extremera & Fernández-Berrocal, 2004)

La identificación de inteligencia emocional es predictora de rendimiento académico en estudiantes universitarios y existen diferencias entre género, siendo las mujeres las que adquieren mayor nivel de desarrollo (López, 2008). También, los estudiantes universitarios con más inteligencia emocional tienen menos número de síntomas físicos, menos ansiedad social y depresión, mejor autoestima, mayor utilización de estrategias de afrontamiento activo para solucionar sus problemas y mayor satisfacción interpersonal (Extremera & Fernández, 2004)

La inteligencia emocional se asocia significativamente a la satisfacción académica de los estudiantes universitarios; es en este sentido, en la enseñanza de educación superior, la inteligencia emocional ha estado ligada al éxito académico, y a la fatiga en el estudio. (Urquijo & Extremera, 2017). Finalmente, los estudiantes universitarios presentan dificultades de expresividad emocional, ausencia de responsabilidad, falta de confianza, inadecuado desarrollo de la inteligencia emocional y baja autoestima (Farroñan & Magdalena, 2018)

Siguiendo con el mismo orden de ideas, existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el manejo de conflictos, quien sabe manejar la situación ante un problema es una persona que posee inteligencia emocional alta (Rivera, 2017). Además, se ha encontrado que un alto riesgo de suicidio se asocia a menores niveles de claridad y regulación emocionales y satisfacción con la vida, y altos niveles de ansiedad y depresión, por lo que es necesario diseñar intervenciones psicológicas preventivas para reducir la ideación y el riesgo suicida basado en los resultados obtenidos, en especial, en el papel de la inteligencia emocional. (Gómez, Limonero, Toro, Montes & Tomás, 2017)

En Estados Unidos, España y en el Reino Unido se han dado cuenta de que entre más ciudadanos satisfechos con sus vidas, más productivos serán como sociedad, por ello, apoyan a instituciones educativas públicas y privadas con programas de educación socioemocional en espera de que en este siglo se estimule un futuro con más inteligencia emocional (Fernández & Ruiz, 2008)

Metodología

Estudio no experimental, cuantitativo, descriptivo, transversal. La población de estudio fue seleccionada por conveniencia, quedando conformada por 504 estudiantes de médico general que cursaban segundo, cuarto, sexto, octavo y décimo semestre. La aplicación del Trait Meta-Mood Scale-24 (TMMS-24) de Fernández, Extremera y Ramos (2004) fue a través de Google formularios (en línea), en marzo del 2018. Este instrumento se conforma por 24 ítems con respuesta tipo Likert que van desde 1=muy de acuerdo a 5=muy en desacuerdo y tres dimensiones integradas por ocho ítems cada una. Estas hacen referencia a los tres procesos de percepción, comprensión y regulación emocional.

Dimensión 1: Atención a los propios sentimientos: “Soy capaz de sentir y prestar atención a los sentimientos de forma adecuada”.

Dimensión 2: Claridad emocional. “Identifico y comprendo bien mis estados emocionales”.

Dimensión 3: Reparación de los estados de ánimo: “Me preocupo por tener un buen estado de ánimo”.

Finalmente, la consistencia interna (α de Cronbach) de cada dimensión es de .90 para Atención, .90 para Claridad y .86 para Reparación. (Anadón, 2006)

Se solicitó autorización a directivos de la institución para realizar la aplicación y a los estudiantes se les informó que los resultados serían utilizados para efectos de publicación por lo cual se requería el consentimiento informado.

El análisis de frecuencia estadística se llevó a cabo en Microsoft excel 2016. Para interpretar los datos, se obtiene la puntuación de cada factor sumando los ítems correspondientes (los ítems del 1 al 8 para el factor atención emocional, del 9 al 16 para el factor claridad emocional y del 17 al 24 para el factor reparación de las emociones). Luego se comparan con los puntos de corte para hombres y mujeres. (Apaza & Carrillo, 2018)

Resultados

A continuación se presenta la inteligencia emocional de mujeres (tabla 1) y hombres (tabla 2), en sus tres dimensiones:

Tabla 1

Inteligencia emocional de las mujeres, en sus tres dimensiones

Atención	Claridad	Reparación
6.2% debe mejorar su atención, presta poca.	5.2% debe mejorar su claridad.	4.1% debe mejorar su reparación.
90.6% atención adecuada.	89.9% adecuada claridad.	88.8% adecuada reparación.
3.1% debe mejorar su atención, presta demasiada.	4.8% excelente claridad.	6.9% excelente reparación.

Fuente: elaboración propia, 2018.

Tabla 2

Inteligencia emocional de los hombres, en sus tres dimensiones

Atención	Claridad	Reparación
19.9% debe mejorar su atención, presta poca.	17.5% debe mejorar su claridad.	11.1% debe mejorar su reparación.
62.9% atención adecuada.	60.1% adecuada claridad.	69.4% adecuada reparación.
17.1% debe mejorar su atención, presta demasiada.	22.2% excelente claridad.	19.4% excelente reparación.

Fuente: elaboración propia, 2018.

El 90.6% de las mujeres estudiantes de la licenciatura de médico general, se perciben capaces de sentir y prestar atención a sus sentimientos en forma adecuada, mientras que el 62.9% de los hombres, lo considera así.

El 89.9% de las mujeres comprende sus emociones porque percibe que tienen claridad sobre las mismas e identifican su estado de ánimo, mientras que el 60.1% de los hombres también lo percibe así.

El 88.8% de las mujeres se preocupa por tener un buen estado de ánimo, mientras que el 69.4% de los hombres también.

Consideramos que bajo el modelo teórico sobre inteligencia emocional denominado “habilidad social”, es posible educar y desarrollar las habilidades de autoestima, autoconocimiento, autorregulación, empatía y habilidades sociales en los estudiantes de medicina, con el objetivo de dotarles de herramientas que le permitan la adaptación a diversas situaciones que vivirán dentro del contexto hospitalario. Por tanto, planear, diseñar, implementar y evaluar talleres acerca de ello es viable y factible, tal y como lo describen Palomera, Gil y Bracket (2006)

Educar a los estudiantes de medicina sobre emociones para que las comprendan y así autorregulen el pensamiento y comportamiento es indispensable para el trato que darán al paciente; hacer ver al estudiante que, a mayor conocimiento de sus emociones, habrá más autoconciencia sobre su autoestima y autoconcepto y de esta manera fortalecen la creencia de ser competentes. Asimismo, sentirán el bienestar y satisfacción, aumentando el desempeño académico, desfavoreciendo a la ansiedad, estrés, consumo de alcohol y tabaco; tal y como lo describen Extremera y Fernández (2004)

Además, los resultados de este estudio coinciden con López (2018) al encontrar que las mujeres perciben más atención, claridad y reparación de sus emociones, en relación a los hombres; es decir, resultan con mayor inteligencia emocional. Por lo que hacer ver al estudiante que conocer sus propias emociones puede evitarle estados de ánimo depresivos, comportamiento ansioso, problemas de comunicación verbal y corporal. De esta manera se apoya a lo argumentado por (Anadón, 2006; García y Giménez, 2010; De la Cruz, 2015; Barraza, Muñoz y Behrens, 2017)

Igual que en Estados Unidos y Europa, en México se quieren ciudadanos satisfechos y productivos, por tanto, educar sobre emociones a los futuros médicos auxiliará las actividades de promoción, prevención, diagnóstico y tratamiento reflejadas en el trato afectivo hacia el paciente y en la sociedad, dando un trato inteligente tanto cognitiva como emocionalmente, con lo anterior, se apoya a lo dicho por Fernández y Ruíz (2008); Asmant (2018) y Villacorta (2010)

La licenciatura de médico general no se enfoca solamente en enseñar lo disciplinar, también educa en lo emocional para que el estudiante goce de bienestar y coadyuve a su autonomía y pensamiento crítico, tal y como lo propone Conde y Almargo (2013)

Si Acosta y Clavero en el 2018 afirman que los factores predictivos de inteligencia emocional son la edad, cultura y género y que, a más felicidad, más inteligencia emocional, sería interesante analizar qué opinión tienen los estudiantes de medicina sobre la cultura mexicana y más aún la sinaloense, e identificar qué nivel de felicidad se auto-diagnostican, para comprender si existe relación con la atención médica que brindan.

Arenas, López y Sánchez (2018) plantean la necesidad de integrar la formación en inteligencia emocional en el currículum del profesional de Atención Temprana. En este sentido, si los pacientes requieren de demostración de competencias afectivas y acompañamiento durante la atención médica, por tanto nuestros resultados dan pauta para iniciar con formación en este sentido, es decir, no solo enseñar contenidos teóricos y prácticos, sino también en enseñarles a los estudiantes de medicina a que realicen autoevaluación de su pensar, sentir y actuar, que reflexionen sobre ello, y que sean guiados por los docentes en el auxilio del desarrollo de habilidades emocionales necesarias.

Egido (2018) argumenta que la educabilidad es la capacidad de llegar a ser, con ello, nace el principio de confiar en las posibilidades del sujeto que se educa, y el fin de educar sujetos comprometidos con el mundo, con la realidad y con los otros. Tomando en cuenta las características individuales, sus necesidades, dificultades y limitaciones, para emprender acciones de aprendizaje proyectivas y propositivas. En cuanto a la dimensión ética de la educación requiere el juicio prudencial del educador y la adscripción libre del educando, lo anterior integra la educación en emociones para humanizar a la persona.

En relación a lo anterior, es de considerar que, para potencializar dicho arte de pensar, es importante la evaluación (autoevaluación, coevaluación y heteroevaluación) dentro del proceso de aprendizaje y la realimentación de los resultados obtenidos, ya que así el estudiante va adquiriendo conciencia de sus áreas de oportunidad. Durante esa adquisición de aprendizaje cognitivo, también se van dando cuenta de lo que sienten (ante aciertos y errores) y de cómo influyen en su comportamiento. En este sentido, la función docente no solo recae en la enseñanza del conocimiento y habilidad disciplinar; también se convierte en una guía que auxilia en la identificación de emociones que le permiten al estudiante la autonomía. Así, en forma consecutiva es conveniente que se pregunte el estudiante ¿qué aprendió y qué sintió durante su proceso de aprendizaje?, de esta manera el estudiante va reconociendo un alfabeto emocional cada vez más amplio que le permite reflexionar sobre sí mismo.

Conclusión

Las mujeres mostraron mejor capacidad para sentir y prestar atención a los sentimientos de forma adecuada, comprender sus emociones ya que tienen claridad sobre las mismas e identifican bien su estado de ánimo a diferencia de los hombres. Por tanto, asumen más inteligencia emocional.

Los resultados de este estudio, también refuerzan el tercer pilar de la educación (el saber ser) dentro de la formación del médico general mexicano y al mismo tiempo contribuye al profesionalismo médico, entendido este como la forma en que se realiza la práctica (comportamientos, actitudes con respeto y objetividad). En este sentido, la atención médica requiere de atender los propios sentimientos, demostrar claridad emocional y manifestar un buen estado de ánimo.

Se recomienda como estrategias de prevención, capacitar a los estudiantes desde primer año sobre las cinco dimensiones de inteligencia emocional y el beneficio que brinda tanto personal como en la práctica médica. Además, se recomienda enseñar sobre la “conciencia plena”, que significa conectar la parte emocional con la racional y analizar la realidad que se vive en el momento; es decir, poner atención a la experiencia presente con una actitud de apertura, curiosidad, aceptación y ausencia de juicio. Esta técnica beneficia tanto física como psicológicamente y se caracteriza por la autorreflexión analítica. Desde 1966 se consideraba que la ignorancia emocional podía ser destructiva, por lo que se planteó la educación en emociones desde la niñez ya que se apreciaba el problema entre la razón y la emoción (Ramos, Enríquez & Recondo, 2012)

En este sentido, es importante que la persona se dé cuenta que habilitar ambos hemisferios cerebrales permite ser personas analíticas, reflexivas, emocionales e intuitivas. Además, recuperar e integrar las emociones en el razonamiento permite mayor comprensión de nosotros mismos y permite regular los pensamientos, sentimientos y conductas.

Finalmente, para la atención médica se requieren personas equilibradas que logran armonía entre emoción y razón, convirtiéndose en personas eficaces y eficientes en la gestión de emociones. Para lograr lo anterior, es importante destacar que se requiere que los docentes también demuestren inteligencia emocional en su práctica profesional universitaria y hospitalaria.

Referencias Bibliográficas

- Anadón, Ó. (2006). Inteligencia emocional percibida y optimismo disposicional en estudiantes universitarios. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*. (9)1. 1-13. Asociación Universitaria de Formación del Profesorado, Zaragoza (España). Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=217017165002>.
- Apaza, Y. & Carrillo, G. (2018). Inteligencia emocional y satisfacción laboral en enfermeras (os) del Hospital Regional JPM-PNP, Arequipa 2017. Universidad Nacional de San Agustín. Arequipa, Perú. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/5363>.
- Asmat, D. (2018). Relación de inteligencia emocional con rendimiento académico en estudiantes del primer y sexto año de medicina de la Universidad Nacional de Trujillo. Universidad Nacional de Trujillo. Facultad de Medicina. Trujillo, Perú. Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/9722>.
- Barraza, R.; Muñoz, N. & Behrens, C. (2017). Relación entre inteligencia emocional y depresión-ansiedad y estrés en estudiantes de medicina de primer año. *Rev Chil de Neuro-Psiquiat.* (55)1. 18-25. Universidad Católica del Norte. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-92272017000100003>.
- Conde, C. & Almagro, B. (2013). Estrategias para desarrollar la inteligencia emocional y la motivación en el alumnado de Educación Física. *E-motion. Revista de Educación, Motricidad e Investigación*. 1. 221-220. Universidad de Huelva. Huelva (España). Disponible en: http://rabida.uhu.es/bitstream/handle/10272/8060/Estrategias_para_desarrollar_la_estrategia.pdf?sequence=2 Consultado el 10.01.2018.
- De La Cruz, I. (2015). Perfil socio demográfico, nivel de síndrome de burnout y su asociación con el nivel de ansiedad en internos de medicina de dos hospitales públicos de Arequipa, 2015. Universidad Nacional de San Agustín. Repositorio Institucional Digital. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/293>.
- Extremera, N. Y Fernández, P. (2004). El papel de la inteligencia emocional en el alumnado: evidencias empíricas. *Revista electrónica de investigación edu-*

cativa. (6)2. 1-17. Facultad de Psicología. Campus Teatinos S/N. Málaga (España). Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412004000200005&lng=es&tlng=es.

Farroñan, M. (2018). Modelo Socio Afectivo para mejorar la Madurez Emocional sustentado en las Teorías de la Inteligencia Emocional en los Estudiantes del I Ciclo de la Universidad Señor de Sipán, Distrito Pimentel, Provincia Chiclayo, Departamento de Lambayeque, 2015. Universidad Nacional Pedro Rui Gallo. Repositorio Institucional. Lambayeque. (España). Disponible en: <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/1660>.

Fernández, P. & Extremera, N. (2005). La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*. (19)3. 63-93 Universidad de Zaragoza, Zaragoza, (España), Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/274/27411927005.pdf>

Fernández, P.; Extremera, N. & Ramos, N. (2004). Validity and reliability of the Spanish modified version of the Trait Meta-Mood Scale. University of Mhlagá. Málaga (España). *Psychological Reports*. (94). 751-755. Disponible en: <http://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.2466/pr0.94.3.751-755>.

Fernández, P. & Ruiz, D. (2008). La Inteligencia emocional en la Educación. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*. (6)2. 421-436. Universidad de Almería. Almería (España). Disponible en: <http://www.redalyc.org/html/2931/293121924009/>

García, M. & Giménez, S. (2010). La inteligencia emocional y sus principales modelos: propuesta de un modelo integrador. *Espiral. Cuadernos del Profesorado*. (3)6. 43-52. Revista Digital del Centro del Profesorado Cuevas-Olula. Almeira (España). Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3736408>

Gómez, M.; Limonero, J.; Toro, J.; Montes, J. & Tomás-Sábado, J. (2017). Relación entre inteligencia emocional, afecto negativo y riesgo suicida en jóvenes universitarios. *Ansiedad y Estrés*. (24)1. 18-23. Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.anyes.2017.10.007>.

- López, O. (2008). La Inteligencia emocional y las estrategias de aprendizaje como predictores del rendimiento académico en estudiantes universitarios. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima (Perú). Disponible en: http://200.62.146.130/bitstream/handle/cybertesis/615/Lopez_mo.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Marcos, M.; Sánchez, M. & García, F. (2018). Inteligencia emocional y prácticas relacionales con la familia en atención temprana. *Siglo Cero*. (49)2. 7-25. Universidad de Murcia (España). Disponible en: <http://revistas.usal.es/index.php/0210-1696/article/view/scero2018492725/18843>.
- Moreno Z, González, M. y Hernández, J. (2015) Un estudio de caso en el Análisis de la Espiritualidad en el Trabajo. *Revista Oikos*. Edición n° 39 año 19.
- Moreno, Z. & Ibarra, L. (2017) Fiabilidad y Validez de la Escala de Felicidad de Lima en Trabajadores de Empresas de Servicios. *Revista Desarrollo Gerencial* Vol 9 (n°1)
- Moreno, Z. & Ibarra, L. (2017) Practical application of the Lima Happiness Scale in workers of service companies at Barquisimeto, Venezuela. *Cuadernos De Administración*. Vol 33 (59)
- Orihuela, F. (2016). Inteligencia Emocional y rasgos de personalidad en internos de Medicina Del Hospital Regional Honorio Delgado en Arequipa. Universidad Nacional de San Agustín. Repositorio Institucional Digital. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/3480>
- Ortiz, R. & Beltrán, B. (2011). Inteligencia emocional percibida y desgaste laboral en médicos internos de pregrado. *Educación Médica*. (14)1. 49-55. Servicios de Salud de Sonora. Hermosillo, Sonora (México). Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1575-18132011000100010&lng=es&tlng=pt.
- Palomera, R.; Gil, P. & Brackett, M. (2006). ¿Se perciben con inteligencia emocional los docentes?: posibles consecuencias sobre la calidad educativa. *Revista de Educación*. (341). 687-703 Disponible en: http://www.revistaeducacion.mec.es/re341/re341_28.pdf

- Prieto, M. (2018). La psicologización de la educación: implicaciones pedagógicas de la inteligencia emocional y la psicología positiva. *Educación XX1*. (21)1. 303-320. Universidad Autónoma de Madrid (España). Disponible en: <http://revistas.uned.es/index.php/educacionXX1/article/view/20200/16725>
- Pulido, F. & Herrera, F. (2018). Predictores de la Felicidad y la Inteligencia Emocional en la Educación Secundaria. *Revista Colombiana de Psicología*. (27)1. 71-84. Universidad de Granada, Granada (España). Disponible en: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/psicologia/article/view/62705>.
- Ramos, N.; Enríquez, H. & Recondo, O. (2012). *Inteligencia Emocional Plena. Mindfulness y la gestión eficaz de las emociones*. Editorial Kairós. Barcelona (España)
- Rivera, N. (2017). *Inteligencia emocional y manejo de conflictos en el Hospital Nacional Dos de Mayo, 2017*. Escuela de Posgrado. Universidad César Vallejo. Perú. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8867/Yacavilca_RN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Urquijo, I. & Extremera, N. (2017). Satisfacción académica en la universidad: relaciones entre inteligencia emocional y engagement académico. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*. (15)3. 553-573. Universidad de Almería and Ilustre Colegio Oficial de la Psicología de Andalucía Oriental (España). Disponible en: https://www.researchgate.net/profile/Itziar_Urquijo/publication/321392314_Satisfaccion_academica_en_la_universidad_relaciones_entre_inteligencia_emocional_y_engagement_academico/links/5a204c054585158865c4e6f1/Satisfaccion-academica-en-la-universidad-relaciones-entre-inteligencia-emocional-y-engagement-academico.pdf
- Villacorta, E. (2010). Inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes de Medicina Humana de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. *Ciencia y Desarrollo*. (12). 41-56. Disponible en: <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/1156>

Gestión Estratégica para la Investigación. Caso de Estudio: Universidad Cesar Vallejo

Santiago Moisés Benites-Castillo¹
Eduardo José Campechano-Escalona²

Resumen

La razón de ser de toda universidad es generar conocimientos pertinentes con el entorno, aportar ideas para el desarrollo y la construcción de ciudadanía. Este estudio valida tal premisa en la medida que las ideas concluyentes suelen ser trasladadas a la práctica y aprovechadas por los sectores empresariales y comunitarios que hacen vida en la región norte del Perú. El artículo tiene como propósito caracterizar la gestión estratégica del vicerrectorado de investigación de la Universidad Cesar Vallejo como una herramienta para direccionar el proceso de investigación hacia un ecosistema de aprendizaje que apunta hacia la innovación y el emprendimiento. Se utilizó el estudio de caso con un enfoque cuantitativo-descriptivo, utilizando la observación directa y entrevista estructurada como técnicas de recolección de la información. Entre las consideraciones finales se destaca el hecho que en nuestra realidad latinoamericana es importante que los modelos educativos fortalezcan la función de investigación en la universidad o para generar en los estudiantes actitudes emprendedoras y un pensamiento crítico que les permita visualizar las ventajas del conocimiento científico en el crecimiento económico y apertura a nuevos mercados que está teniendo la región sudamericana, especialmente Perú.

Palabras Claves:

Nivel de conocimiento, comportamiento socialmente responsable, atribución, estudiantes universitarios.

¹ Dr. Ciencias Biomédica. Director del Instituto de Investigación Científica de la Universidad César Vallejo, Perú. Investigador Renacyt- Concytec. Grupo María Rostworowski I. Correo: sbenites@ucv.edu.pe. orcid.org/0000-0002-8511-7106

² Dr. Ciencias de la Educación. Director del Fondo Editorial de la Universidad César Vallejo (UCV), Perú. Docente Tiempo Completo de la UCV. Adscrito al Vicerrectorado de Investigación. Línea de Investigación: Educación para la Sostenibilidad. Comunicación de la Ciencia/Gestión Social. Correo: ecampechano@ucv.edu.pe. Orcid:0000-0002-6152-7071

Strategic Management for Research. Case Study: Cesar Vallejo University

Abstract

The *raison d'être* of any university is to generate knowledge relevant to the environment, provide ideas for development and the construction of citizenship. This study validates such a premise so that conclusive ideas are usually translated into practice and taken advantage of by the business and community sectors that make life in the northern region of Peru. The purpose of this article is to characterize the strategic management of the Vice-presidency of Research of Cesar Vallejo University as a tool to direct the research process towards a learning ecosystem that points towards innovation and entrepreneurship. The case study was used with a quantitative-descriptive approach, using direct observation and structured interviewing as data collection techniques. Among the final considerations is the fact that in our Latin American reality it is important that educational models strengthen the research role in the university or to generate entrepreneurial attitudes and critical thinking among students that allow them to visualize the advantages of scientific knowledge in the economic growth and opening to new markets that the South American region is having, especially Peru.

Keywords:

University. Innovation Academic Roles.

Introducción

La última década del siglo XX le dio la oportunidad a la humanidad de tener acceso a inmensas fuerzas productivas que dieron origen a grandes revoluciones tecnológicas las cuales alteraron sustancialmente sus capacidades potenciales de generar bienes y servicios. Los avances simultáneos en campos como la informática, la biotecnología, la robótica, la domótica, la ciencia de los materiales entre otras áreas, han determinado las rupturas cualitativas en las posibilidades usuales de producción, ampliándolas extensamente, con un horizonte de continuo crecimiento. Resulta paradójico ver como estos avances globales, en nuestra realidad latinoamericana, muestran otra cara, otra realidad que se ven reflejados en los datos que manejan organismos como la Organización de

Naciones Unidas, el Programa de Desarrollo Humano (PNUD). CEPAL, el Banco Mundial y otras organizaciones, quienes destacan que:

- * Entre 25 y 30 millones de personas en Latinoamérica y el Caribe corren el riesgo de recaer en la pobreza
- * Entre 2015 y 2016 aumentó el número absoluto de personas pobres en aproximadamente 2.8 millones de personas. Esta es la primera vez en la década donde la incidencia de pobreza va en aumento.
- * Más de la mitad de los 300 millones de trabajadores en la región son asalariados en micro-empresas con menos de cinco puestos de trabajo, autoempleados sin calificación o no perciben ingresos (programas de aprendizaje, por ejemplo)

Realizando una mirada analítica a la realidad socioeconómica del Perú, resulta alarmante los datos que muestran cómo la población joven, el capital de relevo, es la que muestra mayores niveles de vulnerabilidad que compromete el desarrollo sostenible de este país. Según OXFAM-Perú 2018 en el Perú de hoy más de 8 millones de personas son jóvenes; constituyendo un sector fundamental para el desarrollo nacional, de ahí que se debe planificar acciones para contrarrestar tal situación, sin embargo, este sector, presenta una situación crítica, tal y como se muestran en los siguientes datos:

- La OCDE estima que actualmente dos de cada cinco jóvenes en el Perú se encuentra en una situación de desventaja en múltiples aspectos del bienestar (dimensiones del bienestar: educación, empleo, salud, participación cívica, e inclusión social). Son más de 3 millones de personas entre los 15 y 29 años que enfrentan unas perspectivas de vida que son cuesta arriba Fuente: Informe OXFAM-Perú 2018.
- Se estima que un joven tiene el triple de posibilidades que un adulto de encontrarse desempleado. Fuente: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2017). Estudio de bienestar y políticas de juventud en el Perú.
- 1 de cada 3 jóvenes trabajadores no alcanza a ganar S/ 176 soles mensuales, que es el costo de la canasta básica alimentaria. Fuente: Instituto Nacional de estadística e Informática (2017). Perú: Evolución de los Indicadores de los Objetivos de Desarrollo del Milenio al 2015.
- Se estima que un joven tiene el triple de posibilidades que un adulto de encontrarse desempleado. Fuente: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2017). Estudio de bienestar y políticas de juventud en el Perú.

- La iniciativa empresarial abunda entre los jóvenes con un 28,3% que tiene la expectativa de iniciar un negocio propio en el corto plazo, sin embargo, la mayoría verán frustrados en su deseo de hacer empresa debido a factores limitantes como insuficiente acceso a recursos técnicos y financieros. Fuente: Instituto Nacional de estadística e Informática (2017). Perú: Evolución de los Indicadores de los Objetivos de Desarrollo del Milenio al 2015.
- Perú el acceso de los jóvenes a los servicios financieros; clave para la generación de oportunidades de negocio; es limitado: entre los jóvenes de 18 a 29 años apenas 1 de cada 3 tiene cuenta de ahorro o tarjeta de débito, y más de la mitad (58,9%) ni siquiera hacen uso del sistema financiero. Fuente: Instituto Nacional de estadística e Informática (2017). Perú: Evolución de los Indicadores de los Objetivos de Desarrollo del Milenio al 2015.
- Apenas el 1,4% de los estudiantes de secundaria en Perú participa en un programa de formación técnica o vocacional, largamente por debajo de los estándares no sólo de los países OCDE (en promedio el 26% de jóvenes accede a un programa de formación/vocacional), sino también de Latinoamérica. Fuente: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2017). Perspectivas económicas de América Latina 2017 - Juventud, competencias y emprendimiento.

A pesar de esta realidad, existen diversas razones para revertir esta tendencia, a través de la inversión en el conocimiento científico, en la construcción y divulgación del saber que se gesta en las instituciones de educación superior, por lo tanto se debe asumir la gestión del conocimiento como herramienta para configurar un ecosistema de investigación que formule y promueva políticas públicas orientadas al I+D+i , rescatando el potencial creativo de los jóvenes como factor clave para generar valor en la economía.

Es en este escenario de cambios y desafíos, se inserta el rol que juega la Universidad Latinoamericana, especialmente la peruana en la producción de conocimientos y en la manera de llevar a cabo una línea de investigación frente al desarrollo económico y social, sobre todo en el escenario que plantea la inclusión del Perú a la OCDE. El Documento titulado primer volumen del Estudio multidimensional del Perú, editado por la OCDE sostiene que El acceso equitativo a una educación de calidad y al empleo formal son cuestiones clave para el fomento de la cohesión social y la mejora de los resultados económicos. Los estudiantes de secundaria del Perú obtuvieron los peores resultados de todos los países participantes en la última encuesta PISA 2012; unos resultados que evidencian que el estudiante promedio de 15 años del Perú

tiene un rendimiento equivalente al estudiante promedio de la OCDE con 3 años menos de escolarización secundaria.

Existe un amplio margen para invertir más en educación y para una mayor atención a la calidad, poniendo énfasis en los incentivos a una mejor enseñanza, en las políticas al interior del aula y en la educación infantil, entre otros factores. Además, la adecuación de la formación al mercado de trabajo es escasa: casi una tercera parte de las empresas del sector formal peruanas no consiguen encontrar trabajadores con la capacitación que requieren, frente a cerca del 15% en los países de la OCDE. Este hecho subraya la importancia de centrarse en un abanico de competencias más amplias en el contenido curricular, incluidas las competencias “blandas” o no cognitivas.

Estas ideas que plantea que el documento de la OCDE, sugieren que el papel de las universidades debe ser más activo, ya que al ser instituciones que generan conocimiento éste debe abordarse como un activo estratégico que permita formular planes y programas basados en la investigación y el conocimiento científico, lo que demanda una reorganización y nuevos enfoques gerenciales que permitan ser más efectivos con los diversos productos de investigación que se produce en la universidad. Frente a esto, muchos autores reafirman esta postura, entre ellos Morín (2000), quien plantea que: “La universidad tiene que adaptarse, simultáneamente, a las necesidades de la sociedad contemporánea, y llevar a cabo su misión trans-secular de conservación, transmisión, enriquecimiento de un patrimonio cultural sin el cual no seríamos más que máquinas que producirían y consumirían...” (p.87)

Por su parte Albornoz (2006) sostiene:

...frente a los formidables avances que efectúa el mundo contemporáneo en ciencia, tecnología y humanidades, no hay aislamiento posible sino incorporación. Estimo que el papel de la educación superior en nuestros países, sobre todo en las Universidades, es el de asumir el papel de intérpretes de aquello que acontece en el mundo y traducirlo a nuestras dimensiones y necesidades (p.28)

Ambos autores sostienen que la Universidad no puede concebirse como un bunker aislado del contexto social, sino que debe plantearse como un ente integrador entre los conocimientos e informaciones que de ella se generan y el capital social, natural y humano que existe a su alrededor.

En el caso concreto de Perú y en particular de Trujillo y la Macro-región Norte del país, es urgente lanzar una mirada escrutadora en la manera de hacer ciencia en nuestros recintos universitarios, porque a pesar de contar con un gran número de Instituciones de Educación Superior, su producción científica y de investigación no ha tenido el impacto social necesario para generar planes de acción orientados al desarrollo sustentable de las comunidades del entorno. Por el contrario, se han esforzado en crear y sostener centros de investigación que sólo buscan la descripción de esta realidad, pero sin una misión ni visión emancipadora. Todo esto ha producido un crecimiento del hecho investigativo hacia el interior de las universidades, que no dudaría en definirlo como investigación endógena universitaria o investigación in vitro, y no hacia las comunidades, que, en última instancia, debería ser el objetivo inicial y final de toda producción científica.

La Universidad como actor social fundamental, debe saber responder e interpretar los procesos de cambios asociados a los fenómenos de globalización al que asistimos desde finales del Siglo XX, los cuales han sido asumidos por la Unesco a través del Informe Delors (1998) y que han sido ratificados por la Declaración de Cartagena de Indias sobre la Educación Superior en América Latina y el Caribe (2008) como retos para salvaguardar el beneficio común.

Para lograr tal propósito, las Instituciones de Educación Superior debe proponer espacios donde la investigación, la innovación, el fomento de las capacidades de liderazgo, el emprendimiento y el establecimiento de estrategias pertinentes para la planificación y el trabajo en equipo, faciliten el análisis de políticas institucionales orientadas al apoyo de la gestión, la cooperación y la coordinación entre la universidad y los diferentes organismos nacionales e internacionales responsables de la educación. Bajo esta orientación, la gestión universitaria se caracterizará por ser eficiente y racional en la utilización efectiva de los recursos.

Otro aspecto de este tema que la Unesco enfatiza, es que en la Universidad se deben adoptar prácticas de gestión prospectiva dirigida a la solución de problemas de sus entornos (extensión prospectiva) como punto de partida para la producción y difusión del conocimiento científico generado en su interior, de esta manera se obliga a gestionarlo desde sus límites locales, nacionales hacia otros contextos.

Desde esta perspectiva, se enmarca el presente estudio, cuyo objetivo general es caracterizar la gestión estratégica del Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Cesar Vallejo (UCV) como un ecosistema de aprendizaje e innovación, que le permita proyectar las actividades de investigación dentro de

un contexto sociocultural específico y dar respuestas efectivas a sus problemas e inquietudes, con visión local y una perspectiva global.

La relevancia del trabajo está en explicar a través de un estudio de caso cómo la investigación que se desarrolla en la UCV está alineada a los procesos de gestión académica en Docencia y Proyección Social considerando la actual situación sociocultural que la rodea y a la nueva realidad que surge con la aprobación y entrada en vigencia de la nueva Ley de Universidades, promulgada el 8 de Julio de 2014.

Por el interés que representan para este estudio, se destacan los siguientes artículos de la Ley de Universidades:

Capítulo I Artículo 4. Redes interregionales de universidades, enuncia:

Las universidades públicas y privadas pueden integrarse en redes interregionales, con criterios de calidad, pertinencia y responsabilidad social, a fin de brindar una formación de calidad, centrada en la investigación y la formación de profesionales en el nivel de pregrado y posgrado.

Artículo 6. Fines de la Universidad

La universidad tiene los siguientes fines:

- 6.1 Preservar, acrecentar y transmitir de modo permanente la herencia científica, tecnológica, cultural y artística de la humanidad.
- 6.2 Formar profesionales de alta calidad de manera integral y con pleno sentido de responsabilidad social de acuerdo a las necesidades del país.
- 6.3 Proyectar a la comunidad sus acciones y servicios para promover su cambio y desarrollo.
- 6.4 Colaborar de modo eficaz en la afirmación de la democracia, el estado de derecho y la inclusión social.
- 6.5 Realizar y promover la investigación científica, tecnológica y humanística la creación intelectual y artística.
- 6.6 Difundir el conocimiento universal en beneficio de la humanidad.
- 6.7 Afirmar y transmitir las diversas identidades culturales del país.
- 6.8 Promover el desarrollo humano y sostenible en el ámbito local, regional, nacional y mundial.
- 6.9 Servir a la comunidad y al desarrollo integral.
- 6.10 Formar personas libres en una sociedad libre.

Capítulo IV Evaluación, Acreditación y Certificación

Artículo 30. Evaluación e incentivo a la calidad educativa

El proceso de acreditación de la calidad educativa en el ámbito universitario, es voluntario, se establece en la ley respectiva y se desarrolla a través de normas y procedimientos estructurados e integrados funcionalmente.

Los criterios y estándares que se determinen para su cumplimiento, tienen como objetivo mejorar la calidad en el servicio educativo.

Excepcionalmente, la acreditación de la calidad de algunas carreras será obligatoria por disposición legal expresa.

El crédito tributario por reinversión y otros beneficios e incentivos que se establezcan, se otorgan en mérito al cumplimiento del proceso de acreditación, de acuerdo a la normativa aplicable.

La existencia de Institutos de Investigación en las universidades se considera un criterio favorable para el proceso de acreditación de su calidad.

Artículo 51. Coordinación con las Entidades Públicas y Privadas

Las universidades coordinan permanentemente con los sectores público y privado, para la atención de la investigación que contribuya a resolver los problemas del país. Establecen alianzas estratégicas para una mejor investigación básica y aplicada. Los proyectos de investigación y desarrollo financiados por las universidades, son evaluados y seleccionados por las mismas.

Artículo 52. Incubadora de Empresas

La universidad, como parte de su actividad formativa, promueve la iniciativa de los estudiantes para la creación de pequeñas y microempresas de propiedad de los estudiantes, brindando asesoría o facilidades en el uso de los equipos e instalaciones de la institución. Los órganos directivos de la empresa, en un contexto formativo, deben estar integrados por estudiantes.

Estas empresas reciben asesoría técnica o empresarial de parte de los docentes de la universidad y facilidades en el uso de los equipos e instalaciones. Cada universidad establece la reglamentación correspondiente.

Capítulo XIII *Responsabilidad Social Universitaria*

Artículo 124. Responsabilidad social universitaria. La responsabilidad social universitaria es la gestión ética y eficaz del impacto generado por la universidad en la sociedad debido al ejercicio de sus funciones: académica, de investigación, de servicios de extensión y participación en el desarrollo nacional en sus diferentes niveles y dimensiones; incluye la gestión del impacto producido por las relaciones entre los miembros de la comunidad universitaria, sobre el ambiente, y sobre otras organizaciones públicas y privadas que se constituyen en partes interesadas.

La responsabilidad social universitaria es fundamento de la vida universitaria, contribuye al desarrollo sostenible y al bienestar de la sociedad. Compromete a toda la comunidad universitaria.

Artículo 125. Medios de Promoción de la Responsabilidad Social Universitaria

Cada universidad promueve la implementación de la responsabilidad social y reconoce los esfuerzos de las instancias y los miembros de la comunidad universitaria para este propósito; teniendo un mínimo de inversión de 2% de su presupuesto en esta materia y establecen los mecanismos que incentiven su desarrollo mediante proyectos de responsabilidad social, la creación de fondos concursables para estos efectos.

El proceso de acreditación universitaria hace suyo el enfoque de responsabilidad social y lo concretiza en los estándares de acreditación, en las dimensiones académicas, de investigación, formación profesional, participación en el desarrollo social y servicios de extensión, ambiental e institucional, respectivamente.

La UCV como actor social clave en la Macro región Norte del Perú, no solo debe enfrentar las exigencias y particularidades de cada una de las comunidades y entidades que conforman esta importante región geopolítica del país, sino que debe estar en un proceso de mejora continua para lograr niveles de eficiencia y calidad en sus procesos académicos, a fin de responder a la creciente demanda educativa y lograr la acreditación institucional y el reconocimiento como agente de cambio social.

La UCV tiene su origen en la propuesta educativa innovadora y emprendedora de su fundador, Ing. Cesar Acuña, quien decidió brindar educación de calidad a los jóvenes trujillanos como una oportunidad de vida, convirtiéndose pronto en una alternativa educativa al servicio del país.

La UCV fue fundada el 12 de noviembre de 1991 en la ciudad de Trujillo, capital del departamento de La Libertad y debe su nombre al ilustre y genial poeta peruano César Vallejo, uno de los más reconocidos literatos e innovador de la poesía en el siglo XX. Es simbólica su frase asociada a la educación que libera, transforma e influye en el progreso de un país, “Saber más es ser más libre”, que representa la filosofía del fundador y de todos los que comparten el espíritu colectivo en torno a la educación como motor de cambio; la universidad entró en funcionamiento el 1 de abril de 1992. Su sede central y campus universitario principal se encuentran ubicados en el distrito de Víctor Larco, en la ciudad de Trujillo y cuenta con filiales en Chiclayo, Piura, Chimbote, Tarapoto y Lima.



Figura 1. Mapa del Perú con las distintas sedes de la UCV

Actualmente, cuenta con 97 mil alumnos en todas sus filiales; con ocho facultades: Arquitectura, Ciencias de la Comunicación, Ciencias Empresariales, Ciencias Médicas, Educación e Idiomas, Derecho, Humanidades e Ingenierías.

El modelo educativo UCV se orienta a formar a los estudiantes como profesionales y ciudadanos competentes a través de una educación para la innovación y el emprendimiento basados en la ciencia, la tecnología y la investigación, con énfasis en su formación personal e integral.

La UCV se reconoce como una universidad comprometida con el desarrollo del país y capaz de contribuir en la solución de los problemas que afronta la sociedad actual. Ello se expresa en su visión: Al 2025, la Universidad César Vallejo es reconocida como una universidad innovadora que forma profesionales emprendedores.

El modelo educativo contiene los siguientes ejes formativos.

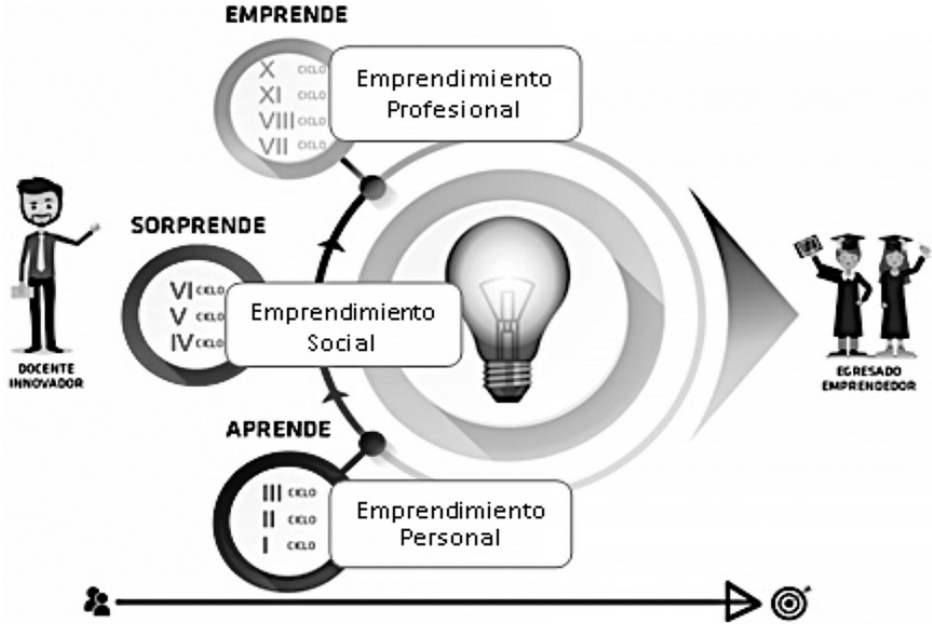


Figura 2. Modelo de currículo innovador para formar emprendedores

Fuente: Vicerrectorado Académico.

Desarrollo

Iniciar un análisis o discusión sobre el momento histórico que vive la Universidad Latinoamericana sugiere retomar conceptos o definiciones como crisis, caos, orden, paradigmas, corrientes, entre otros. Aspectos o temas que nos remiten a una categoría de análisis que es preciso contextualizarla desde diferentes escenarios económicos, políticos y socioculturales.

Para desarrollar este estudio se asumieron las características de un estudio de caso desde el enfoque cuantitativo bajo en diseño descriptivo, dadas las posibilidades que presenta en la explicación de nuevos fenómenos, en el caso particular de este estudio, en la configuración de Gestión Estratégica de la Investigación de la UCV como ecosistema de aprendizaje e innovación, puesto que es necesario la revisión de teorías en las que los elementos de carácter intangible, tácito o dinámico juegan un papel determinante.

El diseño de investigación que se sigue en el estudio de caso, según Creswell (2007), citado por Hernández-Sampieri, 2014, es un análisis profundo de un caso y su contexto, con fines de entender su evolución o desarrollo e ilustrar una teoría. Para Yin (2013) es una indagación empírica en profundidad sobre un fenómeno contextualizado en el mundo real, particularmente cuando los límites entre el fenómeno y su contexto no son evidentes.

A partir de estas concepciones, se puede argumentar que en este trabajo el estudio de caso tiene un carácter descriptivo y exploratorio ya que se identificaron y caracterizaron los distintos factores que ejercen influencia en el fenómeno estudiado. Exploratorio, en la medida que hubo un acercamiento y revisión de diversas teorías y la realidad objeto de estudio: La caracterización de la gestión estratégica de la investigación para el fortalecimiento de la Universidad como agente de cambio y desarrollo.

Perry (1998) argumenta que el método de estudio de caso como estrategia de investigación opera dentro del paradigma del realismo, el cual se muestra más apropiado que el positivismo, si se tiene en cuenta que el positivismo está basado en dimensiones de deducción/inducción, objetividad/ subjetividad y mensurabilidad/inmensurabilidad. Mientras que el estudio de caso enfatiza no sólo en la construcción de teorías, sino que también incorpora las teorías existentes, lo cual revela una mezcla de la inducción con la deducción.

Los datos se obtuvieron desde una variedad de fuentes, tanto cualitativas como cuantitativas; esto es, documentos, registros de archivos, entrevistas directas, observación directa, observación de los participantes e instalaciones u objetos físicos. Tal y como indica Shaw (1999) "...la investigación conducida dentro del paradigma cualitativo está caracterizada por el compromiso para la recolección de los datos desde el contexto en el cual el fenómeno social ocurre naturalmente y para generar una comprensión que está basada en las perspectivas del investigador..." (p. 64)

Foco del análisis

Autores como Hernández Sampieri (2014) señalan que el estudio de caso ofrece varios beneficios, entre los que se destacan que proporcionan una base de datos enriquecedora e información completa sobre el fenómeno o unidad considerada, en el caso particular de este trabajo la UCV, como unidad de análisis, se sometió a un proceso de interpretación y análisis de datos para poder extraer las siguientes informaciones:

El modelo educativo de la UCV se orienta a formar a los estudiantes como profesionales y ciudadanos competentes a través de una educación para la innovación y el emprendimiento basados en la ciencia, la tecnología y la investigación, con énfasis en su formación personal e integral.

La formación humana siempre ha sido el foco de atención de todo el programa de Formación General que se viene desarrollando en la universidad desde 1998. Está concebido para desarrollar en los estudiantes el trabajo en equipo, la comunicación, el liderazgo, la ética, creatividad e innovación.

Bajo el método didáctico del Aprendizaje-Servicio, se conciben las comunidades como un laboratorio social donde los estudiantes comienzan a vivir en la acción los valores que caracteriza la filosofía vallejjiana: solidaridad, justicia, tolerancia, democracia, libertad, perseverancia y responsabilidad social. En otras palabras, se involucran desde la experiencia, la participación y la sensibilización en la construcción de un aprendizaje significativo con una alta carga de conciencia y compromiso social en un marco de equidad.

La investigación es un eje transversal que se inserta en cada uno de los programas académicos a través de las líneas de investigación que se muestran en el siguiente cuadro:

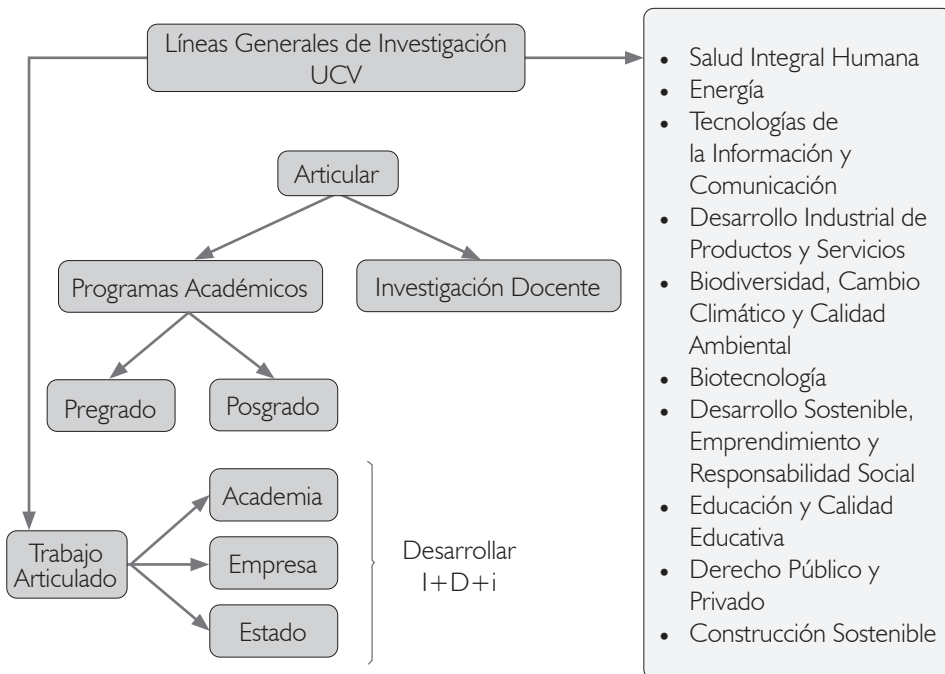


Figura 3. Líneas de Investigación

Las líneas de investigación son precisiones académicas que contribuyen a la solución de los problemas que afectan a una región o grupo social, buscando responder a las expectativas e intereses de la comunidad relacionada, por lo que la determinación de las líneas de investigación permite integrar actividades y proyectos de investigación con el fin de atender un conjunto de problemas relacionados y priorizados cuyo tratamiento exige continuidad y articulación con el currículo de las carreras profesionales o de los programas de posgrado, para ser medibles por su impacto. Están alineadas a la recomendación de Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico OCDE.

Estrategias para mejorar la investigación en la UCV

La investigación es la herramienta con la que cuenta la universidad para transformar el conocimiento acumulado en generación y producción de teorías y/o enfoques teóricos e interpretativos de la realidad. El desafío que exige la responsabilidad universitaria con la sociedad, pasa por diseñar la arquitectura adecuada para que el conocimiento pueda ser aplicado por la comunidad en la satisfacción de sus necesidades. En este orden de ideas, se

concibe, la investigación como un proceso complejo que requiere formación continua, aprendizaje en la acción y actualización permanente en las distintas herramientas conceptuales, procedimentales y actitudinales.

En el vicerrectorado de investigación se orienta la investigación como actividad de producción y aplicación de los conocimientos desde las distintas áreas de competencia que manejan los docentes de la UCV para solucionar problemáticas propias del contexto social y académico en que se desenvuelven, razón por la cual, se plantean diferentes estrategias tales como:

Investigación formativa

Está concebida para fortalecer la investigación como un ecosistema esencial para lograr la calidad académica en los procesos de cambios sociales. El docente es considerado un actor operativo de tales cambios que requiere capacitación y actualización permanente en el área de investigación científica con un enfoque prospectivo e interdisciplinario para garantizar uno de los logros de sus fines académicos: la producción y divulgación del conocimiento científico con pertinencia social.

Esta estrategia, responde a la necesidad de formación continua desde la dimensión técnica-metodológica, aspecto fundamental en el trabajo del hacer científico. Está enfocada en generar algunos instrumentos de cambio que puedan ayudar a los participantes en la toma de decisiones en su área específica; contribuyendo a su vez a ser mejores y más efectivo en su accionar como investigador.

Se plantea asimismo un espacio para planificar estrategias experimentales que impliquen la adquisición de un adecuado manejo metodológico para el desarrollo de su trabajo de investigación que incluye reflexiones referentes a diferentes problemáticas tales como la necesidad de políticas científico-tecnológicas, el perfil del científico-tecnólogo y el abordaje epistemológico del saber científico.

Semilleros de investigación

La promoción de la investigación y valoración de la ciencia como elemento fundamental del desarrollo y la innovación en la actual sociedad del conocimiento es uno de los grandes desafíos que se le presenta a todas las instituciones de educación superior por las exigencias de competitividad e innovación que ésta demanda. Cónsonos con esta idea, se plantean los semilleros de investigación como estrategia de formación para fomentar competencias investigativas en los estudiantes universitarios.

Se conciben como un espacio para ejercer la libertad y la crítica académica, la creatividad y la innovación. En el semillero no sólo se genera conocimiento para el mejoramiento de los sistemas, sino que se transfiere y capacita a sus integrantes para el desarrollo de pensamiento, contribuyen al fortalecimiento de las habilidades de pensamiento crítico, científico, epistemológico y práctico en torno al ejercicio científico.

Fortalecer los institutos de investigación

El instituto de investigación de la UCV se concibe como un espacio de articulación que tiene como finalidad promover, gestionar, realizar y fortalecer el sistema de investigación científica de la universidad a través de las actividades que realizan los investigadores invitados, estudiantes de pregrado, posgrado y docentes que tengan como finalidad la transferencia tecnológica y la conformación de grupos de investigación para mejorar la calidad de vida del entorno y aumentar la productividad científica

Alianzas estratégica

Los desafíos de un mundo cada vez más globalizado, en el que han surgido nuevas necesidades humanas y problemáticas, obligan a examinar el proceso de producción científica y desarrollo tecnológico que se gesta en las instituciones de educación superior como una estrategia que permita identificar las oportunidades que ofrece el conocimiento científico para generar condiciones de intercambio que ayuden a posicionar al Perú como una de las economías más competitivas del continente latinoamericano hacia el 2021.

Hoy se apunta al fortalecimiento de una cultura en ciencia, tecnología e innovación, para lograr una mayor equidad y justicia mediante la apropiación social de la ciencia y la tecnología. Desde este punto, debe partir un nuevo enfoque de la cultura organizacional, asociado a la gestión del conocimiento para potenciar la generación de nuevas ventajas competitivas. En este sentido, la gestión del conocimiento, es entendida como un conjunto de procesos de toma de decisiones acerca de la generación, distribución y uso de los recursos de información y de la ciencia generada en las universidades para producir valor agregado y ventajas competitivas para beneficio de la comunidad en general.

Vivimos en plena era de la digitalización con mercados en constante transformación, donde los hábitos de consumo cambian muy frecuentemente y el

ciclo de vida de los productos se acorta a una velocidad casi imperceptible. Según García J. y González E. (2017) en su libro *La Burbuja Emprendedora*, explican que “Las buenas ideas no son nada si no hay un talento muy especializado que las pueda materializar. Y es en esa capacidad de materializar donde radica el valor, no en la idea en sí misma.”. Por tanto, las empresas del siglo XXI requieren de profesionales que se adapten al cambio, que tomen decisiones estratégicas y que tengan la capacidad de diseñar y ejecutar proyectos basados en el análisis de la información que obtienen de su micro y macro entorno.

En este orden de ideas se inserta la Incubadora de Proyectos de Innovación, CORELAB, que tiene como objetivo fortalecer la mentalidad emprendedora en la comunidad universitaria, tomando como eje principal de acción, el desarrollo de habilidades sociales y blandas, el manejo de metodologías ágiles de innovación que, al combinarse con el conocimiento académico adquirido en las aulas de clase, permite formar profesionales competitivos, acorde a las exigencias del mercado laboral actual.

Se trabaja el emprendimiento como un estilo de vida, retando a los estudiantes a mantenerse en constante aprendizaje, a trabajar multidisciplinariamente y a aprender a detectar oportunidades para diseñar e implementar soluciones en beneficio de la sociedad. Sea que el estudiante decida iniciar un negocio o trabajar para una empresa, la cultura de emprendimiento e innovación debe estar presente a lo largo de su formación universitaria.

En la incubadora se han diseñado programas acordes a las necesidades de los profesionales del siglo XXI, que comprenden desde la implementación de una cultura de emprendimiento e innovación, hasta la preparación de proyectos para fondos de capital semilla nacional e internacional. Entre esto, destaca:

- Programa de Cultura de Emprendimiento e Innovación: el objetivo es instalar el chip de “pensamiento startup” en la mente del emprendedor universitario, que le ayude a reconocer los elementos principales que interactúan en el desarrollo de innovaciones científicas y tecnológicas.
- Conferencias de divulgación científica y tecnológica: mediante conversatorios rotativos, emprendedores con proyectos de CTI (Ciencia, Tecnología e Innovación) e investigadores dan a conocer las aplicaciones industriales de la biotecnología, la nanotecnología, la inteligencia artificial, la tele medicina, entre otras disciplinas.

- Programa de pre incubación de proyectos innovadores: durante 6 semanas de trabajo de validación, el emprendedor desarrolla proyectos innovadores de base científica y tecnológica a escala piloto, orientados a solucionar las problemáticas e inequidades sociales más críticas del país.
- Programa de incubación de proyectos innovadores: el propósito del programa es brindar mentoring estratégico, técnico y recursos a equipos con proyectos validados, para transformarlos en startups sostenibles, rentables y competitivas globalmente, preparadas para postular a fondos de capital semilla y/o programas de aceleración.

Fortalecer las redes de investigación y creación de grupos de investigación

El compromiso de fortalecer espacios en los cuales la ciencia, la tecnología e innovación interactúen en forma sistemática y constante con los distintos sectores y actores sociales del desarrollo de la nación.

Esta estrategia busca la vinculación de los sistemas de disseminación de información, el intercambio de talento humano, los estudios en el área de las ciencias básicas, ciencias de la salud, ciencias ambientales y otros estudios puntuales que permitan contribuir intelectualmente con la sociedad. Se persigue, la dinamización del conocimiento, el establecimiento de un espacio interactivo y de colaboración en los ámbitos de la educación superior y la investigación, los sectores productivos e innovadores como vectores del conocimiento científico y tecnológico, articulado con la innovación y el desarrollo.

Desde esta perspectiva, las universidades pueden asumir de una mejor manera, su compromiso social, mediante la promoción y fortalecimiento de redes de cooperación que involucren confianza y responsabilidad entre los investigadores y académicos con otros actores sociales responsables de los centros productivos y económicos del país.

Conclusiones

El ser humano siempre se ha movido hacia la búsqueda de nuevas oportunidades para lograr una mejor calidad de vida. En esa búsqueda, ha sido fundamental el establecimiento de mecanismos de acercamiento y colaboración con los demás para alcanzar tan anhelado propósito. Los avances tecnológicos, los descubrimientos

en el área de salud y las innovaciones en el sector educativo, son un claro ejemplo del producto o, mejor dicho, el resultado de un trabajo en equipo basado en una constante comunicación entre sus integrantes para el logro de metas colectivas.

Desde esta perspectiva, escribir sobre Educación Superior y particularmente sobre el fortalecimiento de la universidad como institución, es plantearse la necesidad de impulsar el diálogo constante y sincero con los diferentes actores sociales (universidad-empresa-estado-comunidad) para promover acciones dirigidas al bienestar colectivo. Mediante el diálogo se pueden integrar voluntades, fortalecer el compromiso y la confianza entre los individuos y construir las bases de un plan de acción que contribuya al desarrollo sostenible en la medida en que sean atendidas las demandas sociales del entorno.

La UCV busca incorporarse a la mesa de discusión en los escenarios globales, donde la educación y las universidades como organizaciones generadoras de saberes, son las llamadas a impulsar desde sus espacios académicos el diálogo productivo con los otros actores sociales y al mismo tiempo contribuir con la formación de un individuo con conciencia ética y ecológica que lo lleve a asumir con mayor compromiso su rol de agente corresponsable de su desarrollo y bienestar.

Los efectos del cambio climático, la creciente inequidad social, el fortalecimiento institucional y la construcción de ciudadanía son los grandes desafíos que debe enfrentar la UCV como actor social para ir redimensionando su gestión a lo interno de tal manera que pueda fortalecer su capital social y cognitivo. Configurarse como un ecosistema donde las funciones: docencia, investigación, proyección y extensión tengan una orientación y pertinencia social, para poder alinearse con los Objetivos del Milenio y la Agenda 2030 planteada por la ONU.

Consideraciones Finales

Asumir los cambios como una oportunidad y no como una amenaza, implica manejar la incertidumbre como una excelente ocasión que puede generar innovación y aprendizaje en toda la comunidad que hace vida en la Universidad, de tal manera que sea el punto de partida para generar una serie de herramientas gerenciales que facilitan el camino hacia el éxito.

Es precisamente en este punto que tiene un valor esencial el manejo de la comunicación para fortalecer la Universidad como institución que está en

constante proceso de reingeniería. Este es un proceso de mejora continua donde lo esencial es el valor estratégico de la comunicación para poder planificar, ejecutar, comprobar y ajustar todas aquellas actividades que la ayuden como organización generadora de conocimientos a obtener valor económico, social y medioambiental, para poder exhibir y manejar mediante indicadores sus avances, fortalezas, debilidades y amenazas a su proceso de posicionamiento estratégico en el entorno.

Otra de las ideas fuerza relevantes en este estudio es el diálogo fructífero y fluido entre grupos de interés y directorio, el cual se basa en preguntas de dilemas éticos que permite la adopción de principios de Responsabilidad Social Universitaria, como la identificación, control y optimización del impacto económico, social y ambiental de las actividades, productos y servicios académicos que la Universidad como empresa tiene hacia sus grupos de interés, en particular hacia los estudiantes.

Pudiéramos decir que la UCV como organización, asume la gestión del cambio, para conducir al manejo de la innovación en el proceso académico y en los productos de investigación, además de transferencia de conocimientos como cultura empresarial universitaria que en el mediano y largo plazo ofrece mejores beneficios y un mayor aprovechamiento del conocimiento.

Referencias Bibliográficas

- Albornoz, O (2006) *La Universidad Latinoamericana. Entre Davos y Porto Alegre*. Caracas Editorial CEC, SA
- Creswell, J. (2007) *Designing and conducting mixed methods research*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications. Recuperado el 25 de abril de 2016, de <https://portafolioinvestigacion2011>
- Congreso de la República (2014) Ley Universitaria. El Peruano. Diario Oficial. Recuperado de: <https://www.sunedu.gob.pe>
- Delors, J(Ed) (1998) *La Educación Encierra un Tesoro*. Barcelona. España. Edic. UNESCO. Editorial Santillana
- Hernández Sampieri, R (2014) *Metodología de la Investigación*. México. D.F. 6ª Edición. Editorial Mc Graw Hill

- García J. y González E. (2017) *La Burbuja Emprendedora*. Ediciones Urano. Barcelona. España
- Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe (2008) *Declaración de la Conferencia Regional de la Educación Superior en América Latina y el Caribe - Cres 2008*. Recuperado de: www.unesco.org
- Morín, E. (2000) *Los Siete Saberes necesario para la Educación del Futuro*. Caracas. Venezuela. Ediciones FACES / UCV
- Perry, C (1998) *Processes of a case study methodology for postgraduate research in Marketing*. *European Journal of Marketing*, Vol. 32, No. 9/10, pp. 785 -802.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2016) *Progreso Multidimensional: Bienestar más Allá del Ingreso*. Recuperado de: <http://www.pe.undp.org>
- Shaw, E. (1999). *A guide to the Qualitative Research Process: Evidence from a Small Firm Study*. *Qualitative Market Research: An International Journal*, 2 (2): 59-70.
- Yin, R. (2013). *Investigación de estudios de caso: diseño y métodos*. Newbury Park, CA: Sage



FONDO EDITORIAL
Universidad César Vallejo