



VOL. IV

Diálogo de Saberes desde Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

MARILÚ ACURERO LUZARDO
MARÍA ELENA PÉREZ PRIETO
GERTRUDIS ZIRITT TREJO

EDITORAS

Colección Diálogo de Saberes

Comité Editorial

Dra. Marilú Tibisay Acurero Luzardo

Corporación Universitaria del Caribe - CECAR - Colombia

Coordinadora

Dra. Gertrudis Zíritt Trejo

Universidad del Norte - Colombia

Dra. Marelis Mulford Hoyos

Fundación Universitaria Tecnológica COMFENALCO - Colombia

Dr. Ricardo Pedro Melini

Universidad Nacional del Litoral - Argentina

Dra. María Victoria López Pérez

Universidad de Granada - España

Dr. Teodoro Carranza Estela

Universidad Cesar Vallejo de Perú

Dr. Gumaro Álvarez Vizcarra

Tecnológico de Monterrey - México

Dr. Martín León Santiesteban

Universidad Autónoma de Occidente - Sinaloa México

Dr. Adam Guillermo Ramírez García

Universidad de Chapingo - México

Diálogo de saberes desde Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Vol. 4

Marilú Tibisay Acurero Luzardo, María Elena Pérez Prieto,
Gertrudis Ziritt Trejo
Editoras

Autores

<i>María Elena Pérez Prieto</i>	<i>Armando Buelvas Martínez</i>
<i>Brenda Sofía Sayas Rojas</i>	<i>Elkin Canoles Sotomayor</i>
<i>Katrina Suárez Camargo</i>	<i>Carol Steffi Paternina Acosta</i>
<i>Marilú Tibisay Acurero Luzardo</i>	<i>Luis Fernando Salgado Flórez</i>
<i>Lucimio Jiménez Paternina</i>	<i>Claudio Marco López Mendoza</i>
<i>Luis Fernando Jiménez Quintero</i>	<i>Manuel Antonio Pérez Vásquez</i>
<i>Gertrudis Ziritt Trejo</i>	<i>Ilva María Polo Santis</i>
<i>Karen Baldovino</i>	<i>Mauricio Javier Ramírez Quiroz</i>
<i>Zahira Moreno Freites</i>	<i>Nafer Enrique Vergara Dávila</i>
<i>Michael Muñoz Guzmán</i>	<i>Alex David Morales Acosta</i>
<i>Julio César Cantillo Padrón</i>	<i>Domingo Martínez</i>
<i>Claudia Milena Pérez Peralta</i>	<i>David Juliao-Esparragoza</i>
<i>Tatiana Mercado Covo</i>	<i>Harold Silva-Guerra</i>
<i>Andrés Alberto Viloria Sequeda</i>	<i>Martha Cecilia Méndez Prada</i>
<i>Wendy Loraine Vitola Álvarez</i>	<i>Ramón Martínez Huerta</i>
<i>Ulises Tinoco Cantillo</i>	



2020

Este libro es producto resultado de investigación, evaluado bajo el sistema doble ciego por pares académicos.

Corporación Universitaria del Caribe - CECAR

Noel Morales Tuesca

Rector

Alfredo Flórez Gutiérrez

Vicerrector Académico

Jhon Víctor Vidal

Vicerrector de Ciencia, Tecnología e Innovación

Luty Gomezcáceres

Director de Investigaciones

Jorge Luis Barboza

Coordinador Editorial CECAR

Editorial.cecari@cecari.edu.co

Colección Diálogo de Saberes

© 2020. Diálogo de saberes desde Ciencias Económicas, Administrativas y Contables. Vol. 4.

ISBN: 978-958-5547-93-3 (digital)

DOI: <https://doi.org/10.21892/9789585547933>

Editoras: Marilú Acurero Luzardo, María Elena Pérez Prieto, Gertrudis Ziritt Trejo.

Autores: María Elena Pérez Prieto, Brenda Sofía Sayas Rojas, Katrina Suárez Camargo, Marilú Tibisay Acurero Luzardo, Lucimio Jiménez Paternina, Luis Fernando Jiménez Quintero, Gertrudis Ziritt Trejo, Karen Baldovino, Zahira Moreno Freites, Michael Muñoz Guzmán, Julio César Cantillo Padrón, Claudia Milena Pérez Peralta, Tatiana Mercado Covo, Andrés Alberto Viloria Sequeda, Wendy Loraine Vitola Álvarez, Ulises Tinoco Cantillo, Armando Buelvas Martínez, Elkin Canoles Sotomayor, Carol Steffi Paternina Acosta, Luis Fernando Salgado Flórez, Claudio Marco López Mendoza, Manuel Antonio Pérez Vásquez, Ilva María Polo Santis, Mauricio Javier Ramírez Quiroz, Nafer Enrique Vergara Dávila, Alex David Morales Acosta, Domingo Martínez, David Juliao-Esparragoza, Harold Silva-Guerra, Martha Cecilia Méndez Prada, Ramón Martínez Huerta.

Sincelejo, Sucre, Colombia.

Diálogo de saberes desde Ciencias Económicas, Administrativas y Contables : volumen 4 / editoras, autoras, Marilú Acurero Luzardo, María Elena Pérez Prieto y Gertrudis Ziritt Trejo ; autores, Brenda Sofía Sayas Rojas ... [y otros treinta]. -- Sincelejo : Editorial CECAR, ©2020.

253 páginas : ilustraciones, cuadros, figuras, tablas.

Colección Diálogo de saberes

Incluye referencias al final de cada capítulo.

ISBN: 978-958-5547-93-3 (digital)

1. Clima organizacional -- Hospital Universitario -- Sincelejo (Sucre) -- Colombia 2. Política pública -- Escuelas -- Sincelejo (Sucre) -- Colombia 3. Tecnología de la información 4. Turismo 5. Turismo ecológico 6. Turismo -- Santiago de Tolú (Sucre) -- Colombia 7. Estados financieros 8. Comercio minorista -- Sincelejo (Sucre) -- Colombia 9. Liderazgo 10. Medicina -- Sistemas de comunicación 11. Teléfono celular -- Estudiantes universitarios -- Barranquilla (Atlántico) -- Colombia 12. Aguacate -- Producción -- Montes de María (Bolívar) -- Colombia I. Autor II. Título.

330.07 D536 2020

CDD 22 ed.

Tabla de Contenido

<i>Introducción</i>	6
CAPÍTULO 1	
<i>Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en el Hospital Universitario de Sincelejo, Colombia</i>	10
María Elena Pérez Prieto	
Brenda Sofía Sayas Rojas	
Katrina Suárez Camargo	
CAPÍTULO 2	
<i>Políticas Públicas y las Tecnologías de Información y Comunicación en las instituciones educativas de Sincelejo, Sucre, Colombia</i>	42
Marilú Tibisay Acurero Luzardo	
Lucimio Jiménez Paternina	
Luis Fernando Jiménez Quintero	
CAPÍTULO 3	
<i>Turismo alternativo y mecanismos colaborativos como expresión del desarrollo local: Usiacurí, Atlántico, Colombia. Un caso de estudio.....</i>	66
Gertrudis Ziritt Trejo	
Karen Baldovino	
Zahira Moreno Freites	
CAPÍTULO 4	
<i>Presentación de estados financieros según las normas internacionales de información financiera: un estudio comparativo</i>	83
Michael Muñoz Guzmán	
Julio César Cantillo Padrón	
Claudia Milena Pérez Peralta	

CAPÍTULO 5

- El municipio de Santiago de Tolú, Colombia, y sus recursos turísticos..... 104*

Tatiana Mercado Covo

Andrés Alberto Viloria Sequeda

Wendy Loraine Vitola Álvarez

CAPÍTULO 6

- Factores relacionados con la informalidad de las tiendas de barrio de la zona sur de la ciudad de Sincelejo, Colombia 132*

Ulises Tinoco Cantillo

Armando Buelvas Martínez

Elkin Canoles Sotomayor

CAPÍTULO 7

- Factores económicos asociados a la productividad de la ganadería extensiva en el municipio de San Marcos, Sucre, Colombia 153*

Carol Steffi Paternina Acosta

Luis Fernando Salgado Flórez

Claudio Marco López Mendoza

CAPÍTULO 8

- El liderazgo transformacional desde la perspectiva del Modelo Disney en Benavides Soluciones Topográficas y Construcción S.A.S., en la ciudad de Sincelejo, Colombia 173*

Manuel Antonio Pérez Vásquez

Ilva María Polo Santis

CAPÍTULO 9

- Telemedicina para la Atención Primaria en Salud: una visión integral 194*

Mauricio Javier Ramírez Quiroz

Nafer Enrique Vergara Dávila

Alex David Morales Acosta

CAPÍTULO 10

Valor de marca en telefonía celular: un análisis multivariado.. 219

Domingo Martínez

David Juliao-Esparragoza

Harold Silva-Guerra

CAPÍTULO 10

Análisis descriptivo de la competitividad en la cadena productiva de aguacate en la región Montes de María: una aproximación desde el diamante de Porter

238

Martha Cecilia Méndez Prada

Ramón Martínez Huerta

La obra denominada Diálogo de Saberes desde la Ciencias Económicas Administrativas y Contables – Volumen 4, presenta ese nuevo conocimiento generado a partir de investigaciones vinculadas con el entorno de la región que reflejan esa manera novedosa de hacer ciencia, de innovar, explorar y comprender ese mundo tan cambiante que nos rodea, enmarcado en las diversas teorías que explican las científicidades de los hechos y fenómenos y dando respuesta al ecosistema circundante. Los capítulos científicos compilados en este libro, son productos de proyectos de investigación que muestran las transformaciones que vive la sociedad, generados a partir de la integración del Estado, el sector empresarial y la comunidad.

Para el primer capítulo, *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en el Hospital Universitario de Sincelejo – Colombia*, se correlacionan ambas variables de estudio y se concluye que el clima organizacional sano influye de manera positiva en el desempeño laboral, es decir, que en el Hospital Universitario de Sincelejo se mantiene un óptimo clima organizacional generando trabajadores satisfechos, favoreciendo significativamente el desempeño laboral de cada uno de los empleados.

Para el segundo capítulo, *Políticas públicas y las tecnologías de información y comunicación en las instituciones educativas de Sincelejo – Sucre – Colombia*, se evidencia una escasa integración con las TIC y un uso no apropiado en la dinámica educativa de primaria y secundaria, así como en las instituciones educativas oficiales de Sincelejo, producto del desconocimiento y/o desvalorización de las potencialidades de las TIC.

Para el tercero capítulo, *Turismo alternativo y mecanismos colaborativos como expresión del desarrollo local: Usiacurí (departamento del atlántico - Colombia) como caso de estudio*, en los hallazgos encontrados se evidencia que existen en el municipio condiciones objetivas para impulsar un turismo alternativo sostenible y los mecanismos colaborativos que subyacen, a pesar de estar presentes, son percibidos por sus habitantes como islas por falta de una integración sostenida y plena entre sus distintos actores, demandando un sistema integrado de gestión que facilite la comprensión real de que existe la necesidad de una integración efectiva entre sus miembros.

Introducción

Para el cuarto capítulo, *Presentación de estados financieros según las Normas Internacionales de Información Financiera: un estudio comparativo*, se obtiene como resultados que la utilidad de los estados financieros para la buena toma de decisiones a usuarios indeterminados son producto de presentar información con valor predictivo-confirmatorio de hechos económicos y la presentación de estados financieros acordes a un marco regulatorio con validez universal como instrumento que coadyuva a la disminución de la incertidumbre por parte de los usuarios externos al momento de realizar análisis y tomar decisiones.

Para el quinto capítulo, *El municipio Santiago de Tolú – Colombia y sus recursos turísticos*, los resultados se constituyen como insumo primordial a la hora de la toma de decisiones en los procesos de planificación, formulación de políticas públicas, proyectos tanto del sector público como del sector privado para la creación de valor a los productos turísticos, el mejoramiento de la prestación de servicios en general y la explotación responsable de capitales que pueden llegar a constituirse como atractivos

Para el sexto capítulo, *Factores relacionados con la informalidad de las tiendas de barrio de la zona sur de la ciudad de Sincelejo*, los resultados muestran que las tiendas de barrio presentan altos niveles de informalidad empresaria y laboral, alta dependencia del crédito informal relacionado con la insuficiencia del capital de trabajo, altos niveles de individualismo y una alta informalidad en la gestión de sus pequeños establecimientos, lo que está influenciado por la predominancia del trabajo familiar y la escasa formación para direccionar sus unidades económicas.

Para el séptimo capítulo, *Factores económicos asociados a la productividad de la ganadería extensiva en el municipio de San Marcos – Sucre*, se determina el estado actual de los factores económicos asociados al sistema de ganadería siendo la población objeto de estudio las fincas registradas ante el ICA localizadas en el municipio de San Marcos-Sucre, generando información relevante que sirve como apoyo a la toma de decisiones en la formulación de estrategias que permitan un fortalecimiento en la productividad.

Para el octavo capítulo, *El liderazgo transformacional desde la perspectiva del modelo Disney en Benavides soluciones topográficas y construcción S.A.S., en la ciudad de Sincelejo (Colombia)*, se expone que el modelo Disney es colaborativo con la generación de una cultura organizacional orientada al

Introducción

cliente, y desde esa perspectiva, el liderazgo transformacional es el factor motivacional para el logro de que haya mayores satisfactores a los clientes tanto internos como externos.

Para el noveno capítulo, *Telemedicina para la atención primaria en salud: una visión integral*, como resultado se tiene que la telemedicina proporciona un abanico de beneficios para la salud, sin embargo, se enfrenta a dos grandes retos, la resistencia al cambio por parte de los profesionales en el área de la salud y la poca infraestructura tecnológica que garantice una cobertura total en el país.

Para el décimo capítulo, *Valor de marca en telefonía celular: un análisis multivariado, bajo la técnica de Escalamiento Multidimensional* se permitieron ver grupos muy claros de preferencias entre los que se destacan el que incluye a las marcas Iphone y Samsung como líderes y la marca Huawei como altamente competitiva. Se concluye al final del ejercicio que las marcas Iphone, Samsung y Huawei son las de mejor percepción para los estudiantes, madres y padres respectivamente.

Para el décimo primer capítulo, *Ánalisis descriptivo de la competitividad en la cadena productiva de aguacate en la región Montes de María: una aproximación desde el diamante Porter*, se identifican los obstáculos para el desarrollo competitivo de la región destacando entre otros, el limitado poder de mercado de los productores, la deficiente provisión de infraestructura, accesos y servicios complementarios y la escasa vinculación entre productores y organizaciones gubernamentales promotoras de la competitividad en la región.

Marilú Acurero Luzardo

Capítulo 1



Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en el Hospital Universitario de Sincelejo, Colombia

María Elena Pérez Prieto¹

Brenda Sofía Sayas Rojas²

Katrina Suárez Camargo³

Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del área administrativa del Hospital Universitario de Sincelejo. La investigación es descriptiva, con un diseño transeccional, contemporáneo, multivariante, de campo y correlacional. El estudio se abordó desde una ontología realista, una epistemología positivista y un enfoque cuantitativo. La población estuvo compuesta por cuarenta y tres (43) empleados que laboran en el área administrativa de la unidad de estudio; la muestra fue de 25 profesionales del área. La técnica de recolección de la data fue la encuesta. Como instrumento se aplicó un cuestionario con cuarenta y dos (42) ítems aplicados. Se determinó que la correlación de las dos variables de Clima Organizacional (V1) y Desempeño Laboral (V2) tiene un alto grado de fiabilidad al obtener un 86,3%, es decir, todo fue incluido en el procesamiento de la información, y la correlación es significativa al nivel 0.01. Se concluye que, de manera correlacionada, el Clima Organizacional sano influye de manera positiva en el desempeño laboral, es decir, que en el Hospital Universitario de Sincelejo se mantiene un óptimo Clima Organizacional generando trabajadores satisfechos, favoreciendo significativamente el Desempeño Laboral de cada uno de los empleados.

¹ Doctora en Gerencia. Maestría en Gerencia de Recursos Humanos. Licenciada en Gerencia Industrial. Docente Investigadora de la Corporación Universitaria del Caribe—CECAR, Colombia. Grupo de Investigación: Estudios Socioeconómicos, Administrativos y Contables. Email: maria.perezpr@cecar.edu.co; perezmariele@gmail.com. Categorizada Asociada Colciencias 2018. Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7476-5995>.

² Administradora de Empresa. Email: Brenda.sayasr@cecar.edu.co

³ Administradora de Empresa. Email: Katrina.suarez@cecar.edu.co

Palabras clave: clima organizacional, desempeño laboral, sector salud, sector hospitalario.

Organizational climate and its relation to labor performance at the Hospital Universitario de Sincelejo, Colombia

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between the organizational climate and the work performance of the administrative area of the Hospital Universitario de Sincelejo. The research is descriptive, with a transactional, contemporary, multivariate, field and correlational design. The study was approached from a realistic ontology, a positivist epistemology and a quantitative approach. The population consisted of forty-three (43) employees who work in the administrative area of the study unit; the sample consisted of 25 professionals in the area. The data collection technique was the survey. As an instrument, a questionnaire with forty-two (42) items applied was applied. It was determined that the correlation of the two variables of organizational climate (V1) and work performance (V2) has a high degree of reliability when obtaining 86.3%, that is, everything was included in the information processing, and the correlation is significant at the 0.01 level. It is concluded that, in a correlated way, the healthy organizational climate has a positive influence on job performance, that is, an optimal organizational climate is maintained at the Hospital Universitario de Sincelejo, generating satisfied workers, significantly favoring the job performance of each of the employees.

Keywords: organizational climate, job performance, health sector, hospital sector.

Introducción

Las organizaciones cada vez afrontan mayores dificultades para estimular y motivar su talento humano, debido a que existen factores que alteran su estabilidad, como las condiciones de trabajo, las oportunidades de ascenso, la carga laboral, el nivel de estrés, las relaciones interpersonales, entre otras; que, a pesar de sus variadas representaciones y manifestaciones, son innegables la aplicación de estrategias para mejorar los procesos organizacionales. Es, entonces, donde se evidencia la importancia en mantener una cultura y un Clima Organizacional óptimos.

El Clima Organizacional y su relación con el desempeño laboral, como tema de esta investigación, es actualmente conocido como una de las bases más importantes dentro de las actividades laborales, pues permite generar bienestar en los empleados, de acuerdo con la percepción frente a los estímulos y comunicación que actúan directamente sobre el trabajo y las funciones que ejercen cada uno en una empresa. Esto se puede reflejar en la comunicación, motivación, cooperación, confianza, interrelaciones personales entre otros, aportando resultados positivos o negativos según sea el caso, siendo factores influyentes en la consecución de los objetivos organizacionales a través del incremento de la productividad, satisfacción de los empleados, innovación, reducción de la tasa de rotación o incluso el desempeño de los empleados, siendo el caso contrario consecuencias negativas como la disminución de la productividad, ausentismo laboral, incremento de la tasa de rotación, entre otros aspectos.

Este tema toma cada vez más fuerza dentro de las organizaciones cuyo eje central es apuntar a un crecimiento arraigado a la dirección estratégica donde el talento humano es clave para el logro de los objetivos y el cumplimiento de la misión de cada entidad, permitiendo entrelazar la percepción y el sentir de los trabajadores frente al desarrollo de las competencias propias de sus funciones, como un vínculo que puede fortalecer el Desempeño Laboral y el logro de las estrategias organizacionales, con el fin de marcar las causas propias de su desarrollo.

Por lo anterior; se infiere la relación entre Clima Organizacional y comportamiento laboral. Con base a lo expuesto, Silva (1996) y Torres y Zegarra (2014), otorgan un concepto concreto y real, y mencionan la importancia de hablar de la influencia del clima sobre las actitudes y

comportamientos, pues implica repercusiones sobre el desempeño; siendo este último determinante para la empresa, ya que de este depende el logro de los objetivos. De esta manera, al no facilitar un Clima Organizacional conveniente, las empresas se verían afectadas.

Las investigaciones sobre el clima laboral se constituyen en un proceso sumamente complejo a raíz de la dinámica de la organización, del entorno y de los factores humanos. Muchas de las empresas e instituciones reconocen que uno de sus activos fundamentales es su componente humano y, para estar seguros de la solidez de este talento humano, las organizaciones requieren contar con mecanismos de medición del clima organizacional, igualmente usar estrategias que mejoren el ambiente laboral en las empresas, razón por la que se ha desarrollado un sin número de estudios e investigaciones basadas en elementos o factores que determinan el clima laboral y que pueden influir en el éxito de una organización.

Esto implica que toda empresa debe conocer si hay una influencia del Clima Organizacional sobre el desempeño de sus trabajadores, para ello se seleccionó al Hospital Universitario de Sincelejo, el cual, en la actualidad, es una institución gubernamental que ha buscado generar una satisfacción integral con altos estándares de calidad, entre ellos fortalecer su recurso humano. El objetivo que tiene esta institución, entre otros, es procurar realizar mejoras continuas para ofrecer servicios de calidad, y sentido común. Pero, pese a los esfuerzos por alcanzar sus metas, en el logro de alcanzar altos estándares de calidad ha presentado una serie de inconvenientes a nivel interno de la organización, especialmente en su recurso humano, que, según fuentes consultadas, existen barreras comunicacionales, baja motivación, inconformidad con el salario, bajo compromiso institucional y esto se evidencia en los altos niveles de conflicto, bajo sentido de pertenencia, ineficiencia en el cumplimiento de las actividades programadas y el aparente desanimo en el trabajo. Este análisis fue enfocado en el área administrativa estudiando el clima organizacional, lo que pretende evidenciar ¿cuál es la incidencia que el Clima Organizacional tiene en el Desempeño Laboral en los trabajadores del área administrativa del Hospital Universitario de Sincelejo?

De allí, que el objetivo de la investigación es determinar la relación que existe entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en el área administrativa del Hospital Universitario de Sincelejo – Departamento de

Sucre, para evidenciar el grado de correlación que existe en las variables mencionadas. Además, de proporcionar la información resultante para conocimiento de la situación actual del área administrativa del Hospital Universitario de Sincelejo en lo que a Clima Organizacional y Desempeño Laboral se refiere.

Plataforma teórica

Investigaciones previas

Diversas investigaciones han determinado la influencia del Clima Organizacional sobre el desempeño laboral, entre los cuales se pueden mencionar:

- Pastor (2018), realizó una investigación para determinar la existencia de una relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en los trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos en Lima durante el año 2017, para lo cual tomó una muestra de 168 unidades de un total de trabajadores de 280. Los resultados de la investigación demuestran que existe una relación entre el Clima Organizacional y el nivel de desempeño al obtener el valor de Rho de Spearman es de 0,941, lo que representa presenta una correlación significativa.
- De la Cruz y Huaman (2016), titulada Clima Organizacional y Desempeño Laboral en el personal del programa nacional cuna en la provincia de Huancavelica, Perú. El estudio se realizó con una muestra de 32 trabajadores proporcionando como resultado que el Clima Organizacional tiene una relación positiva y significativa con el desempeño laboral, siendo la relación hallada, $r = 71\%$ que tiene asociado una probabilidad $p=0.0$.
- Espinoza (2018), con una muestra de 105 empleados del Hospital de Huaral, obtuvo como resultado una relación directa y positiva entre el Clima Organizacional y el desempeño laboral; y propuso una serie de recomendaciones como establecer objetivos

estratégicos, capacitar a los trabajadores con niveles bajos de satisfacción y obtener medios a fin de estimular a los trabajadores con recompensa.

Clima Organizacional

Es importante conocer que, según Gan (2007), el término Clima Organizacional fue introducido por primera vez por Elton Mayo entre los años 1927 y 1939, cuando por algunos experimentos llevados a cabo en compañías como Western Electric, pusieron en manifiesto el valor de las relaciones humanas entre otras variables de percepción como: la satisfacción, las condiciones del entorno laboral, el sentido de pertenencia y unas más que actualmente forman parte de las características del clima organizacional. Lo que llevo a que en esa época; muchos interesados en el tema vieran con gran claridad algunos fenómenos presentados dentro del entorno laboral, con base a esto, iniciaron varios estudios que dieron apertura a diversas ramas.

Gellerman, en 1960, introduce por primera vez en Psicología Industrial el concepto de clima organizacional; aunque de su estudio no exista una unificación de definiciones exactas que permitan elaborar una clara concepción del clima, en estas descripciones intervienen factores como estructura, políticas y reglas percibiendo atributos subjetivos como la cordialidad y el apoyo. A partir de allí los investigadores no se han enfocado tanto en la búsqueda de un acuerdo en su definición, sino más por el aspecto metodológico, como por ejemplo los efectos que tienen el clima sobre los resultados individuales, como el impacto sobre el empleado de acuerdo a su percepción (Chiavenato, 2009).

Existen muchas definiciones que han sido compartidas a través de las investigaciones realizadas a lo largo de los años en lo referente al clima organizacional. El teórico Uribe (2015, citado por Espinoza, 2018) agrega que las investigaciones y los estudios del Clima Organizacional se han desarrollado desde mediados del siglo XIX. Siendo el teórico Maslow (en su aporte sobre la teoría de motivación laboral), uno de los precursores del clima organizacional.

El autor Goncalves (1997), define el término como las percepciones que el trabajador tiene sobre las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral; en pocas palabras, el autor se refiere a los diferentes factores que intervienen de forma directa o indirecta en la apreciación que el personal tiene sobre la empresa. Los aportes de este autor son de gran valor para los estudiosos del comportamiento organizacional y la administración quienes buscan darle importancia al clima organizacional, pues, expresan que esta variable constituye la configuración de las características de una empresa, así como las diferencias personales en los individuos que pueden construir su personalidad, la cual puede influir en el comportamiento de una persona en su lugar de trabajo.

El autor, Chiavenato (2009), define el clima como el conjunto de ideas compartidas por los miembros de una organización correspondiente al trabajo, el ambiente, las relaciones interpersonales, y los diversos factores que afectan al trabajo. La teoría de Chiavenato (2009) amplía la concepción de los factores que influyen en el ambiente laboral siendo algunos de ellos producto de la concepción de los trabajadores acerca del medio e incluso sus condiciones personales las cuales son variables menos controlables, pero siempre fijas dentro del clima organizacional.

Por su lado, Lewin, Lippitt y White (1939) definen el clima como vínculo entre el individuo y el ambiente, mientras los teóricos Hellriegel y Slocum (1974) señalan que cuando el Clima Organizacional es analizado y medido a nivel individual tiene que ver exclusivamente con el clima psicológico y cuando es abordado desde la organización hace referencia al clima organizacional, esta última definición precisa un punto bastante significativo y denota lo poco similar que serán los resultados de un estudio basados en un clima psicológico, dado que siendo una exploración individual del clima mostraría una percepción aislada del medio.

Se cree que la condición psicológica de cada trabajador repercute en la manera como asume las situaciones diarias, al igual que en las interrelaciones que este mantiene con el medio donde desarrolla sus actividades, siendo esta condición determinante en el clima laboral de una empresa debido a la influencia del comportamiento del equipo de trabajo. Sin embargo, no es lo único de lo que depende un ambiente ameno ya que no se puede desconocer lo que proporciona la empresa desde sus estrategias gerenciales.

Mientras, Villarreal (2012), Segredo (2013) y Rodríguez (2015), mencionan que se pueden identificar a las organizaciones principalmente desde las percepciones que les otorgan a los sujetos. Los autores concentran su atención en la apreciación que el empleado concibe dentro de la empresa para plasmarla como una característica de las organizaciones.

A continuación, se presenta el Cuadro 1, en la cual se extrajeron las unidades de significado que consideran los autores consultados en sus definiciones:

Cuadro 1
Clima organizacional. Unidades de significación

AUTORES	DEFINICIONES APORTADAS	UNIDAD DE SIGNIFICADO
Lewin, Lippitt y White (1939)	Vínculo entre el individuo y ambiente.	Individuo y Ambiente
Hellriegel y Slocum (1974)	<p>La concepción del término Clima Organizacional de estos autores se dividen entre:</p> <p>_____</p> <p>Clima psicológico</p> <p>Clima Organizacional</p>	<p>Analizado y medido individualmente</p> <p>Analizado y medido desde la organización</p>
Chiaventato (2009)	Conjunto de ideas compartidas por los miembros de la organización correspondiente al desempeño, a las tareas realizadas, el ambiente, las relaciones interpersonales, entre otros.	<p>Percepciones de los individuos</p> <p>Ambiente</p> <p>Objetivos</p>
Schneider y Macey (2011)	Es el conjunto de percepciones de los individuos con su medio interno de trabajo.	<p>Percepciones de los individuos</p> <p>Contexto</p>
Segredo (2013)	Identifica a las organizaciones principalmente desde las percepciones que les otorgan a los sujetos.	Percepciones de los individuos

Fuente: Elaboración propia con base a las referencias de los autores.

Como se puede observar, existen tres unidades de significado acerca del clima organizacional: percepción de los individuos, metas y ambiente, Por lo tanto, en esta investigación se asume como definición a la sumatoria de las percepciones que cada individuo tiene acerca del ambiente laboral para el logro de sus objetivos.

Los conceptos esbozados permiten inferir que el Clima Organizacional debe ser concebido desde una dimensión global que influye positiva o negativamente en el desempeño del individuo por ende de la organización como sistema, puesto que cada persona está interrelacionada con todos los elementos que intervienen en su entorno laboral, desde lo material hasta lo humano, al considerar que el individuo es un ser psicosocial que interactúa activamente en pro de los objetivos organizacionales.

Esta definición deja ver las relaciones entre los elementos individuales, las características y los procesos de la organización reflejados en la apreciación de los individuos, concordando con el concepto antes mencionado otorgado por Chiavenato (2009), teniendo en cuenta la variable de apreciación que tiene el empleado, sobre las diferentes particularidades que componen a la organización. Por lo tanto, es necesario que para comprender y profundizar en el análisis del Clima Organizacional de una empresa se deba estudiar el comportamiento de las personas, la estructura organizacional y el medio en que se desenvuelven.

Por lo tanto, se sostiene que el clima organizacional, es un componente multidimensional de elementos que se descomponen en términos de estructuras, tamaño de la organización, modos de comunicación y estilo de la dirección, por lo tanto, existe una correlación directa, que favorece la creatividad, la confianza y la proactividad de los empleados.

Es importante tener presente que el Clima Organizacional es un intangible que tiene una influencia marcada sobre el desempeño de las organizaciones y es tema de importante atención por parte de la gerencia, puesto que se ha creado mucha relevancia en ellas a raíz de los conflictos y la necesidad de estimular ambientes saludables. Entendiendo que, es uno de los elementos dentro de la organización que ayuda al buen funcionamiento de esta; beneficiando el logro de la misión y objetivos.

Para profundizar, en las definiciones esbozadas, se presenta las posturas de algunos investigadores sobre los enfoques del clima organizacional. Primeramente, se expone la postura de Schneider y Reichers (1983), quienes estudian el Clima Organizacional sobre la base de tres aspectos distintos, éstos son:

El enfoque estructural: Donde Forehand y Gilmer, citados por De la Cruz y Huaman (2016), mencionan que es el conjunto de rasgos o particularidades imborrables y permanentes, que describen a una empresa, por esto se logra diferenciar de otra. Además, es posible que influya en el comportamiento de las personas que la forman. Si se asume este enfoque, se negaría el aprendizaje que se adquiere con la evolución de la experiencia en el desempeño laboral. Los aspectos pueden cambiar y ser distintos, por lo tanto, no serán permanentes sino evolutivos.

El enfoque subjetivo: Es una perspectiva única y sus máximos representantes son Halpin y Crofts citados por De la Cruz y Huaman (2016), quienes lo definen como la opinión que el colaborador forma de la empresa, es decir, una visión individual, intrínseca e intransferible, que desarrolla el empleado frente a los diferentes escenarios inmersos en la organización. Es necesario, expresar no solo se trata, solo de una opinión, sino que se debe considerar la percepción de cada miembro de la organización. La noción de percepción proviene de la palabra latina *perceptio*, lo que implica la manera de cómo actúa el individuo y la consecuencia de percibir, es decir que tenga la capacidad de detectar mediante los sentidos los elementos, imágenes, sensaciones, entre otras, para hacerse una impresión consciente de la realidad.

Por otro lado, se encuentra el enfoque Interaccionista Simbólico de Mead, citado por Schneider (1975), expresando que es un fenómeno psicológico basado en el alcance de la identidad en la toma de actitudes de otros hacia uno como propias, la unidad “*Self*” es entonces, según Mead, altamente cognitiva porque es lo mismo que hablar de “mente”.

Adicionalmente, Litwin y Stringer (1968), exponen un enfoque llamado síntesis que es la forma más reciente de ver el enfoque estructural y subjetivo, y lo definen como los efectos subjetivos percibidos sobre el estilo admirativo de una organización, estos forman el objetivo informal

de los directivos y también otros elementos como lo ambiental, ya que influye sobre las actividades, así como las creencias, los valores y la motivación que las personas tienen al trabajar en una organización.

Para un amplio entendimiento de los diferentes enfoques del Clima Organizacional se presenta a continuación el Cuadro 2.

Cuadro 2
Enfoques del clima organizacional. Unidad de significado

AUTORES	ENFOQUES APORTADOS	DEFINICIONES	UNIDAD DE SIGNIFICADO
Schneider y Reichers (1983)	Enfoque estructural	Conjunto de rasgos o particularidades imborrables y permanentes que describen a una persona (Forehand y Gilmer, 1964)	Características imborrables y permanentes que describen a una empresa
	Enfoque Simbólico	Los aportes de Schneider en cuanto al enfoque interaccionista simbólico, están basados en la teoría del “comportamiento social” afirmando que el comportamiento del sujeto va acorde al contexto donde se desenvuelve.	Influencia del contexto en el comportamiento del individuo
Halpin y Crofts (1963)	Enfoque Subjetivo	Bajo el pensamiento de Halpin y Crofts fue insertado un nuevo enfoque llamado subjetivo, definido como la opinión que el colaborador forma de la empresa.	Opinión de los colaboradores (individuos) de la empresa
Litwin y Stringer (1968)	Enfoque Síntesis	Logran definirlo como los efectos subjetivos percibidos del medio y que pueden influir en las actividades, las creencias, los valores y la motivación.	Percepción de los individuos Ambiente Influencia en actividades Comportamiento del individuo

Fuente: Elaboración propia con base a las referencias de los autores.

Estos enfoques, deben ser revisados a la luz de los avances del comportamiento organizacional ante las complejidades de los avances científicos, tecnológicos y humanísticos. En relación a las posturas

planteadas anteriormente en el Cuadro 1, la nueva unidad de significado que complementa a las previamente identificadas es la influencia del contexto en el comportamiento del individuo, por lo tanto, se asume como válida pues, el individuo es un ente psicosocial afectado por percepciones que desarrolla tanto del ambiente interno de la organización como los factores externos a esta, y que moldean su comportamiento.

Dimensiones del Clima Organizacional

A continuación, se presentan las dimensiones de la variable antes definida, lo que ayudó a tener un amplio y más claro conocimiento del término. Es inevitable señalar que estas dimensiones no son las únicas, y que no existe tampoco existe un clima único o ideal, pues esto está condicionado por las características de cada organización. Por lo tanto, en esta investigación se asumen cuatro dimensiones propuestas por Litwin y Stringer (1968), pues son las que requieren ser medidas y se justan se ajustan a las complejidades y al entorno del Hospital Universitario de Sincelejo, objeto de estudio de esta investigación:

- Identidad: Es medida por el sentido de pertenencia de los individuos hacia la organización y la contribución del logro de los objetivos tanto personales como organizacionales.
- Cooperación: Medida a través de la solidaridad de los miembros de la organización.
- Estructura: Representa la percepción de las obligaciones, de las reglas y de las políticas que se encuentran en una organización.
- Recompensa: Constituye la percepción de los integrantes de la compañía sobre la recompensa recibida por el trabajo bien hecho.

La combinación de estas dimensiones ayuda a los procesos de dirección enfocados en el desarrollo personal, además de evaluar la productividad, el desarrollo organizacional, los aportes a la cultura organización y los estilos de comunicación.

Construcción Teórica del término desempeño laboral

Para continuar con el desarrollo teórico de esta investigación se presenta a continuación lo concerniente con la segunda variable objeto de estudio, es decir, el desempeño laboral. Para ello, se presentan algunas definiciones para extraer sus unidades de significado que están presentes.

Según Chiavenato (2000), lo define como la conducta o comportamiento del empleado, para el seguimiento y posteriormente el cumplimiento de los objetivos trazados, el cual forma parte de la estrategia que el empleado se propone para alcanzar sus fines. Mientras, D' Vicente (1997) citado por De la Cruz y Huaman (2016), presentó el Desempeño Laboral como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado.

Por su parte, Stoner (1994), menciona que el Desempeño Laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente para alcanzar metas comunes, sujetos a las reglas básicas establecidas con anterioridad. Por otro lado, Palací (2005), hace referencia al enfoque de la psicología organizacional positiva, el cual busca el máximo desarrollo de las virtudes personales. Esta perspectiva está basada en estudios realizados por autores como Martin Seligman y Mihalyi Csikszentmihaly, el cual está orientado a elevar la calidad de vida laboral, la salud y el bienestar y la satisfacción en general de los empleados, lo cual impacta el desempeño laboral.

Cuadro 3
Desempeño laboral. Unidades de significación

AUTORES	DEFINICIONES APORTADAS	UNIDADES DE SIGNIFICACIÓN
Chiavenato (2000)	Conducta o comportamiento del empleado, para el seguimiento y posteriormente el cumplimiento de los objetivos trazados.	Conducta o comportamiento Logro de los objetivos
D' Vicente (1997) citado por De la Cruz y Huaman (2016)	Nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado.	Actividades Logro de las metas Tiempo determinado

AUTORES	DEFINICIONES APORTADAS	UNIDADES DE SIGNIFICACIÓN
Stoner (1994)	Es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente para alcanzar metas comunes, sujetos a las reglas básicas establecidas con anterioridad.	Actividades eficaces Logro de las metas comunes Reglas básicas establecidas
Palací (2005)	Máximo desarrollo de las virtudes personales.	Desarrollo de virtudes personales

Fuente: *Elaboración propia con base a las referencias de los autores.*

De estas definiciones, se extraen algunas unidades de significado similares como son: la conducta o comportamiento del trabajador, logro los objetivos y metas organizacionales, tiempo determinado, reglas organizacionales, desarrollo de las virtudes personales

De estas unidades de significación, se observa que el Desempeño Laboral expresa la representación del proceder del empleado con el fin de lograr los objetivos y metas organizacionales sobre la base de las reglas establecidas, en la búsqueda del desarrollo de virtudes personales. Asumiendo, esa visión, implica la formulación de estrategias para la eficaz utilización de los recursos; es decir, cuando el empleado alcanza sus objetivos con un óptimo manejo de sus recursos o con pocos, o no logra obtenerlos, indica cómo es su desempeño, y este desempeño puede llegar a presentar variaciones de un empleado a otro.

En ese sentido, el desempeño, desde el marco procedimental está determinado por el cumplimiento de las actividades, que pueden ser tangibles o intangibles, o más bien; pueden ser observables o pueden ser medibles y las que puedan ser deducidas por quienes corresponda. Además, se debe considerar una serie de elementos como las características de las personas dentro de una organización, sus funciones individuales y en colectivo, y las características que presenta el trabajo que identifique a la empresa como una organización positiva. Ante este contexto, es importante entender que las condiciones de trabajo constituyen una variada cadena con características complejas y dinámicas que se cambian y (re) estructuran la composición de las organizaciones

Dimensiones del desempeño laboral

A través de muchas investigaciones, los autores han llegado a postular una gran variedad de dimensiones o elementos que se encuentran relacionados directamente con esta segunda variable, el desempeño laboral. A efectos de este estudio, medirá esta variable a través de las tres dimensiones que plantea Gorriti (2007), quien se apoya en las teorías de varios autores como Borman (2004) y Campbell y Wiernik (2015), que soportan la evaluación del desempeño laboral. Estas dimensiones fueron adaptadas para el desarrollo de esta investigación. Las dimensiones son: ayuda a otros, vinculación organizacional y desempeño más allá del puesto. A continuación, se detallan:

- Ayuda a otros: esta dimensión sugiere que dentro del lugar de trabajo se manifiesten la ayuda a otros haciendo uso del conocimiento y las destrezas que cada uno posee, es decir, no ser ajenos a las debilidades que tienen los compañeros para realizar sus labores en donde la cooperación, la cortesía y el apoyo emocional expresado en la motivación a realizar las actividades es fundamental para procurar la estabilidad del desempeño y para el logro de los intereses del grupo.
- Vinculación organizacional: Borman (2004) señala que esta dimensión se relaciona con la manera en la que los trabajadores representan a la organización según la perspectiva que cada uno tiene más allá de las circunstancias, es decir, si estos muestran satisfacción, lealtad y compromiso hacia la organización. Se asume, entonces, como los valores que impulsan el comportamiento para responder y comunicarse con los diferentes grupos de interés, se mide a través de: lealtad, representación y compromiso
- Desempeño más allá del puesto: Campbell y Wiernik (2015), señala que el esfuerzo demostrado en el impulso extra que los empleados ponen en sus comportamientos, destreza en las tareas específicas del puesto diferencia el contenido de una ocupación concreta haciendo cada trabajo único. Esta dimensión, se considera muy importante porque representaría un factor de

originalidad en cada trabajador y está estrechamente ligada a la dimensión vinculación organizacional. Se mide por los indicadores: persistencia, autodesarrollo e iniciativa

En la Tabla 1 se presenta el cuadro de operacionalización de las variables:

Tabla 1
Cuadro de variables

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
Clima organizacional	Identidad	Sentido de pertenencia y objetivos personales	1-6	
	Cooperación	Solidaridad de los miembros de la organización	7-12	
	Estructura	Normas y cumplimiento de las mismas	13-18	
	Recompensa	Estímulos por parte de la organización	19-24	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
Desempeño laboral	Ayuda a otros	Cooperación		
		Cortesía		
		Motivación	25-30	
	Vinculación organizacional	Lealtad		
	Desempeño más allá del puesto	Representación	31-36	
		Compromiso		
		Persistencia		
		Auto- desarrollo	37-42	
		Iniciativa		

Fuente: elaboración propia

Aspectos metódicos de la investigación

La investigación es de tipo descriptiva, con un diseño de investigación multivariable, correlacional, transeccional, contemporáneo y de campo, que se refieren a las investigaciones cuyo objetivo es caracterizar las variables estableciendo la relación que ocurre en un momento único del presente, utilizando para la recolección de la data fuentes vivas y observando la variable en su contexto natural, sin introducir ningún tipo de modificación.

Se llevó a cabo en el Hospital Universitario de Sincelejo, Departamento Sucre de Colombia. La población estuvo compuesta por cuarenta y tres (43) empleados que laboran en el área administrativa de la unidad de estudio, la muestra tomada fue de 25 profesionales del área, la técnica empleada fue la encuesta, como instrumento se aplicó un cuestionario con cuarenta y dos (42) ítems aplicando una encuesta tipo Likert, con una escala del 1 al 5: 1 nunca, 2 la mayoría de las veces no, 3 algunas veces no algunas veces si, 4 la mayoría de veces sí, y el 5 siempre.

La selección de la muestra fue probabilística, en la cual todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser elegidos y donde el margen de error no sea mayor al 15%. Para determinar el tamaño de la muestra en la población, se utilizó la fórmula de Sierra Bravo (2001).

$$n = \frac{4NPq}{E^2(N - 1) + 4pq}$$

Donde:

n = Tamaño de la Muestra

N = Tamaño de la Población

P y q = Probabilidad de éxito o fracaso que tiene un valor del 50% por lo que P y q es igual a 50.

E² = Error de la selección de la muestra el cual es 13% de error.

4 = Una constante porque se está trabajando con un intervalo de confianza del 95%. Sustituyendo en la fórmula:

$$n = \frac{4 \cdot 43 \cdot 50 \cdot 50}{13^2(43 - 1) + 4 \cdot 50 \cdot 50} = \frac{430.000}{17.098} = 25$$

Es importante referir que el instrumento utilizado en esta investigación fue tomado de la investigación Clima Organizacional y Desempeño Laboral en el Hospital de Huaral (Espinoza, 2018), puesto que se ajustan a los criterios de este estudio instrumento que fue registrado y validado por los magister en gestión de la Universidad César Vallejo, quienes aprobaron la confiabilidad de este cuestionario.

El análisis del tratamiento de los datos fue sumamente cuidadoso, se entregó el cuestionario a cada unidad muestral, y se explicó el objeto de estudio, netamente académico y de carácter anónimo, su desarrollo fue en un tiempo estimado de 10 a 20 minutos, fue desarrollado de manera individual y en sus puestos de trabajo, se verificó que cada ítem estuviera resuelto. Seguido, se digitalizaron los datos para una completa verificación con el programa Excel 2010 y tratamiento, posteriormente se usó como programa estadístico de procesamiento el SPSS, con el objetivo de obtener valores descriptivos y correlacionales correspondientes a las variables de estudio de esta investigación y se fijaron las frecuencias relativas para cada indicador.

Con relación a la triada paradigmática, esta investigación se sustenta en:

1. Enfoque ontológico realista, pues los investigadores abordaron como sujeto cognoscente la realidad del Clima Organizacional y su influencia sobre el desempeño laboral, con la finalidad de develar un diagnóstico correlacional sobre esta materia que sirva de plataforma para direccionar la gestión de la unidad de estudio, de forma objetiva y científica, por lo tanto, esa realidad existente en el contexto hospitalario no fue cambiada ni transformada en el diagnóstico realizado.
2. Enfoque epistemológico empírico-inductivo (también llamado positivismo, cuantitativo, probabilista) pues es el que está en correspondencia con la realidad a la que se quiere dar respuesta; por cuanto está basada en un proceso lógico del pensamiento en el que se observan y registran todos los hechos, sin seleccionarlos ni hacer conjeturas a priori ni condicionamientos, a través de los cuales se realizó el análisis de la data obtenida del cuestionario, previamente validado y con criterios de confiabilidad, directamente aplicado a la muestra representativa de la población.
3. Enfoque metodológico cuantitativo pues es el que se articula con la epistemología empirista – inductiva y la ontología realista que fundamentan esta propuesta investigativa, debido a que es una consecuencia derivada, por lo tanto, la metodología de esta

investigación es cuantitativa, que es aquella que permite examinar los datos de manera numérica, especialmente en el campo de la estadística.

Resultados

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en esta investigación, se tendrá en cuenta en primera instancia la información general que se considera importante.

Datos generales

De los 25 participantes, se observó que el 56% no registró su profesión u ocupación, seguido de un 20% que tienen como profesión el ser administradores, por lo cual se entiende que en la parte administrativa del Hospital Universitario de Sincelejo cuenta con número significativo de Administradores y otras profesiones de gran importancia para el sector salud (Tabla 2).

Tabla 2
Profesión de los participantes

PROFESIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Administrador	5	20
Ingeniero Industrial	1	4
Ingeniero de Sistema	1	4
Abogado	2	8
Medico	2	8
No registran	14	56
TOTAL	25	100

Fuente: elaboración propia.

De la Tabla 3, se infiere que el tiempo que llevan trabajando en el Hospital Universitario la muestra de los 25 encuestados, está representada en un rango de tiempo que va desde los 8 meses con 4% hasta los 41 años con 4%, siendo los tiempos con un 8% los de 1, 2, 4, 5, 8, 9, 10 y 11 años.

Tabla 3
Tiempo que lleva trabajando en el hospital

TIEMPO DE TRABAJO EN HUS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
8 meses	1	4
10 meses	1	4
1 año	2	8
2 años	2	8
3 años	1	4
4 años	2	8
5 años	2	8
8 años	2	8
9 años	2	8
10 años	2	8
11 años	2	8
15 años	1	4
17 años	1	4
19 años	1	4
21 años	1	4
25 años	1	4
41 años	1	4
TOTAL	25	100

Fuente: elaboración propia.

Caracterización del Clima Organizacional

A continuación, se presentan los resultados con base a las cuatro (4) dimensiones que conforman a la variable de Clima Organizacional (V1) que son: identidad, cooperación, estructura y recompensa.

Dimensión identidad: Se identifica en Tabla 4 y Figura 1 que el 88% de los 25 participantes tienen un alto porcentaje de sentido de pertenencia con su lugar de trabajo, es decir, con el Hospital Universitario.

Tabla 4
Dimensión de identidad
(ítems agrupados)

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válidos	Casi siempre	3	12,0	12,0	12,0
	Siempre	22	88,0	88,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

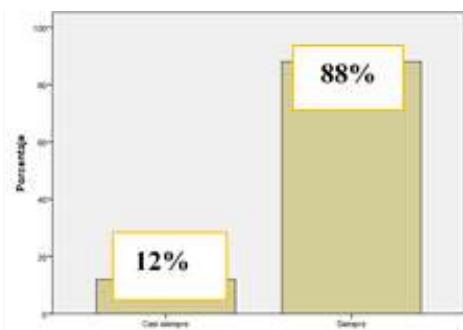


Figura 1. Dimensión de identidad.

Dimensión Cooperación: En la Tabla 5 y Figura 2, se muestra lo relacionado a la dimensión de cooperación, donde el 36% de los 25 participantes tienen la voluntad de trabajar en equipo, compañerismo y apoyar a otros para el bienestar del hospital. Asimismo, el 52% lo hacen casi siempre, y el resto 12% solo a veces tienen la voluntad de cooperar. Pero, en general, los trabajados tienen en cuenta el compañerismo como base de cooperación, a favor del bien común.

Tabla 5
Dimensión de cooperación
(ítems agrupados)

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válidos	A veces	3	12,0	12,0
	Casi siempre	13	52,0	64,0
	Siempre	9	36,0	100,0
Total		100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

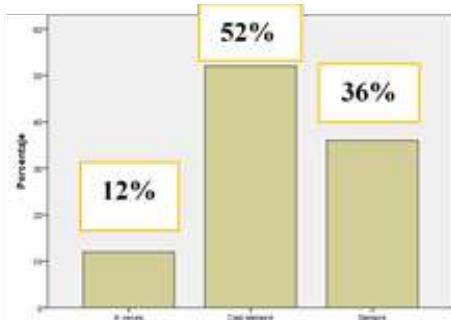


Figura 2. Dimensión de Cooperación

Dimensión Estructura: La Tabla 6 y Figura 3 muestran que el 44% de los 25 participantes tienen una alta percepción y compromiso por sus obligaciones y normas internas, mientras que el 48% lo hacen casi siempre y el resto 8% a veces tienen en cuenta al pie de la letra las normas y demás. Pero, en general, los trabajados tienen en cuenta sus responsabilidades y obligaciones.

Tabla 6
Dimensión de estructura

(ítems agrupados)

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válidos	A veces	2	8,00	8,00
	Casi siempre	12	48,00	56,00
	Siempre	11	44,00	100,00
	Total	25	100,00	100,00

Fuente: elaboración propia.

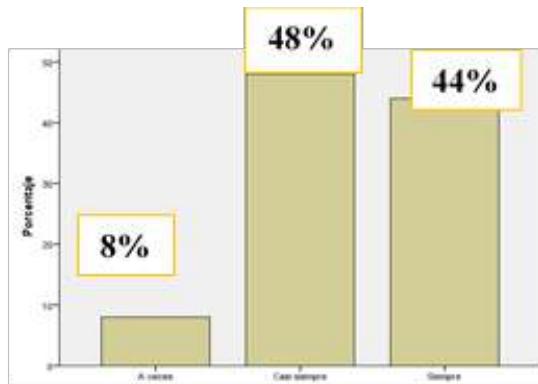


Figura 3. Dimensión de estructura.

Dimensión Recompensa: La Tabla 7 y la Figura 4 muestran que el 44% de los 25 participantes tienen una alta percepción de que: su trabajo es valorado, los precios y reconocimientos son distribuidos de manera justa, los buenos incentivos laborales para los que hacemos mejor el trabajo, las críticas son bien intencionadas, el monitoreo es adecuado para quienes cometen errores. Sin embargo, el 36% piensa que a veces esos elementos están presentes y el 4% que nunca los reciben.

Tabla 7
Dimensión de recompensa

(ítems agrupados)

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válidos	Casi nunca	4	16,0	16,0	16,0
	A veces	9	36,0	36,0	52,0
	Casi siempre	11	44,0	44,0	96,0
	Siempre	1	4,0	4,0	100,0
Total		25	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

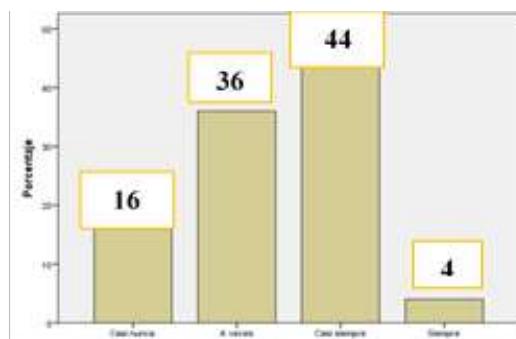


Figura 4. Dimensión de recompensa

Los resultados obtenidos de esta variable reafirman la importancia de considerar cada uno de sus indicadores como factores claves para el logro de un Clima Organizacional favorable, tal como lo argumentan Pastor (2018), De la Cruz y Huaman (2016), Espinoza (2018), Segredo (2013), Gan (2007), Goncalves (1997) y Hellriegel y Slocum (1974).

Caracterización del Desempeño Laboral

A continuación, se presentan los hallazgos con base en las tres (3) dimensiones que conforman a la variable de Desempeño Laboral (V2) que son: ayuda a otros, vinculación organizacional y desempeño más allá del puesto.

Dimensión Ayuda a Otros: Según la Tabla 8 y la Figura 5, el 44% siempre están dispuestos a colaborar a sus compañeros teniendo en cuenta sus destrezas en temas relacionados con labor, mientras que el 52% están casi siempre disponibles para ayudar y tan solo el 4% a veces están dispuestos a colaborar a otros. Este hallazgo es relevante, si se consideran los argumentos de Pastor (2018), quien expresa la importancia de las interacciones que emergen de los intercambios de experiencias y centrado en valores para un desempeño efectivo tanto el personal como en la organización como un todo.

Tabla 8
Dimensión de ayuda a otros
(ítems agrupados)

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válidos	A veces	1	4,0	4,0
	Casi siempre	13	52,0	56,0
	Siempre	11	44,0	100,0
Total		100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

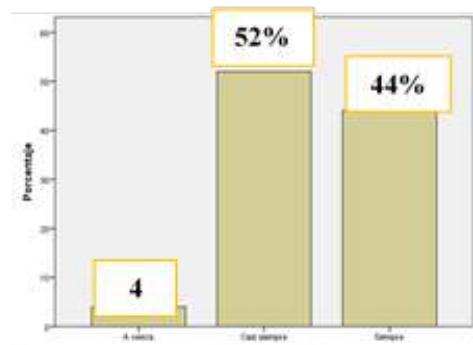


Figura 5. Dimensión de ayuda a otros

Dimensión Vinculación Organizacional: En lo relacionado a la dimensión de vinculación organizacional Tabla 9 y Figura 6, se puede visualizar que el 48% siempre tienen una perspectiva de satisfacción laboral con respecto a su lugar de trabajo, es decir, hacia el hospital. El 44% casi

siempre piensan que el hospital les brinda la oportunidad de ejercer su labor con responsabilidad y compromiso hacia su lugar de trabajo y solo el 8% a veces piensa que su lugar de trabajo les genera compromisos y satisfacción. Estos hallazgos, responden a lo expuesto por Borman (2004), quien señala que esta dimensión permite determinar la manera cómo los trabajadores representan a la organización según la perspectiva que cada uno tiene más allá de las circunstancias, es decir, si este muestra satisfacción, lealtad y compromiso hacia la organización, infiriendo la influencia directa de esta dimensión en el clima organizacional.

Tabla 9
Dimensión de vinculación organizacional
(ítems agrupados)

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válidos	A veces	2	8,0	8,0	8,0
	Casi siempre	11	44,0	44,0	52,0
	Siempre	12	48,0	48,0	100,0
Total		25	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

Figura 6. Dimensión de vinculación organizacional

Dimensión Más Allá del Cargo: Teniendo en cuenta la Tabla 10 y la Figura 7, en la dimensión Más Allá del Cargo, se tiene que el 96% de los 25 participantes están dispuestos a crecer más en labor dentro de la organización que les permite desarrollar competencias y destrezas que fortalecen sus conocimientos. Estos hallazgos coinciden con lo expresado por Espinoza (2018), quien argumenta que el aporte que el trabajador hace más allá de lo que le exige el cargo tiene una relación positiva en su desempeño.

Tabla 10
Dimensión de desempeño más allá del puesto
(ítems agrupados)

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válidos	A veces	1	4,00	4,00
	Casi siempre	12	48,00	52,00
	Siempre	12	48,00	100,00
Total		100,00	100,00	

Fuente: elaboración propia.

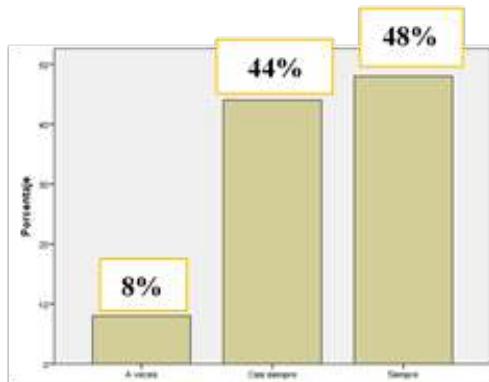


Figura 7. Dimensión de desempeño más allá del puesto.

Correlación Existente entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral

En primera instancia, se muestra la confiabilidad de las variables (V1) Clima Organizacional y (V2) Desempeño Laboral a la hora de la correlación. Teniendo en cuenta las Tablas 11, 12 y 13, se demuestra que entre la correlación de las dos variables de Clima Organizacional (V1) y Desempeño Laboral (V2) tiene un alto grado de fiabilidad entre las variables, es decir, que la correlación es significativa al nivel 0.01 (Tabla 13). En este sentido se puede interpretar en la Tabla 12 que la fiabilidad fue de 0,863 o 86,3%.

Estos resultados coinciden con lo expuesto por Espinoza (2018), y De la Cruz y Huaman (2016), quienes en sus hallazgos concluyeron que el Clima Organizacional tiene una relación positiva y significativa con el desempeño laboral.

Tabla 11
Fiabilidad de las variables

		N	%
Casos	Válidos	25	100,0
	Excluidos	0	0,00
	Total	25	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 12
Estadística de fiabilidad

ALFA DE CRONBACH	ALFA DE CRONBACH BASADA EN LOS ELEMENTOS TIPIFICADOS	No. DE ELEMENTOS
0,863	0,870	2

Fuente: elaboración propia.

Tabla 13
Correlación entre variables v1 y v2

		VI	V2
Clima Organizacional (V1)	Correlación de Pearson	1	0,770**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	25	25
Desempeño Laboral (V2)	Correlación de Pearson	0,770**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	25	25

**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: elaboración propia.

Conclusión

Se concluye, sobre la plataforma de los hallazgos encontrados, la presencia de una relación directa entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en el área administrativa del Hospital Universitario de Sincelejo, al tener como resultado un nivel de fiabilidad de 0,863, es decir de 86,3%.

Con este resultado se prueba el alcance del objetivo de la investigación y se infiere que, mientras los trabajadores tengan una mejor percepción del clima organizacional, su desempeño laboral será superior. Esto implica que, al generar una efectiva sincronía entre la directiva y los trabajadores de la organización, esta puede brindar un mejor servicio en las diferentes áreas y responder con excelencia a la comunidad a la cual responde.

Referencias

- Borman, W. C. (2004). The concept of organizational citizenship. *Current directions in psychological science*, 13(6), 238-241. <https://doi.org/10.1111/j.0963-7214.2004.00316.x>
- Campbell, J. P. & Wiernik, B. M. (2015). The modeling and assessment of work performance *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 2(1), 47-74. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032414-111427>
- Chiavenato, I. (2009). Teoría general de la administración. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2000). Administración de recursos humanos 5a ed. McGraw-Hill.
- De la Cruz, E. & Huaman, A. (2016). Clima Organizacional y Desempeño Laboral en el personal del programa nacional cuna más en la provincia de Huancavelica – 2015 [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional Huancavélica]. <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/1029>
- Espinoza, C. (2018). Clima Organizacional y Desempeño Laboral en el Hospital de Huaral [Trabajo de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/13226>

- Gan, F. (2007). El Clima en las organizaciones. En F. Tejada & V. Giménez, (Coord.), Formación de Formadores (pp. 183 - 230). Thomson Editores.
- Gellerman, S. (1960). People, Problems and Profits. McGraw Hill. G
- Goncalves, A. (1997). Dimensiones del clima organizacional. <http://www.geocities.ws/janethqr/liderazgo/130.html>
- Gorriti, M. (2007). La Evaluación del Desempeño en las Administraciones Públicas Españolas. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 23(3),367-387. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2875316>
- Halpin, A. y Croft, D. (1963). The organizational climate of Schools. Administrator's Notebook, 11(7). <http://www.donpugh.com/Education/questionnaires/THE%20ORGANIZATIONAL%20CLIMATE%20OF%20SCHOOLS.pdf>
- Hellriegel, D. & Slocum, J. (1974). Organizational climate. Measures, research and contingencies. Academy of Management Journal, 17(2), 255-280. <https://doi.org/10.5465/254979>
- Lewin, K., Lippitt, R. & White, R. K. (1939). Patterns of aggressive behavior in experimentally created “social climates”. The Journal of social psychology, 10(2), 269-299. <https://doi.org/10.1080/00224545.1939.9713366>
- Litwin, G. & Stringer, H. (1968). Motivation and Organizational Climate. Harvard University Press.
- Palaci, F. (2005). Psicología organizacional. Editorial Pearson Prentice Hall
- Pastor, A. (2018). Clima Organizacional y Desempeño Laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017. [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola] <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/3466>
- Rodríguez, H. (2015). Propuesta de mejora del clima laboral y cultura organizacional en el Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social [Tesis de Maestría, Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE]. <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/12376/1/T-ES-PE-049607.pdf>

- Schneider, E. & Macey, W. (2011). Organizational climate research: Achievements and the road ahead. En N. Ashkanasy, C. P. M. Wilderom & M. F. Paterson (eds.). *The handbook of organizational culture and climate* (29-49). Sage.
- Schneider, B., & Reichers, A. E. (1983). On the etiology of climates. *Personnel Psychology*, 36(1), 19–39. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1983.tb00500.x>
- Schneider, B. (1975). Organizational climates: An essay 1. *Personnel psychology*, 28(4), 447-479. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1975.tb01386.x>
- Segredo, A. (2013). Clima Organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Revista cubana de salud pública*, 39 (2), 385-393. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662013000200017&lng=es&tlng=es.
- Sierra, R. (2001). Técnicas de investigación social. Teoría y ejercicios. Decimocuarta edición. Editorial Paraninfo.
- Silva, M. (1996). El clima en las organizaciones. Teoría, método e intervención. EUB, S.L.
- Stoner, J. (1994). Administración. 8a ed. Editorial Mc Graw Hill.
- Torres, E. & Zegarra, S. (2014). Clima Organizacional y Desempeño Laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno -2014– Perú. *Revista Comuni@cción*, 6(2), 5-14. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682015000200001
- Villarreal, S. (2012). Clima Organizacional en los empleados de planta de la E.S.E Hospital Universitario de Santander [Tesis de Pregrado, Universidad Pontificia Bolivariana]. https://repository.upb.edu.co/bits-stream/handle/20.500.11912/1860/digital_22234.pdf?sequence=1

Capítulo 2



Políticas Públicas y las Tecnologías de Información y Comunicación en las instituciones educativas de Sincelejo, Sucre, Colombia

Marilú Tibisay Acurero Luzardo¹

Lucimio Jiménez Paternina²

Luis Fernando Jiménez Quintero³

Resumen

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe—CEPAL, incluye diversos programas para la integración de las Tecnologías de Información y Comunicación - TIC en la educación de los países de América Latina, considerando aspectos que deben ser formulados en las políticas públicas educativas, tal es el caso de la infraestructura técnica, capacidades y conocimientos, contenidos y aplicaciones, regulación e incentivos y lineamientos estratégicos dirigidos, especialmente a la cooperación regional. Por tanto, este estudio analiza las políticas públicas relacionadas con las TIC en las Instituciones Educativas de Sincelejo, Sucre. El estudio es descriptivo de campo no experimental, que busca establecer características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos para destacar los elementos esenciales de su naturaleza. Finalmente, se concluye con una escasa integración con

1 Posdoctora en Políticas Públicas y Paz Social. Doctora en Ciencias Gerenciales. Magister Sienciarum en Gerencia Financiera. Ingeniera de Sistemas. Docente Investigadora de la Corporación Universitaria del Caribe – CECAR, Colombia. Categorizada por Colciencias nivel Asociado. Grupo de Investigación: Estudios Socioeconómicos, Administrativos y Contables. Email: marilu.acurerol@cecar.edu.co; mariluacurer0@hotmail.com. Telf. +573147816883. Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3175-6620>

2 Magister en Gestión de Organizaciones. Especialista en Finanzas. Especialista en Revisoría Fiscal. Contador Público. Docente Investigador de la Corporación Universitaria del Caribe – CECAR, Colombia. Lucimio.jimenez@cecar.edu.co. Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2277-028X>.

3 Estudiante de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables Email. Luis.jimenezq@cecar.edu.co

las TIC y un uso no apropiado en la dinámica educativa de Primaria y Secundaria, así como en las Instituciones Educativas oficiales de Sincelejo, producto del desconocimiento y/o la desvalorización de las potencialidades de las TIC.

Palabras clave: Políticas Públicas, Políticas Públicas Educativas y Tecnologías de Información y Comunicación.

Public Policies and Information and Communication Technologies in the educational institutions of Sincelejo, Sucre, Colombia

Abstract

The Economic Commission for Latin America and the Caribbean - ECLAC, includes various programs for the integration of Information and Communication Technologies - ICT in education in Latin American countries, considering aspects that should be formulated in educational public policies, such as This is the case of technical infrastructure, capacities and knowledge, contents and applications, regulation and incentives and strategic guidelines aimed, especially at regional cooperation. Therefore, this study analyzes the public policies related to ICT in the Educational Institutions of Sincelejo, Sucre. The study is descriptive of a non-experimental field, which seeks to establish fundamental characteristics of homogeneous sets of phenomena, using systematic criteria to highlight the essential elements of their nature. Finally, it concludes with a scarce integration with ICT and an inappropriate use in the educational dynamics of Primary and Secondary, as well as in the official Educational Institutions of Sincelejo, a product of ignorance and/or the devaluation of the potentialities of ICT.

Keywords: Public Policies, Educational Public Policies and Information and Communication Technologies

Introducción

La Sociedad de la Información demanda a los Estados, desafíos que les permita conseguir una asimilación adecuada de las Tecnologías de Información y Comunicación - TIC, en la economía, cultura, ciencia y educación, buscando alternativas que consientan incorporar a las TIC a la vida diaria de sus habitantes a través del diseño, realización y valoración de políticas relacionadas con las TIC. Bajo esta perspectiva, las administraciones municipales de Colombia proponen efectivos planes de acción que evolucionan y se desarrollan al mismo ritmo que el resto del mundo.

A pesar de ello, el Departamento de Sucre no se ha orientado a planes efectivos de desarrollo que permitan su expansión y crecimiento, siendo uno de los departamentos con mayor índice de pobreza. Para el año del 2010 reflejó un 63,7%; en el año 2012 presentó una disminución a un 51,5%; mostrando un importante descenso de 7,3 puntos. Adicionalmente, para el año 2012, la incidencia de pobreza extrema se mostró en un 5,6% de la población, cifra, que refleja una reducción porcentual pequeña, pero significativa, ya que para el año del 2010 el 6,4% se encontraba en pobreza extrema. Paralelo a esto, el desempleo obtuvo una tasa del 10,5% solo en el Municipio de Sincelejo; que, para el tercer trimestre de 2013, llegó a marcar un 9,9% (DANE, 2013).

Ahora bien, siendo Sincelejo la capital de uno de los departamentos más pobres de la región y del país, evidencia una situación compleja, toda vez que el grado de analfabetismo constituye uno de los indicadores de desarrollo y calidad de vida de un país, debido a la baja probabilidad que esta población se vincule de manera eficiente al mercado laboral, situación que se refleja en el sistema educativo de la región.

Actualmente, las cifras siguen siendo similares a años anteriores, se debe mejorar la conectividad para facilitar a los ciudadanos el acceso a la información, cifras del DANE y del MinTIC (2018) reflejan que existe una gran diferencia entre los diferentes estratos de la población, para el estrato 1, solo el 20 % de la población tiene acceso al internet a través de banda ancha fija y para el estrato 6 llega al 99.8%. Ahora bien, según La Unión Internacional de Telecomunicaciones (2017), si se compara a Colombia

con los países de la región ocupa el lugar 18 entre 26 medidos, por debajo de Ecuador, Jamaica, Perú y Bolivia, cifras estas que no son buenas para el desarrollo.

En consideración a lo expuesto, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2013) incluye diversos programas de integración de las tecnologías digitales frente a la educación inclusiva de los países de América Latina, tales como Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, México, Panamá y Uruguay; considerandos aspectos que deben ser formulados en las Políticas Públicas educativas, tal es el caso de la infraestructura técnica, capacidades y conocimientos, contenidos y aplicaciones, regulación e incentivos y lineamientos estratégicos dirigidos, especialmente a la cooperación regional.

La aparición de las Políticas Públicas, en cuanto al uso y aplicación de las TIC en la educación en Colombia, se sustenta en la Constitución Política de Colombia (1991), la cual presenta en el Artículo 67 a la Educación como “un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social; con ella se busca el acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica, y a los demás bienes y valores de la cultura”.

Por tanto, el acceso a las TIC en la población estudiantil del Municipio de Sincelejo debe ser un derecho y una prioridad en la agenda de las Políticas Públicas, sobre todo para la población de los estratos bajos, que sería el principal y directamente afectado ante la discriminación al no acceso a las nuevas tendencias educativa, para esto se necesita determinar cuál la realidad actual frente a este problema.

Esta problemática puede ser analizada desde dos dimensiones distintas, por un lado, lo relativo a la brecha digital, la discusión de las TIC como parte del proceso de enseñanza y aprendizaje y por otro lado la discriminación y las posibilidades de inclusión o exclusión social.

En términos concretos, las administraciones locales juegan un papel decisivo en la generación de espacios, que permitan potencializar el sector educativo, con una mayor cobertura y calidad educativa, tomando en consideración las Tecnologías de Información y Comunicación.

Las Políticas Públicas y las Tecnologías de Información y Comunicación

El término política se entiende como la norma o reglamentación trazada para alcanzar un propósito determinado. Cuando estas normas se realizan en la gerencia privada, se le llama política empresarial, política organizacional, o política institucional, pero si se conciben en un organismo gubernamental, entonces, serían Políticas Públicas. Salazar (1995), apunta que las Políticas Públicas conforman un conjunto de respuestas por parte del Estado, a las diversas situaciones enmarcadas en problemas sociales. De igual manera, Meny y Thoenig (1992, p. 30) citado por Muñoz y Nuñez (2008), las califican como el producto de las diversas actividades realizadas por una autoridad investida de poder público o poder legítimo de gobierno, presentadas como acciones programadas para un sector de la sociedad o comunidad en un determinado lugar asociado a la comunidad o espacio geográfico.

Aguilar (1992), señala que las políticas públicas se pueden idealizar desde los enfoques descriptivo y teórico; son concebidas desde lo descriptivo se exponen los dictámenes de autoridad dados en una organización política (acuerdos, leyes, órdenes), es por eso que, aunque se generen estrategias y elementos para corregir los problemas que aquejan a una porción de la ciudadanía o a toda esta en general, siempre será el Estado quien fija y decide políticamente. Este enfoque, sostiene que las Políticas Públicas se utilizan a partir de las relaciones que se originan entre el Estado y la sociedad, donde se establecen las relaciones generadas entre los actores sociales y políticos, así como por sus decisiones

La CEPAL plantea una serie de aspectos que deben considerarse en las Políticas Públicas de los países. Dichas políticas deben definir el contexto de este nuevo modelo tecnológico, que propone abordar multidimensionalmente las Políticas Públicas encaminadas a promover las sociedades informacionales, las cuales se encuentran en cinco grupos de variables para la creación de políticas en esta especialidad (CEPAL, 2007).

A continuación, se describen las variables a considerar en la revisión de las Políticas Públicas aplicadas en las instituciones educativas:

a. Infraestructura técnica

Según Muñoz y Nuñez (2008), la infraestructura técnica está referida al espacio físico de las personas que utilizan las TIC. La forma de acceso es a través del medio físico, el económico y socio-cultural. El físico se realiza mediante los centros urbanos y las áreas rurales en la región. El económico, es entendido como la disponibilidad de recursos financieros para que personas de distintos niveles de ingreso puedan conectarse, cubriendo el precio de la conexión que incluye los costos de telecomunicaciones, de acceso a Internet y del equipo terminal TIC, tal como computadoras personales, celulares, entre otros. Finalmente, el socio cultural, considerado como una dimensión de la brecha digital que se relaciona con la educación, el origen étnico, el género y la edad, factores que influyen en los patrones de comunicación (p.90).

Asimismo, se identifican tres atributos elementales que facilitan abordar las TIC: como primer aspecto se tiene la propagación de la tecnología móvil la cual por medio del abaratamiento a nivel mundial su masificación ha sido inevitable; el segundo punto es el acceso social para el que los países han implementado tres maneras de permitir el acceso popular a Internet estas son: oferta directa por parte de los gobiernos, subsidiar una mínima parte a través de fondos de acceso global, y los fondos de inversión, permiten que las empresas a nivel local compitan entre sí se incrementen los centros de acceso público. El tercer punto está dedicado a las nuevas tecnologías basadas en protocolos como el Wireless Application Protocol (WAP) el cual permite el acceso a Internet a las poblaciones vulnerables con problemas de alfabetización. Por su parte la Open Mobile Alliance - OMA trabaja en la implementación de tecnologías como lo es 4G y 5G (telefonía de cuarta y quinta generación) la cual, según Guevara (2019) por el bajo consumo energético y su fácil implementación, hacen que esta tecnología sea bastante beneficiosa porque permitiría que muchas más personas tuvieran acceso a esta tecnología y la televisión digital interactiva a la que la gran mayoría de los habitantes tiene acceso, por lo que su potencial es prometedor

De igual forma, la red 5G propone un mayor ancho de banda, más espaciamiento y velocidad, generando un menor tiempo de respuesta, la interferencia disminuye casi en su totalidad para una transmisión adecuada,

las formas de onda y su enfoque aplicado a las diversas técnicas, con agilidad de la transmisión en tiempo real, generando mejoras sobre la transmisión convencional (Guevara, 2019, p.64).

b. Potenciales y Técnicas Codificadas y Transmitidas de forma estandarizada

En términos de potenciales y técnicas codificadas se hace necesario aclarar varios puntos para entender cómo se puede emplear la infraestructura tecnológica instalada. Lo competente a la capacidad de admisión de las TIC hay que tener claro que Las PYMES producen entre un 40% y 50% del producto interno bruto (PIB) en Latinoamérica, y que, para alcanzar las metas en el incremento productivo y el decrecimiento del desempleo regional, obedecerá en gran medida del potencial de sostenimiento y crecimiento en el mercado. Es de esperar, entonces, que las PYMES de un Estado prosperen e incrementen sus ganancias si acogen en masa las TIC dentro de sus procesos administrativos, productivos y comerciales.

Por lo tanto, es trascendental crear conciencia dentro de los que hacen empresa, sobre la aplicación de las TIC; por lo que nace una propuesta basada en tres (3) rangos afines con el grado de aceptación de las TIC a nivel empresarial: Sin red, con intranet y con extranet por lo que es relevante establecer las ventajas de adoptar un cambio en tecnología, su coste y los cambios requeridos dentro de cada organización. Por lo tanto, es responsabilidad del Gobierno estatal diseñar e implementar políticas públicas que proporcionen el desarrollo tecnológico, dependiendo de la capacidad de cada empresa, suministrando los recursos y las herramientas institucionales requeridas, todo esto producto de que el Internet es Dado que el acceso a Internet es aprovisionado por compañías externas, por lo tanto se considera que su acceso no genera un cambio reconocido dentro de las PYMES y su organización (Muñoz & Núñez, 2008).

En cuanto a la educación que permite utilizar las TIC, existen los grados de alfabetización informática básica, media y avanzada. Al usar las expresiones como educación básica, media o avanzada u otros obtenidos de la formación escolar, no se debe confundir la alfabetización y formación informática con la educación escolar. Dichos términos en el medio de la formación informática tienen un sentido propio y las entidades y recursos

pedagógicos que requieren no son esencialmente los mismos que los de la educación escolar. Esto no imposibilita que la educación digital utilice las instituciones educativas, escolares o no, para conseguir sus metas.

El nivel básico contiene algunos rasgos como lo son: desarrollo pedagógico en relación con personas que dominan la materia (docentes); el software es intuitivo; el adiestramiento es especialmente empírico; la alfabetización informática es el producto de la operación de un computador y no se precisa de estímulos para jóvenes y adultos. El nivel intermedio demanda recursos más avanzados, como docentes mejor capacitados que compartan conocimiento ordenado, alumnos autodidactas, procesos persistentes y frecuentes y el estudiante contribuye con tiempo de amaestramiento.

El nivel avanzado contiene fundamentos más complicados que el nivel intermedio, la educación es caracterizada en prácticas determinadas lo cual conlleva delimitar áreas de enseñanza que a su vez comprende el diseño de estrategias que requieren personal competente. La inversión en una mejor infraestructura y la incentivación adecuada deben ser políticas públicas que el Estado requiere implementar, en busca de la transformación a la era digital. Creando ciudadanos capaces de enfrentar de competentemente a la nueva sociedad de información (Muñoz & Núñez, 2008).

Por otro lado, se expone el planteamiento de si los grupos objetivo de las políticas de alfabetización informática deben adaptarse a la demanda, si requieren la creación de una oferta autónoma o si es necesario educar a toda la ciudadanía sin importar las condiciones de mercado.

El sistema educativo ha evolucionado en su amplitud o cobertura lo cual invita a que se logre la alfabetización informática en las diversas instituciones. Se hace imperante establecer programas de formación dirigidos a los diferentes niveles educativos, tales como: Primaria, básica, Secundaria y hasta niveles de educación superior, tomando en cuenta las diferencias que puedan encontrarse.

c. Compendios y Aplicativos Públicos

El nuevo modelo consume procesa, almacena y distribuye datos a niveles que ninguna empresa o ente privado alcanzaría por lo que su impacto en el aparato estatal es de repercusiones gigantescas. Por tanto, los

legisladores de una sociedad democrática representativa deben enfocar su mayor esfuerzo en obtener flujos constantes de información y metodologías comunicativas, directas con la ciudadanía en general.

Países de América Latina como Argentina, Brasil, Colombia y Chile, según cifras de la CEPAL (2005), han aumentado en consideración la dotación de ordenadores y el acceso a la gran red (internet), el problema es que no utilizan correctamente esta infraestructura, el desarrollo de software, la elaboración de aplicativos educativos, no son los más apropiados, incidiendo directamente en la evolución y gestión del conocimiento en todas las áreas. A diferencia de otras regiones del mundo, los sistemas educativos en Latinoamérica están basados en un pequeño número de idiomas, lo que facilita el intercambio de contenido educativo y de aplicaciones científicas. Esta red intenta hacer el intercambio de contenidos productos del trabajo de diferentes Naciones y sus recursos culturales y educativos, por lo que muchos de estos contenidos sufren un proceso adaptativo dependiendo de cada país (Muñoz & Nuñez, 2008).

d. Herramientas Incentivadoras y Reguladas

Entre los instrumentos utilizados para impulsar el uso de TIC se encuentran cuatro propiedades:

- El aporte de los recursos económicos indispensables para la ejecución de los proyectos de desarrollo en la infraestructura TIC.
- El desarrollo de potenciales y acceso a la información.
- La digitalización de los procedimientos.
- La prestación de servicios públicos mediante redes digitales. Se consideran los procedimientos y requerimientos necesarios para establecer los mecanismos de coordinación dentro del marco institucional de una estrategia nacional.

No obstante, la CEPAL (2005) concibió que las oportunidades de financiación pueden aumentar si se consideran los siguientes fundamentos:

- Inversiones privadas que funcionan al límite del arbitraje público encaminado concretamente a las TIC.

- Inversiones privadas promovidas por estrategias públicas que no involucran recursos estatales.
- Inversiones públicas que incluyen acciones directas del gobierno subsidiando; y con apoyo financiero internacional

Ahora bien, Muñoz & Núñez (2008), manifiestan de la necesidad de invertir en cuanto a la adopción de tecnologías, para lo cual se ha dispuesto de algunas regulaciones en las tarifas para el uso de las TIC en los diferentes sectores de la población; de igual forma se motiva a las personas en la adquisición de las TIC mediante los incentivos tributarios, reducción de aranceles o mecanismos de contribución obligatoria, como los fondos de universalización de acceso financiados del ingreso de los operadores de las telecomunicaciones y fondos tecnológicos sectoriales, financiados vía presupuestaria o por contribuciones privadas (p.98).

Es indispensable resaltar que estas herramientas reguladoras, de financiación y marco jurídico están orientadas hacia la implementación de una sociedad digital con el uso de TIC por lo que se deben crear instrumentos de medida y seguimiento que proporcionen la visualización y la evolución en los trabajos que se están ejecutando entre los que se hallan: el Observatorio para la Sociedad de la Información en Latinoamérica y el Caribe (OSILAC), el cual está fundamentado en una disposición de la Conferencia Estadística de las Américas (CEA), cuyas metas principales son la de agrupar datos, indicadores, procesos e información cualitativa derivada de toda la región; regularizar y equilibrar a diversos niveles territoriales indicadores TIC y optimizar la calidad de la información TIC.

e. Reglamentación Estratégica y sus Alcances en la Política Pública

La conexión entre Estado y las TIC conlleva el fomento de la evolución de la sociedad hacia la usanza de la información enfocándose en el desarrollo económico con entereza y la conversión digital del mismo Estado en la búsqueda infinita de la eficiencia. Lo que generaría el espacio a Políticas Públicas que se fortalezcan con una participación regional más intensiva. El planteamiento de políticas públicas que generan más oportunidades de acceso a las TIC es refrenado debido a la evolución de las mismas, escondidas

por los conflictos de gobernabilidad, la poca participación de la sociedad civil y de las empresas privadas y lo complicado de las propiedades de la tecnología.

f. Restricciones Regionales y la Política Pública para el Acceso a las TIC

Se consideran los siguientes aspectos:

1. El crecimiento y evolución de la telefonía móvil
2. Conectividad a través de las redes inalámbricas - WiFi
3. Redes de informática con acceso a Internet con ancho de banda en sistemas WIFI en puntos de acceso público
4. Explorar nuevas opciones, como la Televisión Digital Terrestre

Las herramientas institucionales y los emprendimientos de adiestramiento deben ser aprovechados y consolidados con coaliciones estratégicas nacionales e internacionales, con la empresa privada y la sociedad civil, lo que podría incentivar los esfuerzos para educar a la sociedad para y en la era digital. Los esfuerzos de adiestramiento informático se deben concentrar en personas clave, como empleados públicos, docentes, que, por su concurrente contacto con la comunidad, pueden llevar las bondades de las TIC a muchos sectores de población (Muñoz & Nuñez, 2008).

Con respecto a la tendencia y el uso de prototipos de software la práctica indica que la política pública es de alta importancia en materia investigativa, y en el estímulo al desarrollo de modelos abiertos y convergentes con los que existen a nivel internacional es primordial, desde luego es necesario precisar el uso de software con código abierto (Open Source). En relación con la implementación de sociedades informacionales es necesario tener Políticas Públicas que amplíen el acceso a las TIC, fortificar la capacidad, la eficacia y transparencia del Estado, los cuales tienen repercusiones regulatorias muy amplias, siendo este uno de los más grandes retos, teniendo en cuenta las características del tipo de conectividad precisada en la región (CEPAL, 2005, p. 44).

El impacto de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la ciencia, la economía y la cultura, y por ende en la educación, como parte de la llamada Sociedad de la Información, exige a las naciones nuevos

retos para lograr una apropiación adecuada y buscar alternativas que permitan incorporarlas a la vida cotidiana de sus ciudadanos a través de la formulación, ejecución y evaluación de políticas relacionadas con las TIC. Bajo esta perspectiva las administraciones municipales de Colombia, deben realizar planes efectivos que permitan evolucionar y desarrollarse al mismo ritmo que el resto del mundo.

Caracterizar las diferentes políticas en materia educativa, puede ser el punto de partida para conocer la efectividad de esta, teniendo en cuenta además la necesidad de optimizar los recursos económicos; en el Municipio de Sincelejo, no se tiene claramente definida la efectividad de las políticas en inversión en las TIC, por lo cual esta investigación, mostrará una “radiografía” general de como se ha venido invirtiendo en calidad educativa, como estamos en el presente, para así tener bases sólidas a la hora de toma de decisiones para el futuro.

El propósito de esta investigación es dar a conocer las principales características de las Políticas Públicas desarrolladas en el Municipio de Sincelejo, Sucre en relación con las Tecnologías de la información y la comunicación con el objetivo de mejorar la calidad educativa; para tal efecto se desarrolló una investigación, descriptiva, conceptualmente se fundamentó en un conjunto de variables propuestas por la CEPAL que serán utilizadas en este trabajo para caracterizar las políticas públicas. Dichas características delimitan un contexto complejo del actual modelo tecnológico, por lo que se plantea abordar multidimensionalmente las políticas públicas encaminadas a promover las sociedades de la información en cinco agrupaciones de variables para el desarrollo de políticas en este ámbito (CEPAL, 2013).

Metodología del estudio

Este estudio es descriptivo de campo no experimental, que busca establecer características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos para destacar los elementos esenciales de su naturaleza (Fernández, Baptista & Hernández; 2014). En este caso se realiza un análisis sobre la aplicación de las políticas públicas educativas relacionadas con las TIC en el Municipio de Sincelejo. Asimismo, se señala que mediante este tipo de investigación se obtiene

un mayor conocimiento del fenómeno objeto de estudio, se describen las características más importantes del mismo en lo que respecta a su aparición, frecuencia y desarrollo.

En consideración a las políticas públicas educativas, se construye una matriz de caracterización, tomando en cuenta las variables sociedad de la información, definidas en el marco de referencia. Para los datos subsiguientes se escogió se realiza un análisis documental análisis documental siguiendo la metodología aplicada por Barboza, Barboza y Rodríguez (2013).

La revisión documental se formalizó examinando archivos físicos y electrónicos del Departamento Nacional de Planeación, Ministerio de Ciencia Tecnología y Comunicación, Ministerio de Educación Nacional, Secretaría de Educación de Sincelejo, dependencias que tienen oficio y responsabilidad de ordenar, ejecutar y hacer seguimiento de políticas públicas educativas relacionadas por las TIC.

Análisis de resultados

La caracterización de las Políticas Públicas formuladas sobre las bases de las TIC se apoyó en un análisis documental donde se realiza una revisión externa e interna sobre los aspectos resaltantes de la política inmersos en los diversos documentos. Para el Primer nivel se detallan los documentos de la Política Pública y se registran los siguientes datos: título, responsable de la elaboración, fecha de promulgación o divulgación y en el segundo nivel se obtienen datos sobre el contenido documental como objetivos, resumen, temas generales tratados, políticas públicas formuladas sobre las TIC, educación y observaciones que puntualizaron el contenido temático y la visión elaborada en el estudio. De igual manera, en este punto se añaden al formato elementos concernientes con las características de políticas públicas de las que hablan Meny y Thoenig (1992).

Ahora bien, en las tablas No. 1, 2, 3 y 4 se describen los aspectos relacionados a las características de las Políticas Públicas los cuales son analizados en las diversas Instituciones Educativas de la ciudad de Sincelejo.

Tabla 1
Infraestructura Técnica

Acceso físico de los usuarios a las TIC en los diferentes estratos.	<ul style="list-style-type: none">• Creación de centros de recursos tele informáticos.• La conexión a autopistas de información como Internet.• Infraestructura adecuada para escuelas y colegios.• Donación y dotación de equipos a instituciones educativas.• Interconexión de instituciones educativas.• Conectividad en Banda Ancha para Instituciones Públicas.• Dotación de infraestructura de medios y telecomunicaciones.• Expansión del sistema Internet II.• Ampliación del ancho de banda.• Infraestructura tecnológica informática.• La instalación de la infraestructura computacional.• Construcción de una infraestructura de calidad.
Acceso económico (disponibilidad de recursos financieros para que las personas de distintos estratos sociales se conecten, cubriendo el precio de la conexión que incluye los costos de telecomunicaciones, de acceso a internet y del equipo).	
Acceso socio cultural (el nivel educacional, el origen étnico, el género y la edad, factores que influyen en los patrones del acceso).	

Fuente: *Elaboración propia.*

Tabla 2
Capacidades y conocimientos codificados y transmitidos en estándares

Dilucidar diferentes elementos para comprender cómo se puede usar la infraestructura tecnológica instalada.	<ul style="list-style-type: none">• Desarrollar el programa de Integración a las redes y programas internacionales de investigación y desarrollo tecnológico.• El uso de los medios masivos de comunicación, especialmente la televisión, la informática y las redes telemáticas.• Difusión masiva de los programas educativos a través de la radio, los canales públicos locales y regionales o la televisión por cable.• Incremento del uso de los equipos obtenidos por diversos programas como herramienta de enseñanza en colegios y escuelas públicas.• Propuesta de un plan de capacitación docente para el uso de las tecnologías de la información y comunicación.• Fomento de redes escolares nacionales.• Adecuados esquemas pedagógicos y requerimientos educativos para el uso de TIC• Creación y fortalecimiento de proyectos dirigidos al aprendizaje colaborativo con ayuda de las TIC.
---	--

Fuente: *Elaboración propia.*

Tabla 3
Contenidos y aplicaciones públicas

El nuevo paradigma puede tener un profundo impacto en el Estado pues éste, para poder funcionar, consume, almacena, procesa y distribuye información en escalas que ninguna empresa o entidad privada puede alcanzar. El trabajo del poder legislativo de una democracia representativa está basado casi totalmente en flujos de información y procesos de comunicación entre los representantes del pueblo o con los ciudadanos.	<ul style="list-style-type: none">•Renovación del currículo previo a la revisión de los programas académicos de las áreas obligatorias y fundamentales del conocimiento y de la formación.•Fomento a la producción y el uso de contenidos educativos digitales.•Desarrollo de propuestas pedagógicas que estimulen en niños y jóvenes el espíritu científico, las prácticas de investigación y la creatividad para la innovación tecnológica.•Diversificación de la oferta de contenidos y servicios a través de portales, bancos de objetos de aprendizaje y bodegas de materiales educativos digitales ampliando el alcance de la cooperación entre países.•Fomento de la presencia en línea de los participantes del sistema educativo•Uso de nuevas tecnologías, radio y televisión dentro de los espacios educativos
---	--

Fuente: *Elaboración propia.*

Tabla 4
Lineamientos estratégicos y sus implicaciones de política pública

Entre las herramientas para promover el uso de las TIC se encuentran cuatro aspectos: 1) El refinanciamiento de los recursos financieros necesarios para la implementación de los proyectos de construcción de la infraestructura TIC 2) La creación de capacidades y acceso a los conocimientos. 3) La digitalización de procesos. 4) La prestación de servicios públicos mediante redes digitales e incluso para asegurar la operación de los mecanismos de coordinación necesarios para establecer el marco institucional de una estrategia nacional para la sociedad de la información.	<ul style="list-style-type: none">• Apoyo en los planes de fortalecimiento de infraestructura tecnológica en las instituciones mediante créditos de entes gubernamentales de responsables de manejo recursos financieros.• Diseño de una línea de crédito para facilitar el acceso a Computadores personales a la población de bajos ingresos.• Proporcionar conectividad de banda ancha a redes a los centros educativos públicos y privados de preescolar, básica y media con tarifas subsidiadas de acuerdo con la capacidad económica.• Negociar con proveedores, computadores de bajo costo para instituciones educativas, docentes y estudiantes.
---	--

Fuente: *Elaboración propia.*

Revisando además otros documentos sobre planes y proyectos pertinentes en cuanto a las Políticas Públicas y teniendo en cuenta las variables propuestas por la CEPAL se identificaron los siguientes aspectos; donde se muestra el nombre de la acción y el Estado actual. Se tomó en consideración solo las que se encuentran en ejecución, la entidad quien lo ejecuta, la descripción general y la categorización de la CEPAL.

Plan de acción de la Secretaría de Educación y Cultura – 2017, de la Alcaldía de Sincelejo:

Con relación a la conectividad de las escuelas de Sincelejo, (35) de las Instituciones Educativas Oficiales tienen servicio de internet a través de Tigo UNE, el 69% (24) se encuentran en la zona urbana y el 31% (11) en la zona rural. De las 98 sedes, solo (96) están conectadas, representa el 98%. Es decir, se garantiza conectividad en la zona urbana a todas las sedes donde existía dotación de computadores y sala de informática.

El 1% de sedes no atendidas no cuentan con sala de informática o dotación de computadores. Las sedes rurales no principales, se han puesto a disposición del programa puntos digitales por tener la garantía de conectividad en esas sedes distantes y en donde no había salas o equipos de cómputo.

El grave problema que afecta la población estudiantil del Municipio de Sincelejo, es la escasa posibilidad de acceso a la educación Primaria, Secundaria y media vocacional y el inadecuado espacio que existe para desarrollar el apoyo logístico. La alternativa contempla la creación de escuelas y mejoramiento de las existentes, que traducido se convierte en la ejecución de obras preliminares, estructuras en concreto, mejoras en términos generales que conviertan las infraestructuras en espacios dignos para la educación.

En la actualidad Las Instituciones Educativas del Municipio de Sincelejo seleccionadas por el programa COMPUTADORES PARA EDUCAR cuentan con aulas escolares que no se encuentran en las condiciones adecuadas para prestar sus servicios. La alternativa contempla el suministro de piso en cerámica, pintura en vinilo tipo 1, pintura para puertas, suministro e instalación de aire acondicionado, instalación de polo a tierra, y el suministro de elementos necesarios utilizados en aulas de informática.

Debido a la insuficiente capacidad de infraestructura que se tiene en la ciudad de Sincelejo para cubrir la demanda de la población estudiantil y sus instalaciones en mal Estado hace que se agudice esta situación, esto se evidencia cada vez más a medida que transcurren los años, ya que la población crece y es mayor la necesidad de los cupos para los alumnos que luchan por conseguir el ingreso al plantel educativos, es por ello que se hace de vital importancia la adecuación de la sala de informática en el Teatro Municipal de la ciudad de Sincelejo. Se adecuará un aula para una sala de informática con 60 ml de canaleta, 20 salidas de toma corriente, suministro de lámparas, entre otros trabajos.

El objetivo principal del plan es la recuperación del componente académico, como uno de los factores esenciales de la calidad de la educación que reciben los estudiantes matriculados en las distintas Instituciones

Educativas de carácter oficial del Municipio de Sincelejo, mediante la adquisición de computadores portátiles que permitan mejorar los procesos de formación y actualización de los docentes y estudiantes.

En el Municipio de Sincelejo, la secretaría de Educación Municipal como entidad certificada por el Ministerio de Educación Nacional está en la obligación de mejorar la calidad del servicio educativo que se presta en las distintas instituciones educativas, pero en éstas existe un alto nivel de atraso tecnológico, los equipos de computación que existen, en su mayoría ya cumplieron su vida útil, presentan dificultades e incompatibilidades en los sistemas operativos con respecto a programas y paquetes tecnológicos actualizados.

Se promueve la integración, uso y apropiación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en la dinámica educativa de las Instituciones Educativas Oficiales del Municipio de Sincelejo.

Además, se observa un atraso significativo en los instrumentos que incluyen incentivos y regulación, y en los lineamientos estratégicos y sus implicaciones de Políticas Públicas. Esto puede tener un efecto directo en el desarrollo de las capacidades de los estudiantes de la Ciudad de Sincelejo, debido a que, no cuentan con el conocimiento necesario para transmitir el cambio de cultura en cuanto al uso de las TIC.

La Secretaría de Educación Municipal, expidió la Resolución N°0946 de 2013, por medio del cual se implementa, desarrolla y sostiene el macro proceso gestión de calidad del servicio educativo en educación preescolar, básica y media, aquí se establecen lineamientos, actividades, recursos, metodologías a utilizar en ellas y se designan funcionarios que realizan el acompañamiento y asistencia técnica en los establecimientos educativos del Municipio de Sincelejo.

El propósito del Ministerio de Educación Nacional y de la Secretaría de Educación Municipal de Sincelejo para el año 2014, es el que todos los establecimientos educativos oficiales y privados, implementen el proceso de Gestión de la Calidad del Servicio Educativo en Educación Preescolar, Básica y Media como una nueva herramienta de gestión; para ello, cada establecimiento educativo debía planificar y llevar a cabo la realización

de los procesos y bajo condiciones controladas por el equipo del área de Calidad Educativa, que permitan evidenciar el cumplimiento de los acuerdos establecidos y así garantizar la prestación efectiva del servicio.

Relación de las Políticas Públicas asociadas a las TIC en la educación del Municipio Sincelejo, Sucre

- Las políticas son formuladas con base en lineamientos trazados desde organismos internacionales como la CEPAL, pues documentos de esta organización señalan que la relación entre Estado y las TIC dan lugar a agendas de política que pueden integrarse en un contexto regional y están formuladas para responder a la orientación de la CEPAL, en el sentido de buscar la integración regional de agendas para las sociedades de la información, que puede ser un poderoso instrumento para el crecimiento económico con equidad (CEPAL, 2005, p. 12).
- Las políticas públicas que muestran un mayor nivel de ejecución son las correspondientes a infraestructura técnica, mientras que las relacionadas con las variables de capacidades y conocimientos, al igual que las de contenidos y aplicaciones, se han formulado recientemente y sólo aparecen en el papel de la norma o del documento de planeación.
- Lo afirmado por Brunner (2000) en el sentido de que las TIC están revolucionando la educación en el mundo tiene vigencia plena, ya que las comunicaciones están replanteando el esquema espaciotemporal de los actores de la educación.
- Las TIC representan bondades en el entorno educativo, pero también generan problemas que deben ser resueltos desde las políticas públicas. Hacen referencia a aspectos fundamentales: la equidad en lo que proporciona el acceso a las TIC; contextos para la definición de los currículos, pues surgen tensiones entre los contextos locales y los globales a los que los currículos deben responder.

Caracterizar las TIC mediante la metodología utilizada por la CEPAL

Consolidando esta información bajo la metodología de categorización planteada por CEPAL se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla 5
Categorías de la CEPAL

CATEGORÍAS CEPAL	PORCENTAJES
Infraestructura técnica	67%
Capacidades y conocimientos codificados y transmitidos en estándares	22%
Contenidos y aplicaciones publicas	11%
Instrumentos que incluyen incentivos y regulación	0%
Lineamientos estratégicos y sus implicaciones de Políticas Publicas	0%

Fuente: Elaboración propia.

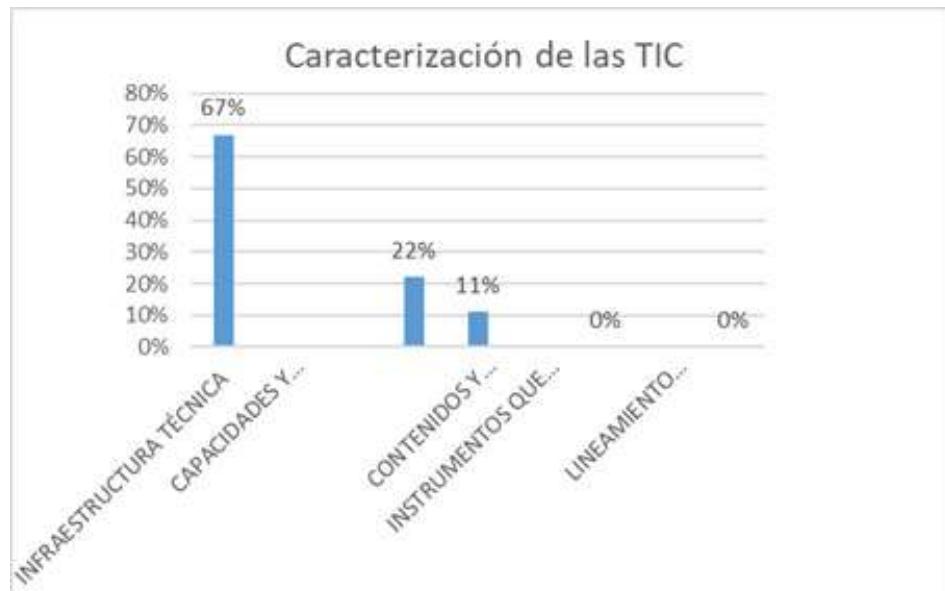


Figura 1. Caracterización de las TIC

Como muestra la figura 1 más de la mitad de los proyectos desarrollados como Políticas Públicas relacionadas con las TIC en la calidad educativa del Municipio de Sincelejo, se basan principalmente en la dotación de infraestructura técnica (al rededor del 67% aproximadamente), situación que refleja un poco el atraso en la implementación de mecanismos de

capacitación. El siguiente 22% son políticas orientadas a las capacidades y conocimientos codificados y transmitidos en estándares; y el 11% en contenidos y aplicaciones públicas.

Conclusiones

Se observa una escasa integración, uso y apropiación de las Tecnologías de Información y de Comunicación, en la dinámica educativa de Primaria y Secundaria en las Instituciones Educativas oficiales del Municipio de Sincelejo, departamento de Sucre, producto del desconocimiento y/o desvalorización de las potencialidades de las TIC en el proceso de enseñanza y aprendizaje, la resistencia al cambio en la dinámica educativa por parte de docentes y alumnos y por último el limitado acceso a equipos y recursos informáticos. Todas estas situaciones negativas se ven reflejadas en la poca preparación de los estudiantes de las Instituciones Educativas oficiales para enfrentar una educación globalizada. Lo que trae como consecuencia el bajo desarrollo socioeconómico del Municipio de Sincelejo.

Se requiere del incentivo al uso de las TIC como herramienta pedagógica, para lo cual se necesitan de programas educativos necesarios para la enseñanza. Así como de la ampliación, construcción y/o mantenimiento de la infraestructura apropiada para el uso de las TIC. Es de hacer notar que para facilitar el acceso al conocimiento universal y al uso de las TIC se hace necesario garantizar el acceso a internet en las Instituciones Educativas oficiales.

Los altos niveles de desigualdad en los diferentes estratos sociales de la población inciden en la educación de los jóvenes de las instituciones educativas. En cuanto a los términos económicos se observa una baja inversión de recursos, un inadecuado uso y poco aprovechamiento de las TIC, incidiendo marcadamente al incremento de la brecha digital entre los diferentes estratos de la población.

Referencias

- Aguilar, L. (1992). *La Hechura de las Políticas*. Miguel Angel Porrua Grupo Editorial.
- Barbosa Chacón, J. W., Barbosa Herrera, J. C. & Rodríguez Villabona, M. (2013). Revisión y análisis documental para estado del arte: una propuesta metodológica desde el contexto de la sistematización de experiencias educativas. *Investigación bibliotecológica*, 27(61), 83-105. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2013000300005&lng=es&tlang=es.
- Brunner, J. J. (2000, 23 al 25 de agosto). *Globalización y el futuro de la educación: tendencias desafíos, estrategias*. Seminario sobre Prospectiva de la Educación en la Región de América Latina y el Caribe, Santiago de Chile, Chile. <http://www.schwartzman.org.br/simon/delphi/pdf/brunner.pdf>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL]. (2005). *Políticas públicas para el desarrollo de sociedades de la información en América Latina y del Caribe (LC/W.19)*. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/3577-politicas-publicas-desarrollo-sociedades-informacion-america-latina-caribe>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL]. (2007). *Monitoreo del eLAC2007: avances y Estado actual del desarrollo de las sociedades de la información en América Latina y el Caribe (LC/W.151)*. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/3584-monitoreo-elac2007-avances-estado-actual-desarrollo-sociedades-la-informacion>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL]. (2013). *Las tecnologías digitales frente a los desafíos de una educación inclusiva en América Latina. Algunos casos de buenas prácticas (LC/L.3545268)*. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/21658-tecnologias-digitales-frente-desafios-educacion-inclusiva-america-latina-algunos>
- Constitución Política de Colombia. (1991). *Gaceta Constitucional n.º 116*. <http://bit.ly/2NA2BRg>
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística [DANE]. (2013). *SUCRE: POBREZA MONETARIA 2013*. <https://www.dane.gov.co/files/>

investigaciones/condiciones_vida/pobreza/Sucre_Pobreza_2013.pdf

Fernández Collado, C., Baptista Lucio, P. & Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Editorial McGraw Hill.

Guevara Córdoba, F. A. (2019). *Comparativo entre la tecnología de redes 4G y 5G y los beneficios de su implementación en Colombia* [Tesis Doctoral, Universidad Santiago de Cali]. Repositorio USC. <https://repository.usc.edu.co/handle/20.500.12421/189>

Meny, Y. & Thoenig, J. C. (1992). *Las políticas públicas*. Editorial Ariel.

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones [MinTIC]. (2018). *Plan TIC 2018 – 2022. El Futuro Digital es de Todos*. https://micrositios.mintic.gov.co/plan_tic_2018_2022/pdf/plan_tic_2018_2022_20200107.pdf

Muñoz Rojas, H. A., & Nuñez Valero, J. G. (2008). *Caracterización de las políticas públicas educativas relacionadas con Tecnologías de la Información y la Comunicación, TIC, en Colombia* [Tesis de Maestría, Universidad de La Salle]. Repositorio La Salle. https://ciencia.lasalle.edu.co/maest_docencia/631/

Salazar, C. (1995). Las políticas públicas. Nueva perspectiva de análisis. *Ciencia política: Revista trimestral para América Latina y España*, (38), 59-79. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4415515>

Unión Internacional de Telecomunicaciones. (2017). *Measuring the Information Society Report 2017 Volume 1*. ITU. https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/publications/misr2017/MISR2017_Volume1.pdf

Capítulo 3



Turismo alternativo y mecanismos colaborativos como expresión del desarrollo local: Usiacurí, Atlántico, Colombia. Un caso de estudio¹

Gertrudis Ziritt Trejo²

Karen Baldovino³

Zahira Moreno Freites⁴

Resumen

Se parte de la premisa de que el Turismo Alternativo es una vía para facilitar los procesos de desarrollo y así mejorar la calidad de vida de una sociedad, sobre todo si se parte de la idea de que este se desarrolla en pequeñas escalas, con base en el emprendimiento local. Este proceso amerita, de manera determinante, la participación plena de la comunidad organizada, por cuanto es un actor fundamental para promover, por un lado, la preservación ambiental y acervo cultural que posee; y, por el otro, la integración de los sectores que se encuentran en una sociedad: Estado, sector productivo y comunidad, a través del trabajo conjunto como proyecto común. El presente trabajo es de tipo descriptivo-documental y de campo, cuyo propósito es caracterizar los rasgos que reflejen la posibilidad de impulsar un Turismo Alternativo y cómo se expresan los mecanismos de colaboración en torno al sistema productivo en el Municipio

1 Este trabajo es un avance del proyecto de investigación: Mecanismos Colaborativos para el desarrollo del Turismo Alternativo sostenible a partir de la gestión de la política pública en el Municipio Usiacurí, desarrollado en la Universidad del Norte.

2 Doctora en Ciencias para el Desarrollo Estratégico -Venezuela. Docente investigadora de la Escuela de Negocios y del grupo: Innovar del Caribe de la Universidad del Norte. Categorizada por Colciencias en el nivel Senior. ORCID: <https://orcid.org/00000015240-4080> Email: gertrudisziritt@gmail.com, gziritt@uninorte.edu.co

3 Economista. Asistente de investigación en el proyecto Mecanismos Colaborativos para el desarrollo del Turismo Alternativo sostenible a partir de la gestión de la política pública en el Municipio Usiacurí, desarrollado en la universidad del Norte. Email: Kamabano@hotmail.com

4 Dra. Administración de Empresas, España. Docente de la Escuela de Negocios de la Universidad del Norte, Colombia. Código Orcid orcid.org/00000002-8470-4368

Usiacurí, Atlántico (Colombia). Los hallazgos encontrados evidencian que existen en el Municipio condiciones objetivas para impulsar un Turismo Alternativo sostenible y que los Mecanismos Colaborativos que subyacen, a pesar de estar presentes, son percibidos por sus habitantes como islas, por falta de una integración sostenida y plena entre sus distintos actores, demandando un sistema integrado de gestión que facilite la comprensión real de que existe la necesidad de una integración efectiva entre sus miembros. Es fundamental que los sectores y gremios de artesanos, comunidad, Estado y empresa, fortalezcan el trabajo colaborativo que vienen adelantando, y así lleven a cabo procesos y actividades para el eficiente y responsable aprovechamiento de las potencialidades turísticas y culturales, articulando efectivamente la cadena de valor, de tal manera que se promueva el Turismo Alternativo sostenible como una estrategia de desarrollo local, en donde la comunidad es su principal actor, a la hora de garantizar el uso responsable de todos los recursos.

Palabras clave: Turismo Alternativo, Mecanismos Colaborativos, Política Pública, recursos, atractivos

Alternative tourism and collaborative mechanisms as an expression of local development: Usiacurí, Atlántico, Colombia. A case study

Abstract

It starts from the premise that Alternative Tourism is a way to facilitate development processes and thus improve the quality of life of a society, especially if it starts from the idea that it is developed on small scales, based on local entrepreneurship. This process deserves, in a decisive way, the full participation of the organized community, since it is a fundamental actor to promote, on the one hand, the environmental preservation and cultural heritage it possesses; and, on the other hand, the integration of the sectors found in a society: the Colombian State, the productive sector and community, through joint work as a common project. This work is of a descriptive-documentary and field type, whose purpose is to characterize the features that reflect the possibility of promoting Alternative Tourism and how the collaboration mechanisms around the productive system are expressed in the Usiacurí municipality, Atlántico (Colombia).

The findings found show that there are objective conditions in the municipality to promote sustainable Alternative Tourism and that the collaborative mechanisms that underlie, despite being present, are perceived by its inhabitants as islands, due to lack of a sustained and full integration between its different actors, demanding an integrated management system that facilitates the real understanding that there is a need for effective integration among its members. It is essential that the sectors and unions of artisans, the community, the State and the company, strengthen the collaborative work that they have been carrying out, and thus carry out processes and activities for the efficient and responsible use of the tourist and cultural potentialities, effectively articulating the chain of value, in such a way that sustainable Alternative Tourism is promoted as a local development strategy, where the community is its main actor, when it comes to guaranteeing the responsible use of all resources.

Keywords: alternative tourism, collaborative mechanisms, public policy, resources, attractions

Introducción

El turismo ha sido considerado por mucho tiempo como un dinamizador de las economías de los países en el mundo, por lo que su estudio y análisis ha estado centrado fundamentalmente bajo la perspectiva económica. El término turismo ha venido acuñando diferentes adjetivos que caracterizan su énfasis en función de las condiciones objetivas del territorio: turismo de sol y playa, turismo de naturaleza, turismo de reuniones, turismo cultural, turismo de salud; entre otros tantos. En esta dinámica creciente de oportunidades, hoy día, aparece el Turismo Alternativo como una nueva opción diferenciada para promover el desarrollo local en lugares donde el turismo tradicional de sol y playa no es posible, pero que por tener diferencias marcadas no puede encajarse en uno de tipos identificados anteriormente. Por ello, este trabajo se interesa por caracterizar si el Municipio de Usiacurí presenta condiciones objetivas que permitan entender el Turismo Alternativo y los Mecanismos Colaborativos como formas de expresión del desarrollo local, a partir de la contrastación teórica con la realidad que subyace en el Municipio.

Bajo estas perspectivas, abordaremos algunos ejes temáticos que permitirán caracterizar el objeto estudiado, tal como es el diagnóstico social, económico y cultural del Municipio de Usiacurí, así como la valoración que se hace del Turismo Alternativo como instrumento para el desarrollo; y cómo en este proceso constructivo se hace una aproximación a lo que se entiende como Mecanismos Colaborativos a partir de lo que significa generar de manera colectiva políticas, toda vez que se visualiza desde el campo de las interrelaciones interpersonales entre los miembros de la comunidad y su distintas formas de manifestación tales como cuotas de poder, convivencia sana, y proyectos e ideas en común. Toda esta discusión se establecerá en el marco de lo que significa política pública, entendida esta en su idea primogénita como bien común.

Diagnóstico socioeconómico y cultural del Municipio de Usiacurí

El Departamento de Atlántico cuenta con una posición geográfica estratégica, por lo que es considerado el centro de la Región del Caribe Colombiano. Entre las fuerzas económicas del Departamento se encuentra el turismo, la agricultura, la pesca, ganadería, industria y servicios, los cuales se favorecen y se soportan por la buena infraestructura vial interna y externa que poseen. En ese sentido, el Municipio de Usiacurí se puede considerar un eslabón importante para la economía departamental, teniendo en cuenta la gran riqueza natural y cultural que posee este territorio.

En el Municipio de Usiacurí, territorio indígena Mokaná, el 80% de su población se dedica a la artesanía con palma de iraca, la cual es considerada para esta comunidad como una identidad cultural; además, cuentan con la casa museo Julio Flórez reconocida como patrimonio nacional; y con recursos naturales, entre los que se resaltan los pozos de aguas minerales y medicinales, los senderos ecológicos y el Distrito de Manejo Integrado Luriza (Área Natural), ubicado a 6 Km del poblado. Todas estas bondades territoriales permiten visualizar al Municipio como un Destino Turístico Sostenible.

En este mismo tenor, es importante mencionar, además, que las características de la población permiten suponer que poseen grandes oportunidades y fortalezas para el desarrollo del Turismo Alternativo,

partiendo de la idea que, por un lado, hay emprendimientos locales a pequeñas escalas con base en el emprendimiento local, en la cual la comunidad debe ser el actor fundamental que vele por la preservación ambiental, cultural y la máxima integración de todos los sectores económicos, para de esta manera poder alinearse al desarrollo local de su territorio.

Usiacurí es uno de los municipios más antiguos de la Región Caribe Colombiana, descubierta en el año 1533 por Don Francisco Cesar. Se encuentra ubicado en la subregión centro del Departamento del Atlántico y limita con los siguientes municipios: al norte con Juan de Acosta y Baranoa; al este con Baranoa, y por el oeste con Piojó, y al sur con Sabanalarga, aproximadamente a 36 kilómetros de la ciudad de la Barranquilla (Alcaldía de Usiacurí, 2007).

Este Municipio fue considerado como el resguardo indígena Mokaná más importante de la región, a lo cual debe su nombre *Usia*, que significa Señoría, y *Curí* era el nombre del cacique del resguardo, es decir, la máxima autoridad. La principal tradición de este territorio es la elaboración de artesanías en palma de iraca; asimismo, es considerado como centro turístico por las propiedades medicinales de los pozos de aguas minerales, al cual acudían personas de todo el mundo hasta 1965, año en el cual se secaron como consecuencia de la construcción del acueducto del Municipio (Escamilla, 2016).

En cuanto a su principal actividad económica se encuentra la artesanía, la cual se ha naturalizado tanto que alrededor del 80% de la población se dedica a la tejeduría en palma de iraca, sin importar género, edad o profesión. Se dice que la utilización de la palma de iraca para hacer objetos viene desde los ancestros, cuando los indígenas la utilizaban para recubrir bejucos; sin embargo, existe otra tesis que está relacionada con la llegada de ecuatorianos a la región, quienes enseñaron la técnica del sombrero de iraca (Artesanías de Colombia, 2017).

Sin embargo, un factor que puede ser considerado de dependencia para el sistema productivo de la artesanía, es que el Municipio de Usiacurí no cultiva la palma de iraca, principal insumo para la elaboración de las artesanías; esta, la materia prima, es comprada a personas provenientes del Departamento de Sucre, Córdoba, Bolívar y Magdalena. Estos

Departamentos y quienes se dedican a recolección, tratamiento y selección de la palma forman parte del sistema productivo desde la cadena de valor, por lo cual tienen un papel fundamental en el proceso de desarrollo.

La realidad da cuenta de que en el Municipio de Usiacurí los artesanos se encuentran en su gran mayoría organizados en asociaciones, cooperativas e independientes, y los canales de comercialización se han diversificado desde los años 90, debido a su participación en eventos regionales y nacionales. Gracias a la popularidad que han tenido, además, algunos diseñadores destacados del país han brindado un espacio dentro de sus prendas a las artesanías, y han agregado valor a los diseños e ideas a los artesanos a la hora de mejorar sus productos.

Con referencia a la idea anterior, Artesanías de Colombia (2017) plantea que en el Municipio de Usiacurí los productos artesanales no siempre pueden ser vistos por los visitantes, debido en gran parte, a que los artesanos trabajan en sus casas por temor a que sus diseños sean plagiados, por lo que la distribución de los mismos, se da por canales directos. Tan solo son dos los lugares en el Municipio en donde generalmente se muestran y comercializan las artesanías, en la Casa de la Artesanía y en la plazoleta Julio Flórez.

Además de las artesanías como actividad económica, también se destaca el Turismo Alternativo, el cual se ha reactivado en los últimos años, constituyéndose en un turismo comunitario, siendo impulsado por la ayuda de su gobierno local, donde se aprovechan los atractivos y recursos con que cuenta el Municipio, entre los más visibles: la casa museo Julio Flórez, la cultura artesanal, los termales de aguas con propiedades curativas y medicinales [que se encuentran en recuperación], el bosque seco tropical de Lurizza (catalogado como reserva natural), la iglesia principal, los senderos ecológicos, el mirador del Cristo Rey, entre otros tantos; estos atractivos y recursos de alguna manera han favorecido un mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes, desde esta perspectiva,

La actividad turística en el Municipio, se presenta como un destino ecoturístico y cultural de la Región Caribe, y da paso al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes, gracias al desarrollo económico y social que pueden generar los programas y proyectos focalizados a este sector (Escamilla, 2016).

Otras actividades económicas dadas en menor proporción, son la ganadería y la actividad agropecuaria, pero se presentan ciertas dificultades debido a que las condiciones climáticas del Municipio no son muy buenas para dicha actividad; por tanto, es un territorio con baja precipitación y muy alta evaporación, con presencia de sales y altos niveles de arcilla y arena. Además, hay presencia de erosión y sequía de los arroyos, por lo cual los cultivos que más se dan son los de maíz, millo, yuca, patilla, ajonjolí, melón; sin dejar de mencionar que la otra parte de la tierra es destinada a la reforestación (Alcaldía de Usiacurí, 2001).

Pese a todas las potencialidades que posee Usiacurí, algunos estudios han identificado debilidades del Municipio como destino turístico; dentro de estas, como menciona Escamilla (2016), está la falta de señalización en el tramo de Baranoa hasta Usiacurí, el mismo que dificulta la orientación del viajero; también están los escasos servicios, como cajeros automáticos, centros recreacionales y sitios de alojamiento como hoteles y/o posadas.

Es a causa de todos estos aspectos que la actividad turística que se da es transitoria, situación que debe ser mejorada para que se dé un eficiente aprovechamiento de los recursos y el destino sea competitivo con respecto a otros de la región.

Finalmente, es importante resaltar que la riqueza natural y cultural del Municipio de Usiacurí, es un gran potencial para el desarrollo del Turismo Alternativo sostenible, mediante el cual se promueva el desarrollo integral y responsable a nivel ambiental, económico y cultural que genere beneficios a todos y cada uno de los actores de los procesos para promover el destino.

Turismo alternativo como dinamizador de desarrollo local

El turismo podría concebirse como la actividad o conjunto de actividades que se dan con el propósito del disfrute, la relajación, la distracción, el conocimiento, la aventura, realizadas fuera de un espacio habitual; el desarrollo de las actividades turísticas, se puede dar dentro de un contexto sociocultural, económico y natural. Esta actividad puede ser vista como una alternativa de desarrollo para el lugar donde se lleva a cabo y para las personas que están involucradas en el proceso y en cualquiera de sus fases.

La Organización Mundial de Turismo (OMT) define al turismo como “las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros motivos” (Organización Mundial del Turismo, 1994, p. 3).

Otros autores como De la Torre, manifiestan que el turismo es un fenómeno que consiste en un desplazamiento momentáneo de una persona o un grupo de personas que no ejercen actividades lucrativas en ese tiempo y tienen como objetivo recrearse, descansar o conocer nuevas culturas (De la Torre, 1994).

De acuerdo con lo planteado anteriormente se podría afirmar que la actividad turística está relacionada con el deseo que tiene las personas por explorar, conocer o experimentar contextos diferentes, en búsqueda de la diversión, el disfrute del paisaje, culturas y que según la forma del viaje o motivo del viaje se puede dividir el turismo en varios tipos.

El turismo se puede ver desde seis contextos distintos, puede ser desde un enfoque sociológico; según el tipo de viaje; teniendo en cuenta el lugar de destino; según la forma de viaje; según la forma de operación; y según el tipo de viaje (Acerenza, 2000). Asumiendo los distintos tipos de turismo, esta investigación seguirá la línea del turismo sociológico, debido que el Turismo Alternativo se encuentra inmerso en ese contexto.

El Turismo Alternativo se origina como una opción de turismo en masa, teniendo en cuenta actividades de la realización plena del ser humano y se ha convertido en una contribución a la educación, igualdad de los destinos, respeto a la identidad y dignificación de las culturas. El Turismo Alternativo “se refiere a una gama de alternativas de viaje que tienden a apartarse de las características que presenta el turismo masivo” (Acerenza, 2000, p. 41). De acuerdo con esta definición se podría decir que el Turismo Alternativo se desarrolla en menor escala, con la finalidad de garantizar beneficios y minimización de impactos negativo a la comunidad y al mismo ambiente.

También podría considerarse cómo los viajes que se realizan con el objetivo de recrearse mediante experiencias que tengan un contacto directo con la naturaleza, la cultura, que permitan conocer, respetar, involucrarse y disfrutar de los recursos naturales y culturales de un lugar determinado (Secretaría de Turismo de México, 2004).

El Turismo Alternativo cuenta con una serie de características relacionadas con el proceso, con el desarrollo de las actividades, la conservación de los recursos, entre otros aspectos importante de destacar, en donde se denota la importancia del control de la población local, es decir, que la participación de actores externos debe ser mucho menor, pues el emprendimiento local debe ser a mayor escala; la política de sostenibilidad debe ser un factor importante para la conservación del medio ambiente, mayor participación e integración de distintos sectores a nivel local y minimización de factores que impacten negativamente a la comunidad y cultura de la misma. De igual manera, los beneficios productos del turismo deben ser redistribuidos equitativamente en la población local, fortaleciendo las capacidades de los grupos que tienen menor participación en la toma de decisiones, atraer los sectores del mercado dispuestos a aceptar los lineamientos locales de alojamiento y comida, que están interesados en aprender respecto de la cultura local y el ambiente (Holder citado por Narváez, 2014).

En ese sentido, la cultura también es concebida como una forma de Turismo Alternativo y como un factor de desarrollo para los territorios que genera prosperidad y bienestar a la colectividad (Santana, 2003). Entendiéndose cultura como las creencias, actividades, expresiones, hábitos, destrezas, rituales o rasgos que caracterizan a una determinada población, considerándose como un bien común. Además del Turismo Alternativo cultural, también se pueden desarrollar actividades relacionadas con el ecoturismo, agroturismo, turismo de aventura. Todas esas actividades pueden funcionar como motores de desarrollo sostenible, debido a que pueden convertirse en experiencias únicas y significativas para los turistas.

El desarrollo sostenible, está ligado a la riqueza natural, cultural y social que posee un territorio y a la gestión de entes locales que puedan ayudar a impulsar alcanzar niveles superiores de satisfacción, frente a necesidades humanas fundamentales. De ahí, se deriva su relación con el turismo, en especial el Turismo Alternativo como una opción válida para

localidades pequeñas que presentan potencialidades propicias, que permita mejorar la calidad de vida de las personas, siguiendo un modelo equitativo, utilizando racional y responsablemente los recursos naturales y culturales (Narváez, 2014).

Son muchos los efectos positivos que genera el turismo sostenible, pues este permite determinar los impactos de la actividad turística a nivel ambiental, cultural y económico, como una manera de diagnosticar y poder buscar estrategias que permitan asegurar un equilibrio. También se puede ver como una oportunidad para la diversificación de la economía local, a través de un proceso planificado que asegure el desarrollo integral en todos los ámbitos del territorio (Moreno *et al.*, 2019, pág. 109).

Además, es importante anotar que el proceso de desarrollo local se da de abajo hacia arriba, jugando un papel importante no solo los recursos potenciales de la comunidad sino también las entidades locales, público y privados, que puedan trabajar asociados con la finalidad de mejorar la calidad de vida y superar la pobreza de sus comunidades.

En síntesis, el Municipio de Usiacurí cuenta con un gran potencial de recursos naturales y culturales, que pueden permitir el desarrollo de un modelo de Turismo Alternativo como estrategia integradora que propicie el desarrollo integral del Municipio y de la región, mediante mecanismos que llevan a cabo los entes gubernamentales, la comunidad y las empresas privadas trabajando conjuntamente en pro del Municipio.

Mecanismos Colaborativos y la política pública que se genera

Para este trabajo, se asumirán los Mecanismos Colaborativos como el conjunto de políticas, programas, estrategias y acciones comunitarias que se llevan a cabo por parte de los actores fundamentales como el Estado, la comunidad organizada y el sector productivo, para impulsar el Turismo Alternativo como base del desarrollo sostenible local y territorial. Desde este contexto, se revisarán aspectos importantes sobre la gestión de la política pública, desarrollo territorial y el turismo comunitario.

En este sentido, se considera la política pública como un mecanismo que utilizan los entes gubernamentales para brindar soluciones a diversas situaciones presentes en la comunidad; mediante esta herramienta se muestra el compromiso del Estado con la comunidad. Desde esta perspectiva, se espera que las políticas desarrolladas deban estar orientadas al uso eficiente y eficaz de los recursos.

De este modo, la política pública se considera como una herramienta legítima para empoderar al Estado y a su comunidad, y la operatividad de éstas, sienta la posición del gobierno frente a la sociedad, teniendo en cuenta el contexto social, económico, político e ideológico (Ballart, 1992). En cada uno de esos contextos se pueden evidenciar elementos comunes entre los diferentes campos en que se lleva a cabo para la implementación de la política pública, dentro estos se destacan la existencia de problemas, conflictos, sujetos de decisión, objetivos, medios, intervención y soluciones (Ziritt, 2016).

Por lo tanto, la política pública debe estar integrada por una serie de acciones debidamente planteadas para contrarrestar o atacar el conflicto o problemas y, además, dinamizar situaciones con el fin de generar desarrollo y por ende bienestar colectivo. Alrededor de la elaboración o ejecución de la política se integran muchos actores, los cuales pueden ser de entidades públicas, privadas y la comunidad a la que va dirigida (Álvarez, 1992).

Para que una política sea eficaz, en el proceso de formulación necesariamente se debe conocer y entender el territorio, debido a que este tiene características propias en el cual se implementara y se evidenciaran los resultados, como producto del papel responsable que han asumido sus actores fundamentales en el ejercicio pleno de sus funciones dentro del aparato del Estado (Ziritt *et al.*, 2018).

Ahora bien, considerando el desarrollo y el bienestar como elemento común que tienen las políticas públicas en general, se podría decir que las políticas implementadas para promover el sector turístico tienen la misma finalidad, teniendo en cuanta que este sector es muy prometedor, en especial para propiciar progreso a nivel local, nacional e internacional.

Es de gran importancia no perder de vista que la política turística debe articular las cadenas productivas, la economía regional y el trabajo de los diferentes actores del sector (Lastre & Cruz, 2016), debido a la

transversalidad del turismo —ya que en este se integran muchos sectores—, para la formulación de estas políticas, programas o estrategias se debe trabajar mancomunadamente con todos los actores, ya sean involucrados directa o indirectamente.

Finalmente, es importante resaltar el Turismo Alternativo como una alternativa de desarrollo para las comunidades y que, en el proceso de elaboración de las políticas como mecanismos para impulsar el turismo, es fundamental reconocer que la comunidad o colectividad deben promover acciones dirigidas a generar las condiciones necesarias para el desarrollo de la actividad turística.

Reflexiones finales

A nivel nacional se han llevado a cabo diversas políticas, programas y estrategias para impulsar el turismo y la competitividad turística en todo el territorio y el ente gubernamental encargado de todas esas acciones, es el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y más directamente el Viceministerio de Turismo, desde el cual se promueven políticas para la competitividad del turismo de diversos tipos y escenarios, sin embargo, siguen existiendo brechas entre la políticas formal y política real.

Dentro de esa gama de políticas, estrategias, lineamientos y normas para incentivar, regular y promover el turismo a nivel nacional encontramos las relacionadas con la competitividad, desarrollo del turismo comunitario, plan para la formación turística, políticas de turismo de naturaleza, cultural, ecoturismo, turismo de sol y playa, turismo social, turismo de artesanías, brindándole especial importancia al turismo como desarrollo regional, la calidad turística, la seguridad, la cultura (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2016).

A nivel departamental, se puede evidenciar que los mecanismos para impulsar y promover el turismo están muy ligados a la política turística nacional; entre esos se destacan el Plan de Desarrollo 2016-2019 Atlántico Líder, como una de las estrategias para mejorar la competitividad turística del Departamento, resaltando los recursos y atractivos por municipios, de acuerdo con el tipo de turismo que se pueda desempeñar. También

se encuentra la Agenda Atlántico 2020, en el cual incluyen una visión de desarrollo territorial, en la cual se consolida la planificación estratégica y el empoderamiento de los actores locales.

Sin embargo, a pesar de las acciones y los procesos que se están adelantando, en el Municipio de Usiacurí existe poca articulación entre todos los actores de la cadena de valor, lo cual no permite que los procesos o acciones sean más visibles y tengan un impacto mayor, no solo a nivel de gremios, sino a nivel municipal. Por lo tanto, es fundamental la integración y comunicación entre todos los actores del sector, para promover el Municipio como un destino turístico alternativo sostenible y cultural, y, asimismo, impulsar desde el turismo el desarrollo local.

Una forma de expresión de colaboración espontánea, es la desarrollada por los líderes de la acción comunal quienes realizan trabajos mancomunadamente en pro de la recuperación de los pozos de aguas medicinales, sin lucro alguno, en tanto se encargan de cuidar y recuperar los senderos, a los cuales llegan los turistas para hacer el recorrido ecológico. Además, es importante resaltar que la comunidad en general cuida de estos espacios y que, desde el punto de información turística, también trabajan para fomentar e incentivar el turismo. Usiacurí está llevando a cabo el proceso de certificación como Destino Turístico Sostenible, liderado por la Secretaría de Planeación, una asociación y la comunidad.

Artesanías de Colombia, en coordinación con la Alcaldía Municipal están promoviendo el mejoramiento de la calidad de los productos, con la finalidad de preservar la cultura artesanal; sin embargo, no todos los artesanos del Municipio se han integrado a este proceso, pues en su mayoría no están formalizados y agremiados, lo que da pie a que se generen desventajas a la hora de competir y que se produzcan artesanías con características diferentes. Por parte de la academia, se están apoyando procesos para que los jóvenes no pierdan el legado, mediante cursos en las instituciones educativas y el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) de la localidad.

En lo que respecta a la Casa Museo Julio Flórez, uno de los atractivos más reconocidos, la administración se encuentra en manos de una fundación, y que con los ingresos recibidos por la llegada de los turistas no se realiza ningún aporte a la comunidad para mejorar o incentivar el

turismo, situación que los preocupa pues es fundamental que en todos y cada uno de los procesos llevados a cabo en el Municipio la comunidad tenga participación para garantizar el bienestar común y el desarrollo local y la transparencia en los procesos de gestión que desprende cada uno de las acciones colectivas.

De acuerdo con lo anterior, es fundamental que los sectores y gremios de artesanos, comunidad, Estado y empresa fortalezcan el trabajo colaborativo que vienen adelantando, y así lleven a cabo procesos y actividades para el eficiente y responsable aprovechamiento de las potencialidades turísticas y culturales, para que se desarrolle una articulación efectiva de la cadena de valor por cuanto el Municipio cuenta con todas las condiciones objetivas y subjetivas para promover el Turismo Alternativo sostenible como una estrategia de desarrollo local de la cual la comunidad es su principal actor, a la hora de garantizar el uso responsable de todos los recursos.

Referencias

- Acerenza, M. (2000). *Administración Del Turismo. Conceptualización y Organización*. Trillas.
- Alcaldía de Usiacurí. (2001). *Diagnóstico agropecuario municipal en el Esquema de Ordenamiento Territorial 2001-2011*.
- Alcaldía de Usiacurí. (2007). *Plan Estratégico de Desarrollo del Ecoturismo y Turismo Cultural del Municipio de Usiacurí 2007-2017*. <https://repositoriocdim.esap.edu.co/handle/123456789/21668>
- Alvarez, A. (1992). *Análisis de políticas públicas*. Caracas: Centro Latinoamericano de Administración Para el Desarrollo. Centro de Documentación y Análisis de Información.
- Artesanías de Colombia. (2017). *Memorias de Oficio Cestería en Iraca, Usiacurí, Atlántico*. <https://repositorio.artesaniasdecolombia.com.co/handle/001/3973>
- Ballart, X. (1992). *¿Cómo evaluar programas y servicios públicos? Aproximación sistemática y estudios de caso*. Ministerio para las Administraciones Pública.
- De la Torre, A. (1994). *El Turismo como fenómeno social*. Fondo de Cultura económica.

- Escamilla, W. (2016). *Propuesta de Turismo en el Municipio de Usiacurí, Atlántico* [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica de Bolívar]. Repositorio UTB. <https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0069843.pdf>
- Holder, A. (2005). *Economía Política y desarrollo turístico*. Routledge.
- Lastre, H., & Cruz, P. (2016). *La importancia de crear una política turística y evaluarla*. El Sudcaliforniano. <http://www.oem.com.mx/elsudcaliforniano/notas/n4268068>.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2016). *Políticas del Sector Turismo*. <https://www.mincit.gov.co/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/politicas-del-sector-turismo>
- Moreno, Z., Ziritt, G. & Silva, H. (2019). Turismo Sostenible: percepciones, bienestar ciudadano y desarrollo local. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 24(2), 104-130. <https://doi.org/10.37960/revista.v24i2.31484>
- Narváez, E. (2014). El Turismo Alternativo: Una Opción Para el Desarrollo Local. *REV IISE*, 6(6), 9-18. <http://www.ojs.unsj.edu.ar/index.php/reviise/article/view/53>
- Organización Mundial del Turismo [OMT]. (1994). *ACTUALIZACION de las Recomendaciones sobre estadísticas de turismo OMT-ONU – Serie M No. 83*. <https://unstats.un.org/unsd/statcom/doc00/m83note-s.pdf>
- Santana, A. (2003). Mirar y leer: Autenticidad y patrimonio cultural para el consumo turístico. En A.M. Nogués (Coord.), *Cultura y Turismo* (pp. 55-82). Signatura Ediciones
- Secretaría de Turismo de México. (2004). *Turismo Alternativo una nueva forma de hacer Turismo*. <https://www.entornoturistico.com/wp-content/uploads/2017/05/Turismo-Alternativo-una-nueva-forma-de-hacer-turismo.pdf>
- Ziritt Trejo, G. Y. (2016). *El papel del Estado en los procesos de reforma de las universidades: caso Venezuela..* Fondo Editorial UNERMB.
- Ziritt, Trejo G., Taboada, R., Moreno, Z., & Catellanos, M. (2018, 26-26 de abr). *Gestión Pública y Desarrollo Sostenible: Expresión de La Responsabilidad Social*. 31st IBIMA Conference, Milan, Italia. ht-

<https://ibima.org/accepted-paper/gestion-publica-y-desarrollo-sostenible-expresion-de-la-responsabilidad-social/>

Capítulo 4



Presentación de estados financieros según las normas internacionales de información financiera: un estudio comparativo

Michael Muñoz Guzmán¹

Julio César Cantillo Padrón²

Claudia Milena Pérez Peralta³

Resumen

Debido a la globalización de los mercados surge la necesidad de hablar un solo lenguaje contable a nivel internacional; por ello, es vital contar con lineamientos de calidad como son los estándares internacionales en pro de obtener información comparable a través de estados financieros. Es así que este trabajo presenta un análisis del marco regulatorio internacional para la preparación de estados financieros, de acuerdo con la Norma Internacional de Contabilidad – NIC 1, Sección 13 y Decreto 2706 Capítulo 3. La metodología se basó en la revisión de la literatura de los tres grupos normativos y los lineamientos del marco conceptual del Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB, por sus siglas en inglés); siendo este estudio descriptivo, con enfoque cualitativo. Como conclusiones relevantes se destacan que los estados financieros, dada su importancia para la toma de decisiones, ya que presentan información con valor predictivo-confirmatorio de hechos

1 Candidato a Doctor en Proyectos, Magíster en Ciencias Contables, Especialista en Gerencia Pública, Especialista en Administración Financiera. Contador Público. Docente de la Corporación Universitaria del Caribe—CECAR. Línea de investigación: Sistemas de información contable. Correo: michaelmz@hotmail.es

2 Magíster en Ciencias Contables, Magister en administración, Especialista en Gerencia de la Hacienda Pública. Contador Público. Docente en la Universidad de Sucre. Línea de Investigación: Contabilidad y Gestión Financiera. Correo: jcpadron@contables.com

3 Magíster en Economía, Magíster en Negocios Internacionales, Magister en Educación. Economista. Docente de la Corporación Universitaria del Caribe—CECAR. Línea de Investigación: Mercados Laborales. Correo: milena.claudia@gmail.com

económicos relevantes para la organización. Sin embargo, requieren tener una presentación adecuada y ajustada a un marco regulatorio con validez universal, para que sean instrumentos que coadyuven a la disminución de la incertidumbre por parte de los usuarios externos al momento de realizar análisis e implementar acciones.

Palabras clave: Estados Financieros, NIC 1, Sección 3, Decreto 2706.

Presentation of financial statements in accordance with international financial reporting standards: a comparative study

Abstract

Due to the globalization of the markets, the need arises to speak a single accounting language at an international level. Therefore, it is vital to have quality guidelines such as international standards in order to obtain comparable information through financial statements. Thus, this work presents an analysis of the international regulatory framework for the preparation of financial statements, in accordance with the International Accounting Standard - IAS 1, Section 13 and Decree 2706 Chapter 3. The methodology was based on a review of the literature of the three normative groups and the conceptual framework guidelines of the International Accounting Standards Board (IASB); this study being descriptive, with a qualitative approach. As relevant conclusions, it is highlighted that the financial statements, given their importance for decision-making, since they present information with predictive-confirmatory value of relevant economic events for the organization. However, they need to have an adequate presentation and adjusted to a regulatory framework with universal validity, so that they are instruments that contribute to the reduction of uncertainty on the part of external users when carrying out analyzes and implementing actions.

Keywords: Financial Statements, IAS 1, Section 3, Decree 2706.

Introducción

A nivel mundial existen diferentes marcos normativos que establecen los principios para la preparación de estados financieros en el sector privado. Para el caso de Colombia la normatividad referente son las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), emitidas por el International Accounting Standard Board (IASB). En Colombia, con el surgimiento de la Ley 1314 de 2009, se ha obligado a todas las entidades a que presenten información de acuerdo con un marco regulatorio internacional que tiene como finalidad la convergencia de información financiera y de aseguramiento de la información con estándares de calidad que coadyuven al mejoramiento de las buenas prácticas empresariales. Aunado a esta Ley, el Concejo Técnico de la Contaduría Pública (CTCP), órgano regulador en materia contable para Colombia, a través del Direccionamiento Estratégico de junio 22 de 2011, presenta una propuesta para la creación de tres grupos de entidades, los cuales fueron reglamentados así: Grupo 1, por el Decreto 2784 de 2012; Grupo 2, por el Decreto 3022 de 2013; y Grupo 3, por el Decreto 2706 de 2012. Posteriormente, estos decretos reglamentarios fueron compilados por los Decretos 2420, 2496 de 2015, 2101 y 2131 de 2016.

Tomando como referente el Marco Conceptual del IASB, la preparación y presentación de estados financieros es una responsabilidad que recae únicamente sobre los agentes. Es por ello que los administradores deben poner su atención en la construcción de las políticas contables de sus entidades, ya que de ello dependerá todo lo que se presente en los mismos. En consonancia con lo anterior, este mismo apartado del Marco Conceptual, describe como objetivo primordial de la preparación de los estados financieros la entrega de información útil acerca de la situación financiera, los rendimientos y los flujos de efectivo de las organizaciones, pero dejando una clara observación: que no solo su objetivo será este, sino que por el contrario la misma información presentada servirá para medir y evaluar la gestión de los responsables de los procesos administrativos, operativos y contables, es decir, poner en tela de juicio la forma cómo estos han utilizado los recursos de la empresa.

Es de aclarar que entidades al no presentar estados financieros acordes a estándares de calidad, conllevarán a la ausencia de comparabilidad, de estos estados, al momento de realizar transacciones entre entidades del mismo país y de países comunes. Se evidencia también, el hecho de existir otros entes reguladores a parte del IASB que dificultan la unificación del estándar para todos los países debido a que cada órgano regulador tiene su propia visión con respecto al beneficio de la información suministrada por los estados financieros según los principios que se utilicen para reconocer, medir, presentar y revelar información financiera que sea útil para la toma de decisiones.

Dado lo anterior, se hace pertinente la investigación para los profesionales de la Contabilidad toda vez que, refleja de manera detallada las diferencias normativas de cada grupo a la hora de presentar los estados financieros de las empresas para los cuales laboran. Para las entidades, la pertinencia radica en que, presentar estados financieros bajo estándares internacionales de calidad, traerá beneficios como la captación de inversores lo cual aumenta su capital. Llegar a unificar principios para la presentación de estados financieros, facilita a cualquier lector, a nivel internacional, la comprensión rápida sin tener la necesidad de recurrir a personal experto de otros países. También será de mucha utilidad para personal encargado de realizar encargos de auditoría, dado que simplificarán esfuerzos a la hora de aplicar procedimientos de auditoría.

De igual forma, la correcta presentación de estados financieros de acuerdo a estándares de calidad aumenta la confianza de los usuarios como: inversionistas, en la eventualidad de poder decidir si comprar, mantener o vender acciones y también para determinar ganancias a distribuir; empleados, para evaluar la capacidad de la entidad en poder cubrir sus beneficios; acreedores, examinar el cumplimiento de pagos y estado, para establecer políticas de cargas impositivas, entre otros. Asimismo, este estudio se hace relevante en la medida que explica fuertemente la disciplina contable, en materia teórica, hacia una estructura única de estándares internacionales de Contabilidad presentando información de alta calidad, con mejores prácticas empresariales y dejando la puerta abierta del conocimiento para futuras investigaciones en el área contable para la presentación de estados financieros.

Metodología

La metodología de esta investigación es de tipo documental, donde se llevó a cabo una revisión de la literatura acerca de la presentación de los estados financieros teniendo en cuenta la comparabilidad de los postulados emitidos por la Norma Internacional de Información Financiera (NIIF) para plenas y Pymes, así como también de acuerdo a lo estipulado en el marco Técnico Normativo de las microempresas en Colombia según el Decreto 2706 de 2012. El ejercicio hermenéutico para la comprensión de los textos, así como la organización de los constructos epistémicos a partir de un proceso heurístico, fueron claves para el abordaje general de la investigación.

Para Baeza (2002):

La hermenéutica, es un posicionamiento distinto con respecto a la realidad: aquel de las significaciones latentes. Se trata de adoptar una posición distinta, de empatía profunda con el texto, con lo que allí se ha expresado a través del lenguaje. No se trata de suprimir o de intentar inhibir su propia subjetividad, sino de asumirla. En otras palabras, la búsqueda de sentido en los documentos sometidos a análisis se ve afectada por un doble coeficiente de incertidumbre: la interpretación es relativa al investigador, así como el autor de los textos en cuestión.

Según lo anterior, la investigación se enfoca en una reflexión teórica, con una postura que propone un aporte a la comunidad científica y a los profesionales de la Contabilidad para tratar de construir conocimiento en pro del fortalecimiento de la teoría contable y demás áreas del saber dependientes de la Contabilidad. Es así que se infiere un estudio de tipo cualitativo con carácter descriptivo, que de acuerdo a Fernández *et al.* (2014) lo definen como aquel que utiliza datos recolectados sin recurrir a medición numérica alguna, para explorar o afinar interrogantes de investigación y en los cuales se puede o no comprobar hipótesis en su proceso interpretativo.

En lo que concierne al desarrollo metodológico, el estudio abordará tres facetas: el primero, establece la construcción de un sintagma gnoseológico que permita el acercamiento hacia el objeto de investigación; la segunda,

caracterizada por los aportes que cada grupo normativo hace con respecto a la presentación de estados financieros; y una tercera, que incluye las conclusiones generadas producto del trabajo investigativo, a partir de la norma internacional de información financiera y norma de información financiera para Colombia.

Una aproximación al concepto de Estados Financieros

La Contabilidad es un sistema que arroja información acerca del patrimonio de un ente y la cual se perfila como mecanismo de utilidad para la toma de decisiones en usuarios indeterminados. Por su carácter financiero, está encaminada a brindar información a usuarios externos, entre ellos, proveedores, acreedores, inversionistas, trabajadores y Estado. Dado lo anterior, se infiere que la Contabilidad surge como instrumento financiero para la satisfacción de necesidades a la medida de usuarios que requieren de información para tomar decisiones. Claro ejemplo de dicha necesidad es la de los inversionistas de mercados en la bolsa de valores, los cuales recurren a información para llegar a decidir si invertir o no en situaciones del día a día por factores externos a estos (Díaz *et al.*, 2010).

Para Tua Pereda (2000) los sistemas contables cuentan con un conglomerado de normas, principios e interpretaciones que ayudan a operar dicho sistema en la consecución protectora de los recursos de propietarios así como también a la ayuda de la toma de decisiones. De esta forma, hacen presencia dentro del marco regulatorio contable internacional los principios para la correcta presentación de la información a los distintos usuarios. Es de resaltar que, la normativa expuesta para la correcta presentación de información cobra importancia a la hora de uniformar cifras y hallar cierto grado de coherencia en la eventualidad de existir comparaciones entre organizaciones o naciones.

Según las premisas anteriores, se puede inferir que los estados financieros son instrumentos de recolección de datos económicos que ayudan a usuarios indeterminados (empleados, inversionistas, acreedores, proveedores, clientes, Gobierno) a tomar decisiones y los cuales se encuentran regulados por un conjunto de normas que ayudan a su comprensión y presentación. Según Alvear y Tello (2014) cada año las

organizaciones presentan un juego completo de estados financieros con la finalidad de comunicar los rendimientos obtenidos durante un periodo gravable para facilitar la toma de decisión a usuarios externos e internos de la información financiera. Para los mismo autores, estos informes son publicados en forma de un memorial anual el cual comienza con una descripción de presentación la cual es firmada por el directivo de la entidad.

Para la IRFS Foundation (2014) los estados financieros están concebidos como informaciones de carácter económico preparados y presentados mínimamente una vez al año y direccionada a satisfacer las necesidades de infromación de una alta gama de usuarios que no están en condiciones de exigir información a su medida. Según esta entidad los estados financieros entregan información a necesidades comunes de usuarios, es decir, el mismo riesgo que pueda tener un inversionista en la empresa que le aporta infromación, será el mismo riesgo que puedan tener los acreedores de la entidad. Ahora bien, para este organismo, el término estados financieros hace alusión a cinco componentes que deben ser presentados de manera conjunta, entre ellos están: Estado de Situación Financiera, Estado de Resultado Integral, Estado de Cambio en el Patrimonio, Estado de Flujo de Efectivo y las Notas a los Estados Financieros.

En palabras de Perea *et al.* (2016) los estados financieros constituyen una exposición de cifras contables del pasado que logran servir como fundamento para sustentar la toma de decisiones a los actuales y futuros inversionistas, acreedores y prestamistas, involucrados en el giro ordinario de la empresa. Aclarando también que no todas los datos que se encuentren en los estados financieros son históricos dado que existen estados financieros proyectados, los cuales son de mucha utilidad a la gerencia para alcanzar sus objetivos y metas tanto en el corto, mediano y largo plazo. Asimismo, Vélez y Dávila (2011); Mallo *et al.* (2008) conceptúan sobre los estados financieros proyectados como aquellos que exponen sistemáticamente los resultados de una ejecutoria presupuestal integral, surgidas de cifras históricas y tomando en consideración hipótesis y pronósticos.

Es de resaltar que, el juego completo de estados financieros debe ser preparado por cualquier entidad, ya sea que pertenezca al sector comercial, industrial o de servicios y no importando si el origen del capital es privado o público. En cuanto a personas naturales no obligadas a llevar Contabilidad, teniendo en cuenta la legislación de cada país, su preparación y presentación

es voluntaria. Por otra parte, se resalta que la finalidad de la preparación y presentación de los estados financieros, donde es el suministro de información acerca de la situación financiera, los rendimientos y el flujo de efectivo; estos conceptos se materializan en los estados financieros, tal como lo ilustra la Figura 1.

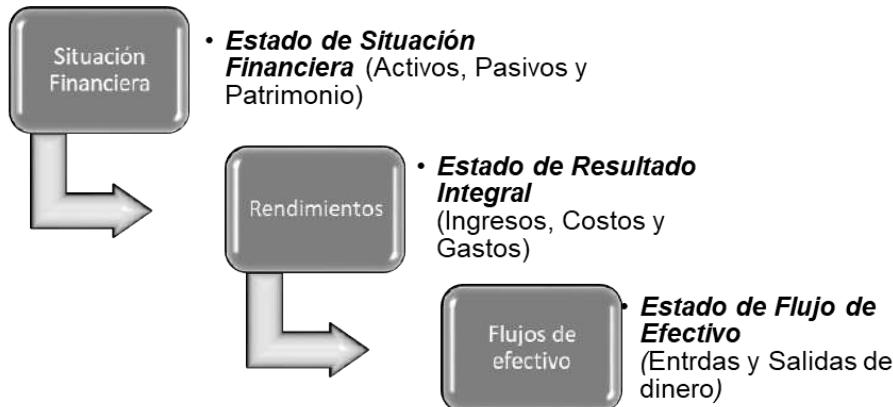


Figura 1. Materialización de criterios en los estados financieros

Fuente: Elaboración propia (2018).

Evolución histórica de la presentación de Estados Financieros

Teniendo en cuenta la necesidad que existía acerca de contar con un solo marco regulatorio en la presentación de estados financieros, se tienen los estudios de la Conferencia Interamericana de Contabilidad (CIC), llevada a cabo en toda América para la recolección de pronunciamientos por parte de los contadores con respecto a esta problemática. Primeramente, en Argentina (1965) se concluye que existe una necesidad de uniformidad a la hora de presentar estados financieros, logrando con ello proponer Principios y Normas Técnico-Contables de aceptación general; en 1990 se profundizan algunos conceptos y se fortalece la iniciativa. Más adelante, en República Dominicana (1993) se proponen la armonización contable a nivel de América teniendo en cuenta los lineamientos del International Accounting Standard Committee (IASC), logrando con esto un primer punto de partida de gran importancia para dicho cometido (Díaz *et al.*, 2010).

Según los mismos autores, en México (1995) se hace una recomendación a los profesionales de cada nación para que se vinculen al proceso de armonización y en consonancia a esto, para el mismo año, la Unión Europea emite actos legislativos para la libre aplicación de las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC); en Perú (1997) se considera como un referente la emisión de normas contables y el logro de avances ágiles en los procesos; en Puerto Rico (1999) se amplía el concepto de armonía contable basado en los estándares del IASC y se monitorea por primera vez los avances de cada país en presentación de información, sin llegar a suprimir los principios nacionales de cada país; en Uruguay (2001) la asociación logra difundir de manera más efectiva los estándares del ahora llamado International Accounting Standard Board (IASB); en Panamá (2003) se plantea la necesidad de estudiar con más profundidad los lineamientos del IASB con el propósito entonces de difundir estos estándares en toda América y en Bolivia (2007) se presentan los resultados de un estudio realizado por la CIC donde manifiestan que el 100% de los países de América miembros de la Asociación Interamericana de Contabilidad-AIC contaban con una estructura basada en el IASB para la presentación de estados financieros.

En ese mismo contexto, se denota la aprobación del Marco Conceptual para la presentación de estados financieros por parte del IASC, el cual surgió en el año 1989, y que posteriormente fue adoptado por el IASB en el año 2001. En este Marco Conceptual se caracterizan las cualidades que hacen que la información que se presente sea de calidad y utilidad, así como también se deja plasmado uno de los objetivos de este órgano, el cual es “promover la armonización de las regulaciones, normas contables y procedimientos relativos a la presentación de estados financieros” (Díaz *et al.*, 2010).

Dadas las circunstancias anteriores, se resalta la normatividad del IASB en Colombia, como referente para la preparación de información financiera, la cual está estipulada de acuerdo con el grupo donde se encuentren las organizaciones, teniendo como requisitos si son o no emisoras de valor y si captan o no recursos del público. En ese mismo orden de ideas, los grupos existentes son: Grupo 1, regulado por las NIIF plenas o full; Grupo 2, regulado por las NIIF para Pymes y un Grupo 3, que no existe para el IASB pero que fue creado por la legislación colombiana para los microempresarios y el cual se regula por el Decreto 2706 de 2012.

Presentación de Estados Financieros para NIC 1 NIIF Plenas, Sección 3 NIIF Pymes y Decreto 2706 Capítulo 3

Si se comparan las normatividades existentes para la presentación de los estados financieros, en particular, la NIC 1 NIIF plenas, Sección 3 NIIF Pymes y Decreto 2706 Capítulo 3, se presentan algunas diferencias y significaciones, dado que el alcance de las mismas es distinto. A continuación, se presenta un resumen de cada una.

Tabla 1

Aspectos para la presentación de estados financieros según la NIC 1 NIIF Plenas

ASPECTOS	DESCRIPCIÓN
Objetivo	Establecer bases para la presentación de estados financieros (EE. FF.) de propósito general, que sean comparables para la misma entidad como con los de otras; guías para su estructura y requisitos mínimos de contenido
Alcance	Al preparar y presentar EE. FF. conforme a las NIIF para todas las entidades, excepto para la elaboración de EE. FF. consolidados, separados e intermedios, que se regirán por las NIIF 10, NIC 27 y NIC 34 respectivamente; salvo los párrafos 15 a 35 de esta norma
Finalidad	Suministrar información acerca de la situación financiera, rendimientos y flujos de efectivos, que sea de utilidad para usuarios indeterminados en la toma de decisiones, así como también para la evaluación de la gestión de los agentes
Conjunto completo	Conformado por: estados de situación financiera, estado de resultado integral, estado de flujo de efectivo, estado de cambio en el patrimonio y notas a los estados financieros. Para el primero, se incluyen políticas contables retroactivas en caso de existir y para el último un resumen de políticas contables significativas e información comparativa.
Características	Se presentará el conjunto completo con el mismo nivel de importancia y dándole a estos, cualquier otro nombre distinto al utilizado en la norma siempre y cuando no conduzca a error
	Presentación razonable, hipótesis de negocio en marcha, base contable de acumulación o devengo, materialidad, compensación, frecuencia de la información, información comparativa y uniformidad en la presentación

ASPECTOS	DESCRIPCIÓN
Identificación	Una entidad identificará claramente los EE. FF. distinguiéndolos de otra información, detallando mínimo los siguientes: nombre de la entidad, si es una entidad individual o grupo, fecha de cierre del periodo, moneda de presentación y grado de redondeo
Estado de situación financiera	Presentará la relación existente entre activos, pasivos y patrimonio. Puede ser presentado de acuerdo a su liquidez o solvencia
Estado de resultado integral	Presentará la relación existente entre ingresos, costos y gastos. Puede ser presentado en un único estado o en dos estados
Estado de cambio en el patrimonio	Presentará las variaciones de las cuentas del patrimonio, incluyendo el resultado integral total y los efectos de la aplicación de retroactividad
Estado de flujo de efectivo	Informará acerca de los flujos de efectivo habidos durante el periodo, clasificándolos por actividades de operación, inversión y financiación. Es útil para evaluar la capacidad que tiene la entidad para generar efectivo y equivalentes de efectivo
Notas a los estados financieros	Presentarán información acerca de las bases para la preparación de los EE. FF y las políticas contables específicas, revelar información que no haya sido incluida en los EE. FF. pero que es relevante para su entendimiento

Fuente: Elaboración propia a partir de IFRS Foundation (2016)

Tabla 2
Aspectos para la presentación de estados financieros según la Sección 3 NIIF para Pymes

ASPECTOS	DESCRIPCIÓN
Objetivo	Suministrar información acerca de la situación financiera, rendimientos y flujos de efectivos, que sea de utilidad para la toma de decisiones económicas de una gama amplia de usuarios que no están en condiciones de exigir informes a la medida de sus necesidades (Sección 2.2).
Alcance	Explica la presentación razonable de los estados financieros, los requerimientos para cumplir con la NIIF Pymes y la respuesta a qué es un conjunto completo de EE. FF.

ASPECTOS	DESCRIPCIÓN
Finalidad	N.A
Conjunto completo	<p>Conformado por: estados de situación financiera, estado de resultado integral, estado de flujo de efectivo, estado de cambio en el patrimonio y notas a los estados financieros. Para el primero, se incluyen políticas contables retroactivas en caso de existir y para el último un resumen de políticas contables significativas e información comparativa.</p> <p>Se presentará el conjunto completo con el mismo nivel de importancia y dándole a estos, cualquier otro nombre distinto al utilizado en la norma siempre y cuando no conduzca a error.</p> <p>Si los únicos cambios en el patrimonio durante los períodos para los que se presentan los EE. FF surgen de ganancias y pérdidas, dividendos, correcciones de errores y cambios en políticas contables, se podrá presentar un único estado de resultados y ganancias acumuladas.</p> <p>Si la entidad no tiene partidas de otro resultado integral (ORI) en ninguno de los períodos para los que rinde información, puede presentar un estado de resultado integral en el que la última línea de este se llame “Resultado”</p> <p>Todos los importes presentados deberán tener comparativos con respecto al periodo anterior.</p>
Características	Presentación razonable, hipótesis de negocio en marcha, frecuencia de la información, uniformidad en la presentación, información comparativa, materialidad
Identificación	<p>Una entidad identificará claramente los EE. FF distinguiéndolos de otra información, detallando mínimo los siguientes: nombre de la entidad, si es una entidad individual o grupo, fecha de cierre del periodo, moneda de presentación y grado de redondeo.</p> <p>Una entidad revelará en las notas:</p> <p>Domicilio y forma legal de la entidad, país en el que se ha constituido, dirección de la sede principal y descripción de la naturaleza de las operaciones y principales actividades</p>
Estado de situación financiera	Presentará la relación existente entre activos, pasivos y patrimonio. Puede ser presentado de acuerdo a su liquidez o solvencia (Sección 4)

ASPECTOS	DESCRIPCIÓN
Estado de resultado integral	Presentará la relación existente entre ingresos, costos y gastos. Puede ser presentado en un único estado o en dos estados (Sección 5)
Estado de cambio en el patrimonio	Presentará las variaciones de las cuentas del patrimonio, incluyendo el resultado integral total y los efectos de la aplicación de retroactividad (Sección 6)
Estado de flujo de efectivo	Informará acerca de los flujos de efectivo habidos durante el periodo, clasificándolos por actividades de operación, inversión y financiación. Es útil para evaluar la capacidad que tiene la entidad para generar efectivo y equivalentes de efectivo (Sección 7)
Notas a los estados financieros	Presentarán información acerca de las bases para la preparación de los EE. FF y las políticas contables específicas, revelar información que no haya sido incluida en los EE. FF. pero que es relevante para su entendimiento (Sección 8)

Fuente: *Elaboración propia a partir de IFRS Foundation (2017)*

Tabla 3

Aspectos para la presentación de estados financieros según la Decreto 2706 de 2012, Capítulo 3 NIF para microempresas

ASPECTOS	DESCRIPCIÓN
Objetivo	Suministrar información acerca de la situación financiera, rendimientos y flujos de efectivos, que sea de utilidad para la toma de decisiones económicas de una gama amplia de usuarios que no están en condiciones de exigir informes a la medida de sus necesidades (Sección 2.2).
Alcance	Explica la presentación razonable de los estados financieros, los requerimientos para cumplir con la NIF para microempresas y la respuesta a qué es un conjunto completo de EE.FF. En caso de que un hecho económico no incluya estas directrices remitirse a la NIIF Pymes
Finalidad	N.A
Conjunto completo	Conformado por: estados de situación financiera, estado de resultado integral y notas a los estados financieros.

ASPECTOS	DESCRIPCIÓN
Conjunto completo	<p>Las notas son parte integral de los EE. FF y deberán prepararse por la administración, según lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cada nota deberá identificarse por números o letras y debidamente titulada • Cuando sea práctico y significativo deben referenciar adecuadamente en el cuerpo de los EE. FF • Las primeras notas deben ser para identificar el ente, resumir las políticas y aspectos materiales <p>Las microempresas podrán realizar cualquier otro EE. FF para mejorar la comprensibilidad de estos</p>
Características	Presentación razonable, hipótesis de negocio en marcha, frecuencia de la información, uniformidad en la presentación, información comparativa, materialidad
Identificación	Una entidad identificará claramente los EE. FF distinguiéndolos de otra información, detallando mínimo los siguientes: nombre de la entidad y cualquier cambio en el nombre, fecha de cierre del periodo y la moneda legal en Colombia
Estado de situación financiera	Presentará la relación existente entre activos, pasivos y patrimonio. Puede ser presentado de acuerdo a su liquidez o solvencia (Capítulo 4)
Estado de resultado integral	Presentará la relación existente entre ingresos, costos y gastos. Puede ser presentado en un único estado o en dos estados (Capítulo 5)
Estado de cambio en el patrimonio	N.A
Estado de flujo de efectivo	N.A
Notas a los estados financieros	Presentarán información acerca de las bases para la preparación del estado de situación financiera y resultados.

Fuente: *Elaboración propia a partir del MinCIT, Decreto 2706 de 2012*

Síntesis de los aportes de cada grupo normativo

Los tres grupos normativos tienen como objetivo determinar bases para la presentación de EE. FF de propósito general como la estructura y los contenidos mínimos. Dentro de esa información plantean mostrar la situación financiera, los rendimientos y los flujos de efectivos, que sean de utilidad para la toma de decisiones económicas. La NIC 1 identifica a los que requieren información como usuarios, la sección 2.2 y el Capítulo 3, los denomina gama amplia de usuarios que no están en condiciones de exigir informes a la medida de sus necesidades.

El alcance de cada grupo se limita a la forma de presentación de los estados financieros de acuerdo a los requerimientos de éstos; con la particularidad que la NIC 1 recalca la elaboración de EE. FF consolidados, separados e intermedios, de acuerdo a otras normas que no se ajustan a ésta, como son la NIIF 10, NIC 27 y NIC 34 respectivamente, pero haciendo también la aclaración que los párrafos 15 a 35 de dicha norma (NIC 1) sí deberán aplicarse a las antes mencionadas. La NIC 1 establece como finalidad el suministro de información acerca de la situación financiera, los rendimientos y los flujos de efectivos útiles a usuarios indeterminados en la toma de decisiones; también resalta un segundo fin que consiste en la evaluación de la gestión de los administradores y responsables de la información financiera. La sección 3 y el Capítulo 3 no discriminan el término finalidad, pero se puede inferir que este está contenido de manera tácita en el objetivo.

Tomando el concepto de conjunto completo de estados financieros, la NIC 1 y la sección 3 lo definen como el conglomerado donde existe un estado de situación financiera, un estado de resultado integral, un estado de flujo de efectivo, un estado de cambio en el patrimonio y las notas a estos, donde todos tienen el mismo nivel de importancia y pueden llegar a ser nombrados de otra forma sin distorsionar al usuario. La norma para Pymes, Sección 3, les permite a las entidades presentar un estado simplificado llamado estado de resultado y ganancias acumuladas, siempre y cuando las únicas variaciones que hayan existido sean producto de: ganancias y pérdidas, dividendos, correcciones de errores y cambios en políticas contables; además le es posible presentar su estado de resultado con un último renglón denominado “Resultado” en caso de no tener partidas de ORI.

Siguiendo con el juego completo de estados financieros, el Capítulo 3, solo distingue tres estados, el de situación financiera, el de resultados y la notas a ellos, pero dejando la posibilidad de poder realizar otros en caso de mejorar la comprensibilidad de estos. De igual forma se diferencia lo planteado en la NIC 1, donde se es necesario incluir políticas contables retroactivas en caso de existir errores, omisiones o inexactitudes. Teniendo en cuenta las características de los EE. FF, los tres grupos distinguen las siguientes: presentación razonable, hipótesis de negocio en marcha, materialidad, frecuencia de la información, información comparativa y uniformidad en la presentación. Sólo la NIC 1 amplía estas características sumándole una base contable de acumulación, que también es llamada devengo y la compensación.

En cuanto a la identificación de los EE. FF, la NIC 1 y Sección 2 requieren como mínimo: nombre de la entidad, si es una entidad individual o grupo, fecha de cierre del periodo, moneda de presentación y grado de redondeo. El Capítulo 3 de manera similar permite las anteriores con la excepción de si pertenece a un grupo y el grado de redondeo, debido a que por ser empresas micro, sus transacciones no estarán reflejadas en grandes cifras monetarias y es lógico que tampoco pertenezcan a un grupo económico, porque dejarían de ser micro; también se resalta para las microempresas la moneda de presentación, ya que en el Capítulo 3, se deja claramente estipulado que es el peso colombiano, aspecto que es apenas obvio dado que esta normativa es regulada solo en Colombia. Aunado a ello, se resalta de igual forma la revelación del domicilio y forma legal de la entidad, país en el que se ha constituido, dirección de sede principal y descripción de la naturaleza de las principales actividades como mecanismo de identificación para los tres grupos.

Conclusiones

La utilidad de los estados financieros para la toma de decisiones a usuarios indeterminados, radica en que puedan presentar información con valor predictivo y entidad o puedan llegar a influir. confirmatorio de hechos económicos. Los usuarios indeterminados interesados en la información financiera de una entidad requieren tener datos integrales sobre sucesos, eventos y transacciones que infieren en la empresa. Una entidad al presentar

estados financieros acordes a un marco regulatorio con validez universal, coadyuva a la disminución de la incertidumbre por parte de los usuarios externos al momento de realizar análisis y tomar decisiones.

Los tres grupos normativos establecen pautas y dinámicas para presentar un juego completo de estados financieros que sea acorde a un marco regulatorio internacional que facilite la comparabilidad dentro de las organizaciones y con entes externos. Dadas las características en tamaño para las empresas que utilizan la NIIF plenas y Pymes, se aumenta el nivel de exigencia en información, es decir, tener que presentar cinco estados financieros, mientras que, para las microempresas, el nivel de exigencia es menor, teniendo la obligación de presentar solo tres de ellos (situación financiera, resultados y notas). Las características necesarias para presentar estados financieros son similares para los tres grupos, con la diferencia que las empresas que aplican NIC 1 y sección 3, deben basar sus registros en el principio del devengo, mientras que las microempresas lo hacen por el costo histórico.

La NIIF plenas y Pymes permiten a las organizaciones denominar a los estados financieros con otros nombres si así lo quieren, pero aclarando que ello es posible siempre y cuando los nombres que se le den a estos no coadyuven a la confusión de los distintos usuarios de la información financiera. El Capítulo 3 del Decreto 2706 no estipula taxativamente lo anterior, pero debido a lo establecido en el párrafo 3.1 donde manifiesta lo siguiente: “en caso de hechos no incluidos en estas directrices, remítase a los criterios de la NIIF Pymes”, se puede inferir que estas también permiten la denominación con otros nombres a los estados financieros. Por último, se invita a la comunidad científica y a los profesionales de la contaduría pública a realizar avances que potencialicen la teoría contable a través de metodologías que propendan por el perfeccionamiento de los principios en la presentación de estados financieros para los entes económicos.

Referencias

Alvear, S. & Tello, J. (2014). El discurso directivo en la comunicación de los estados financieros. El caso de dos empresas chilenas. *Contaduría y Administración*, 59(3), 261-283. [https://doi.org/10.1016/S0186-1042\(14\)71272-0](https://doi.org/10.1016/S0186-1042(14)71272-0)

- Baeza, M. (2002). *De las metodologías cualitativas en investigación científico social. Diseño y uso de instrumentos en la producción de sentido.* Universidad de Concepción.
- Concejo Técnico de la Contaduría Pública. (2011, 22 de Junio). *Proceso de convergencia de las normas de Contabilidad e información financiera y de aseguramiento de información, con estándares internacionales.* Bogotá: Direccionamiento estratégico
- Congreso de la República de Colombia. (2009, 13 de julio). Ley 1314. *por la cual se regulan los principios y normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de información aceptados en Colombia, se señalan las autoridades competentes, el procedimiento para su expedición y se determinan las entidades responsables de vigilar su cumplimiento.* Diario Oficial 47409. <http://suin.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1677255>
- Díaz, M., Gil, J., & Vilches, P. (2010). Hacia la convergencia mundial del marco conceptual para la preparación de los estados financieros. *Contabilidad y Negocios*, 5(9), 19-56. <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/contabilidadyNegocios/article/view/197>
- IFRS Foundation. (2016). *NIC 1. Presentación de estados financieros.* Editorial IFRS Foundation.
- IFRS Foundation. (2017). *Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades.* IFRS Foundation Publications Department.
- IRFS Foundation. (2014). *Marco Conceptual para la Información Financiera.* Editorial IFRS Foundation.
- Mallo, P., Artola, M., Galante, M., Morettini, M., Pascual, M. & Busetto, A. (2008). *Confección, Auditoría y Análisis de Estados Contables Proyectados con metodologías difusas.* Paraná. Argentina: Encuentro Nacional de Investigadores Universitarios del Área Contable. Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Entre Ríos. <http://nulanmdp.edu.ar/422/1/00402.pdf>
- Presidencia de la República de Colombia. (2012, 27 de diciembre). Decreto 2706. *Por el cual se reglamenta la Ley 1314 de 2009 sobre el marco técnico normativo de información financiera para las microempresas.* Diario Oficial 48657. <http://suin.gov.co/viewDocument.asp?id=1482996>

- Presidencia de la República de Colombia. (2012, 29 de diciembre). Decreto 2784. *Por el cual se reglamenta la Ley 1314 de 2009 sobre el marco técnico normativo para los preparadores de la información financiera que conforman el Grupo 1.* Diario Oficial 48658. <http://suin.gov.co/viewDocument.asp?id=1776952>
- Presidencia de la República de Colombia. (2013, 27 de diciembre). Decreto 3022. *Por el cual se reglamenta la Ley 1314 de 2009 sobre el marco técnico normativo para los preparadores de información financiera del Grupo 2.* Diario Oficial 49016. <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/1508174>
- Presidencia de la República de Colombia. (2015, 14 de diciembre). Decreto 2420. *Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario de las Normas de Contabilidad, de Información Financiera y de Aseguramiento de la Información y se dictan otras disposiciones.* Diario Oficial 49726. <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/30030273>
- Presidencia de la República de Colombia. (2015, 23 de diciembre). Decreto 2496. *Por medio del cual se modifica el Decreto 2420 de 2015 Único Reglamentario de las Normas de Contabilidad, de Información Financiera y de Aseguramiento de la Información y se dictan otras disposiciones.* Diario Oficial 49735. <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/30019674>
- Presidencia de la República de Colombia. (2016, 22 de diciembre). Decreto 2101. *Por el cual se adiciona un título 5, denominado Normas de Información Financiera para Entidades que no Cumplen la Hipótesis de Negocio en Marcha, a la Parte 1 del Libro 1 del Decreto 2420 de 2015, Único Reglamentario de las Normas de Contabilidad, Información Financiera y de Aseguramiento de la Información, y se dictan otras disposiciones.* Diario Oficial 50095. <http://suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/30030305>
- Presidencia de la República de Colombia. (2016, 22 de diciembre). Decreto 2131. *Por medio del cual se modifica parcialmente el Decreto 2420 de 2015 modificado por el Decreto 2496 de 2015, y se dictan otras disposiciones.* Diario Oficial 50095. <http://suin.gov.co/viewDocument.asp?id=30030359>

- Perea, S., Castellanos, H. & Valderrama, Y. (2016). Estados financieros previsionales como parte integrante de un conjunto completo de estados financieros en ambiente NIIF. *Actualidad Contable Faces*, 19(32), 113-141. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25744733006>
- Fernández Collado, C., Baptista Lucio, P. & Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Editorial McGraw Hill.
- Túa Pereda, J. (2000). ¿HACIA EL TRIUNFO DEFINITIVO DE LAS NORMAS INTERNACIONALES DE CONTABILIDAD?. *Contaduría Universidad De Antioquia*, (36), 19-99. <https://revistas.udea.edu.co/index.php/cont/article/view/25559>
- Vélez, I. & Dávila, M. (2011). *Proyecciones de los Estados Financieros*. http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1762114.

Capítulo 5



El municipio de Santiago de Tolú, Colombia, y sus recursos turísticos¹

Tatiana Mercado Covo²
Andrés Alberto Viloria Sequeda³
Wendy Loraine Vitola Álvarez⁴

Resumen

El presente es una caracterización de los recursos y atractivos turísticos de Tolú, Sucre, Colombia. Esta investigación es de tipo descriptivo. El instrumento utilizado para la elaboración del producto fue el Formato Único para Inventarios Turísticos del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Y los resultados se constituyen como insumo primordial a la hora de la toma de decisiones en los procesos de planificación, formulación de políticas públicas, proyectos tanto del sector público como del sector privado, para la creación de valor a los productos turísticos, el mejoramiento de la prestación de servicios en general y la explotación responsable de capitales que pueden llegar a constituirse como atractivos. Se concluye que en el Municipio de Santiago de Tolú existen ventajas comparativas y competitivas para el desarrollo del Turismo. Se necesitan políticas públicas enfocadas e inversiones que permitan mejorar los atractivos y así apalancar la economía en general.

Palabras clave: recursos, inventario, Turismo, Santiago de Tolú.

1 Este trabajo es producto del proyecto LÍNEA BASE SOBRE EL NIVEL DE COMPETITIVIDAD DE LOS RECURSOS TURÍSTICOS EN LOS MUNICIPIOS DE TOLÚ Y COVEÑAS – COLOMBIA.

2 Magíster en Educación; Magíster en Ciencias Contables, Especialista en Gerencia Pública, Contadora Pública, docente de tiempo completo–Corporación Universitaria del Caribe – CECAR.

3 Ingeniero Industrial, Especialista en Gerencia de Proyectos, Magíster en administración – Director General de Planificación y Desarrollo Corporación Universitaria del Caribe – CECAR.

4 Estudiante de Contaduría Pública – Corporación Universitaria del Caribe – CECAR. Semillerista del Semillero de Inmersión Contable – SIC.

The municipality of Santiago de Tolú, Colombia, and its tourist resources

Abstract

This is a characterization of the resources and tourist attractions of Tolú, Sucre, Colombia. This research is descriptive. The instrument used for the elaboration of the product was the Single Format for Tourist Inventories of the Ministry of Commerce, Industry and Tourism. And the results are constituted as a primary input when making decisions in the planning processes, formulation of public policies, projects of both the public and private sectors, for the creation of value to tourism products, the improvement of the provision of services in general and the responsible exploitation of capital that may become attractive. It is concluded that in the municipality of Santiago de Tolú there are comparative and competitive advantages for the development of tourism. Focused public policies and investments are needed to improve attractions and thus leverage the economy in general.

Keywords: resources, inventory, tourism, Santiago de Tolú.

Introducción

El Departamento de Sucre es un lugar mágico y privilegiado; cuenta con una alta variedad de recursos y atractivos turísticos en cada subregión, entre las cuales el Golfo de Morrosquillo se destaca por sus bellas playas, ciénagas y paisajes. En este prevalece el de sol y playa; sin embargo, cuenta con gran potencial para desarrollar Ecoturismo, Agroturismo, Turismo cultural y religioso. Sus riquezas en flora y fauna son excepcionales, complementando con el calor de su gente y el buen sabor de la comida, la cual lleva inmersa el dulce del coco y el toque especial de los frutos del mar.

Teniendo en cuenta ese gran potencial del Golfo, especialmente de Tolú, se realizó una compilación de los recursos y atractivos turísticos. Esta integra la identificación de cada uno de ellos, las condiciones actuales en que se encuentran, lo que se convierte en insumo primordial a la hora de tomar decisiones con respecto al sector turístico del Departamento, para la formulación de políticas, proyectos y programas que permitan mejorar e impulsar la competitividad del destino.

El inventario también se constituye en una herramienta a la hora de atraer al turista: mediante este se puede dar a conocer cada uno de los lugares, experiencias, naturaleza, cultura y sitios específicos donde se encuentran los atractivos y recursos turísticos.

Tolú es un Municipio rico en Turismo y con grandes cosas por explotar. A través de este inventario se da a conocer lugares que por muchos no eran conocidos y que ha fortalecido la estructura turística de este Municipio. De igual forma, se evidencia el mejoramiento y optimización que han tenido los atractivos y recursos, buscando cada día, por parte de las administraciones, seguir fortaleciendo los puntos débiles y trabajar arduamente para la valorización del capital turístico del Municipio de Santiago de Tolú.

El propósito de la investigación es analizar los recursos turísticos presentes en el Municipio de Tolú, mediante la revisión de las fuentes documentales de los inventarios turísticos existentes y el diagnóstico del estado actual de los recursos turísticos a través de la observación directa, para elaborar un inventario turístico actualizado de los recursos turísticos presentes en el Municipio de Tolú.

El Sector Turismo

En la actualidad, el sector turístico a nivel mundial es considerado de las fuentes de ingresos más importantes, ya que genera competitividad y grandes aportes al producto interno bruto (PIB) de los países. En ese sentido, el Gobierno nacional hizo un balance de los últimos años (2010-2018) del Sector Turismo en Colombia, en el que se destacó el positivo desempeño que este rubro económico ha tenido, en especial, después del acuerdo de paz con las Farc. Lo que da a entender, que la imagen del país ha cambiado de forma positiva, para que el inversionista privado se vea motivado a invertir en infraestructura y organizaciones turísticas. Según lo expuesto por el Presidente de la República, se ha registrado un aumento en la llegada de visitantes extranjeros al país de 150% en los último ocho años. Es decir, el número de turistas en el país pasaron de 2,6 millones en 2010 a 6,5 millones hasta el 2018 (Revista Dinero, 2018).

Según el balance entregado por el MinCIT, entre los avances que se presentaron en el sector turístico en Colombia, se encuentra el de Turismo de Naturaleza, el cual mejoró en la oferta de productos turísticos de alto valor como el Ecoturismo, avistamiento de aves, aviTurismo, deportes y aventuras, negocios, Turismo cultural, Turismo de cruceros, Turismo gastronómico, Turismo de salud, (Revista Dinero, 2018).

Es de aclarar que para el buen desarrollo de la oferta turística se requiere que cada Municipio y Departamento tenga sus inventarios turísticos actualizados.

Para el caso del Municipio de Santiago de Tolú, este cuenta con un inventario turístico elaborado y presentado en el año 2009 (Villaraga, 2009), es decir que, a la fecha de esta investigación, se encontraba desactualizado.

La OMT (Organización Mundial del Turismo, agencia de la ONU) define al Turismo como:

conjunto de actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, negocios u otros motivos no relacionados con el ejercicio de una actividad remunerada en el lugar visitado.

El Turismo ha experimentado un cambio acelerado a nivel global por su relevancia para la economía internacional y por sus efectos de generación de empleo, mejoramiento en la calidad de vida, aporte al desarrollo cultural y del patrimonio particular de cada localidad. Es, por eso, que se considera que es una industria que se consolida cada día. Se estimaba que en 2020 las llegadas internacionales llegarán a 1400 millones en el orbe (UNWTO, 2019), pero lastimosamente en este momento el Turismo se encuentra atravesando una gran crisis económica debido a la pandemia del Covid-19, que ha paralizado todos los viajes, terrestres, aéreos y fluviales, como lo plantea la Organización Mundial del Turismo, 2020, en su página principal (UNWTO, 2019) cuando establece: “El brote mundial de COVID-19 ha llevado al mundo a su paralización, y el Turismo ha sido el más afectado de todos los grandes sectores económicos. En un marco de incertidumbre exacerbada, contar con información actualizada y fiable es más importante que nunca, tanto para los turistas como para el sector”. Realmente nadie estaba preparado para esta pandemia y las zonas turísticas, plazas, recursos

naturales, sitios y atractivos turísticos se encuentran restringidos para el turista en lo que va corrido de este año, ocasionando muchas pérdidas financieras y desempleo a nivel mundial. Y el Municipio de Tolú no se escapa de este problema.

El Congreso de la República, en el 2006, decretó la Ley 1101 que modifica a la Ley 300; esta procura el desarrollo aún más del sector turístico nacional gracias a la incorporación de nuevos dineros destinados a la competitividad, el mercadeo y la promoción de Colombia como destino turístico, mediante el incremento de la base de contribuyentes responsables del pago de la contribución parafiscal destinada a la promoción del sector.

La calidad empresarial es uno de los principales retos que debe afrontar el sector turístico. En concordancia con ello, y de acuerdo con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, la política turística de Colombia tiene como objetivo mejorar la competitividad de los destinos y los productos, e incrementar la participación de la comunidad en la prestación de los servicios turísticos. Dicha política busca que la población perciba aumento de sus ingresos y contribuya a la generación de riqueza, a su vez que se logra una distribución más equitativa y un aumento en la calidad de vida de los residentes.

Por su parte, Orgaz y Moral (2016), en su investigación del Turismo como motor potencial para el desarrollo económico, plantean que “el Turismo se configura como un motor de los principales sectores económicos a nivel internacional, adquiriendo importancia en los países en vía de desarrollo, que ven al Turismo como el nuevo petróleo, y como una potencial fuente de ingresos, generación de empleos y aportes al producto interno bruto del país, es decir que sería una de las principales fuentes de divisas y de creación de empleos. Esto contrastado con lo planteado por, Brida *et al.* (2011) quien reconoce el papel esencial de las autoridades competentes en la búsqueda de un Turismo competitivo que genere crecimiento y desarrollo, argumentando que: “*El Turismo puede transformarse en un importante y dinámico promotor del desarrollo, pero al mismo tiempo representa el desafío para todos los actores implicados de buscar soluciones a los problemas que se pueden generar y para encauzar y orientar el desarrollo del Turismo. Las Administraciones Públicas desempeñan un papel central en el logro de una mayor competitividad del sector, favoreciendo la implantación de un*

marco adecuado para que la actividad turística sea competitiva, y busque el equilibrio necesario entre intereses, garantizando que los impactos negativos que provoca el Turismo sean mínimos.”

Desde el ámbito regional se deben fortalecer las políticas que busquen la explotación del Turismo, para que de manera local se cuenten con directrices que permitan hacer mejor la tarea e implementar formas para la generación de crecimiento y desarrollo del mismo.

El Turismo impacta en el desarrollo regional en la medida que (1) genera cambio económico a través del crecimiento del empleo, del crecimiento de la producción directa, indirecta e inducida, de la transformación de los rubros económicos tradicionales, de la mejora de los recursos públicos y de la distribución de la renta, entre otros factores; (2) genera efectos sociales y ambientales a través de la diversificación del empleo, del mejoramiento de infraestructuras y de los desajustes socioculturales, brindando posibilidades de movilidad social, etc. (Figuerola, 2005).

Por tal razón, se requiere entonces un mayor interés por parte de los órganos decisores (no sólo del orden gubernamental sino también privado) en el análisis de los diferentes costos e impactos de esta actividad. Estos impactos económicos se clasifican en tres tipos: directos, indirectos e inducidos. La principal dificultad al medir este impacto se debe al carácter multisectorial en la actividad turística que conlleva beneficios que resultan difíciles de cuantificar y que disminuyen la verdadera contribución del Turismo al desarrollo económico (Meyer, 2004).

Turismo Sostenible

La principal función del Turismo Sostenible hoy en día busca un equilibrio entre el ambiente ecológico y el sustento económico del destino turístico (Delgado, 2004).

En general, este se desarrolla principalmente en el Ecoturismo, donde sus principales actores flora, fauna, agua, suelos, ecosistema son beneficiados ecológicamente y se vela para la conservación de los recursos naturales dentro del destino turístico (Viaje a la Sostenibilidad, 2010).

Dimensiones que debe satisfacer el Turismo Sostenible

El Turismo genera impacto en la economía, en la cultura social y en el medio ambiente, dichas dimensiones se describen como:

Económica: “Debe ser rentable. Ningún empresario apostará por la sostenibilidad, si dicho negocio no genera valores positivos. El Turismo Sostenible debe ser realizado bajo prácticas empresariales adecuadas” (PNUD, 2008).

Social: “Debe ayudar a reforzar relaciones, intercambio de experiencias, enriquecimiento cultural en visitantes y habitantes del destino turístico (Rainforest Alliance, 2008). “Se debe considerar las posibles acciones y efectos del Turismo en la zona geográfica, la idea es realizar la actividad sin dañar a la sociedad existente, para ello se debe respetar la cultura local, preservarla y revitalizarla” (PNUD, 2008).

Ambiental: Cooperar en la protección y conservación del ambiente en el que se desarrolla. Es necesario ayudar al medio ambiente hoy, sin dañar el uso futuro de este, es decir, no comprometer la posibilidad de que generaciones futuras lo utilicen (PNUD, 2008).

La implementación del Turismo necesita compromisos de actores políticos que realicen aportes para el desarrollo del destino turístico a través de una colaboración amplia entre ellos. Esto conlleva a un actuar continuo para mitigar los impactos que sufre el medio ambiente, llevando a cabo las campañas preventivas que se requieran. Por consiguiente, se necesita que estas satisfagan las necesidades de los turistas, y que estos mismos reflexionen sobre las dificultades presentadas al momento de la sostenibilidad y que el aporte de ellos sea generar prácticas turísticas razonables. (OMT, 2004).

Actualmente, el Turismo tiene que ser enfocado al desarrollo Sostenible, que a su vez genera aspectos positivos en varios ámbitos. Para esto se debe tener presente el concepto de Turismo Sostenible y su aplicabilidad en el entorno turístico (López Palomeque, 2007).

Según (Betancourt, 1971):

Los inicios del Ecoturismo se centran en la necesidad de los movimientos ambientales de obtener fondos económicos para la conservación, provenientes de diferentes fuentes de

los presupuestos gubernamentales, situación que ha sido una preocupación permanente en muchos países. No debemos olvidar que uno de los mayores problemas que ha enfrentado el movimiento conservacionista en las últimas décadas ha sido un fracaso en lograr prioridad política, económica y social, en un mundo que se ha enfocado casi exclusivamente en el uso y la explotación indiscriminada de sus recursos naturales.

Aun hoy, en pleno siglo XXI, a pesar de haber sido declarados como prioridad en la Cumbre Mundial de Río de Janeiro (1992) y ratificados en la Cumbre Mundial de Johannesburgo (2002), la conservación y la protección ambientales no han recibido el apoyo gubernamental esperado. Los fondos para la conservación de la naturaleza continúan siendo escasos y se hace indispensable buscar nuevas fuentes de financiamiento.

No obstante, las industrias eran conscientes de que el desarrollo Sostenible era la respuesta, era difícil que se creara una práctica ambiental para que estas mismas industrias en el ejercicio de su operación no perjudicaran el medio ambiente. En nuestro país se han generado proyectos que han afectado ecológicamente las zonas naturales que favorecen a las industrias explotadoras de recursos y las comunidades residentes en estos lugares (Sandoval, 2006).

Metodología del Estudio

Se plantea una investigación cuantitativa de corte descriptivo, basado en el análisis de datos primarios y secundarios. Las fuentes de información principales serían el Plan de Desarrollo Departamental de Sucre, Plan de Desarrollo Municipal de Tolú, Plan de Competitividad del Departamento de Sucre, investigaciones previas sobre el sector turístico, y la observación directa. Se plantean tres fases para el estudio

Fase 1: Revisión documental del inventario turístico del Municipio de Tolú.

Fase 2: Análisis del estado actual de los recursos turísticos.

Fase 3: Elaboración de un inventario turístico actualizado del Municipio en estudio con el apoyo de la guía para elaboración de inventarios turísticos dada por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Análisis de los resultados

El Municipio de Santiago de Tolú fue fundado el 25 de Julio de 1535 por el conquistador Alonso de Heredia, con el nombre de Villa Coronada Tres Veces de Santiago de Tolú. En el año de 1549 (7 de Julio), adquirió definitivamente el título de Villa; cabe anotar que Santiago de Tolú fue el primer Municipio fundado en el actual Departamento de Sucre.

La zona de Tolú, como centro de acopio y distribución, tendría como área de dominio un importante comercio costero. Es influenciada a finales del siglo XVII por la venida de los negros esclavos que ocuparon la mano de obra agrícola de la zona, además, Santiago de Tolú se convirtió en epicentro de todas las expediciones hacia el Sinú, el Darién, Panamá y otras zonas de influencia. A mediados de este siglo, la valoración del mar como atractivo para el Turismo y la existencia en el Golfo de Morrosquillo de condiciones naturales para tal fin, convierten a Tolú en centro turístico. Alcaldía de Santiago de Tolú, Sucre, 2016. Plan de Desarrollo Territorial 2016-2019. Recuperado de <http://www.santiagodetolu-sucre.gov.co>.

El Municipio de Santiago de Tolú, se encuentra ubicado al noroeste del Departamento de Sucre, más exactamente en la subregión del Golfo del Morrosquillo, este limita al norte con el Municipio de San Onofre, al sur con el Municipio de Coveñas y San Antonio de Palmito, al este con los Municipios de Toluviejo y el Municipio de Sincelejo y al Oeste con el Mar Caribe. Está conformado por 5 corregimientos los cuales son: Pita Abajo, Pita en Medio, Puerto Viejo, Santa Lucia y Nueva. Alcaldía de Santiago de Tolú, Sucre. 2016. Plan de Desarrollo Territorial 2016-2019. Recuperado de <http://www.santiagodetolu-sucre.gov.co>.

Listado de Recursos Turísticos

Los recursos turísticos del Municipio de Santiago de Tolú, identificados en la investigación, son 12; el 42% (5) son recursos categorizados como tipo patrimonio cultural, el restante 58% (7) son sitios naturales, identificándose una gran ventaja comparativa para el Municipio en temas asociados con el Turismo.

En relación con los recursos categorizados como patrimonio cultural se resalta que están asociados, en su mayoría, al Turismo Religioso que se deriva de las tradiciones enmarcadas en la Iglesia Santiago Apóstol. Asimismo, los recursos asociados a sitios naturales se enmarcan en el Turismo de sol y playa. Sin embargo, hay grandes posibilidades de explotar el Ecoturismo.

Tabla 1
Recursos Turísticos de Santiago de Tolú - Sucre
**CLASIFICACIÓN DE LOS RECURSOS TURÍSTICOS DEL
 MUNICIPIO DE SANTIAGO DE TOLÚ - SUCRE**

RECURSOS	TIPO DE PATRIMONIO	GRUPO	COMPONENTE	ATRACTIVO
Iglesia Santiago Apóstol	Patrimonio Cultural.	Patrimonio Cultural Material – Inmueble; Grupo Arquitectónico.	Arquitectura Religiosa.	Iglesia Santiago El Mayor.
Escuela Gastronómica y de Turismo del Golfo de Morrosquillo (Sena)	Patrimonio Cultural.	Patrimonio Cultural Material Inmueble; Grupo Arquitectónico.	Arquitectura Institucional	Escuela Gastronómica y de Turismo del Golfo De Morrosquillo- Sena.
Aeropuerto Golfo de Morrosquillo	Patrimonio Cultural.	Patrimonio Cultural Material Inmueble; Grupo Arquitectónico.	Arquitectura Institucional	Aeropuerto Golfo Del Morrosquillo – Tolú
Festividades de la Fe en Jesús Nazareno en la Semana Santa.	Patrimonio Cultural.	Festividades y Eventos.	Fiestas.	Semana Santa
Fiestas patronales Santiago El Mayor	Patrimonio Cultural.	Festividades Y Eventos.	Fiestas.	Fiestas Patronales Santiago El Mayor.

RECURSOS	TIPO DE PATRIMONIO	GRUPO	COMPONENTE	ATRACTIVO
Ciénaga de la Leche	Sitios Naturales.	Aguas Lenticas.	Ciénagas.	Ciénaga de La Leche.
Playas del Francés	Sitios Naturales.	Costas Litorales.	Playa	Playas del Francés
Manglares de Guacamayas	Sitios Naturales.	Áreas Protegidas	Reserva Natural	Manglares de Guacamayas
Playas de Palo Blanco	Sitios Naturales.	Costas Litorales.	Playa	Playas de Palo Blanco
Manglares de las Garzas	Sitios Naturales.	Costas Litorales.	Playa	Manglar de Las Garzas
Isla Palma	Sitios Naturales.	Tierras Insulares	Islas en Espacios Fluviales y Lacustres	Isla Palma
Isla Múcura	Sitios Naturales.	Tierras Insulares	Islas En Espacios Fluviales y Lacustres	Isla Múcura.
Isla Boquerón.	Sitios Naturales.	Tierras Insulares	Islas En Espacios Fluviales Y Lacustres	Isla Boquerón
Santa Cruz del Islote	Sitios Naturales.	Tierras Insulares	Islote	Santa Cruz de Islote
Isla Tintipán	Sitios Naturales.	Tierras Insulares	Islas En Espacios Fluviales Y Lacustres	Isla Tintipán

Fuente: *Elaboración propia.*

Iglesia Santiago Apóstol

Es una construcción de carácter republicano con inspiración española. En mampostería y estructura con pilares de techo abovedado. Sus paredes poseen nichos para los iconos religiosos que fortalecen la fe cristiana católica de este Municipio. Sus amplias puertas miran hacia el parque principal mientras su pórtico recibe a los feligreses que son atraídos por el repicar de su aguda campana. Es una de las más antiguas de Sucre (Villaraga, 2009).

La Iglesia Santiago Apóstol fue construida entre los años 1549 a 1600, por los hermanos franciscanos, el templo tiene una arquitectura colonial, en la actualidad presenta un buen estado de conservación, y es de gran representatividad, pues es el lugar donde se congregan los feligreses. Está abierta a todo tipo de público y la celebración más esperada por la población es la de Semana Santa y la de Santiago el Mayor, épocas en las cuales llegan muchos turistas para vivir la experiencia del Turismo religioso, sol y playa.



Ilustración 1. Iglesia Santiago Apóstol de Tolú.

Fuente. Elaboración propia.

Aeropuerto Golfo del Morrosquillo

El aeropuerto Golfo de Morrosquillo está ubicado en el Municipio de Tolú tiene una infraestructura conformada por “una pista denominada 35/17 con una longitud de 1.350 metros y ancho de 16 metros, la cual se comunica directamente con la plataforma por una calle de rodaje de 60

metros de largo por 16 de ancho, a su vez, la plataforma que mide 90x60, se llega al terminal de pasajeros y oficinas administrativas" (Aeronáutica Civil, 2018).

Actualmente el aeropuerto cuenta con un vuelo comercial al día, ruta Medellín-Tolú y esporádicamente llegan vuelos chárteres de distintas empresas aéreas.

El aeropuerto ha conservado su infraestructura, se evidencia que no cuenta con torre de control, la pista es muy pequeña y no tiene señalización en la zona; muy a pesar de sus condiciones, este aeropuerto representa un gran potencial para el Turismo, debido a que es el único que hay en el Golfo de Morrosquillo y facilita la llegada de turistas desde el interior del país.



Ilustración 2. Aeropuerto del Golfo de Morrosquillo - Santiago de Tolú.
Fuente. Elaboración propia.

Festividades de la Fe en Jesús Nazareno en la Semana Santa

La celebración de la fe en Jesús Nazareno en la semana Santa, es una celebración religiosa reconocida a nivel nacional, la cual atrae a muchos turistas para hacer parte de esta manifestación religiosa, esta manifestación de la fe católica se encuentra en proceso para ser declarada como Patrimonio Cultural Inmaterial y Religioso de la Nación.

La celebración de la Fe en Jesús de Nazareno a través de la Semana Santa de Santiago de Tolú, es una manifestación de origen español y Afrodescendiente, que tiene sus inicios en el siglo XVII. Las raíces de los africanos, traídos en los barcos españoles como esclavos al Municipio, están conservadas en su totalidad. Estos encuentros y planeaciones ceremoniales, modos y formas de celebrar son típicas herencias de las cofradías de negros que se gestaban para organizar sus festejos y compartir en medio de las duras cargas de trabajo a las que eran sometidos.

La celebración religiosa consiste en actos de teatro popular, escenificaciones, celebraciones de ritos ancestrales que enriquecen la puesta en escenas de las procesiones de semana santa, gestadas, custodiadas y celebradas por la hermandad Nazarena y vividas y celebradas por toda la comunidad de Santiago de Tolú, siendo estas el eje principal de la identidad toludeña.

Por tradición oral, se sabe que se configuró con un grupo de 20 nazarenos que se reunieron y acordaron la forma de cómo celebrarla y hacerla como una acción de gracias a los favores recibidos del Nazareno de Tolú.

Esta celebración representa la cultura religiosa del Municipio de Santiago de Tolú, la población la acude con efusividad y espontáneamente, la realizan año tras año, se ha convertido en parte de la identidad del Municipio.



Ilustración 3. Semana Santa – Santiago de Tolú.

Fuente: https://www.eluniversal.com.co/sites/default/files/201603/jueves_santo.jpg.

Fiestas patronales Santiago El Mayor

Las fiestas de Apóstol Santiago el Mayor son las fiestas patronales del Municipio de Tolú, se realizan desde el 20 al 25 de Julio todos los años, antecedidas por las fiestas de la Virgen del Carmen. Durante estos días hacen actividades como cabalgatas, procesión religiosa de Santiago el Mayor, Alboradas, entre otras.

Estas festividades son realizadas organizadamente año tras años por la parroquia Santiago el Mayor y la entidad gubernamental del Municipio, todas las actividades son representaciones culturales y religiosas, en donde se da el disfrute y la promoción de las mismas, son espacios de integración de la población a través de la cultura, fechas en las que aumenta la llegada de turistas, especialmente de los de los Municipios aledaños.



Ilustración 4. Fiestas patronales Santiago de Tolú.

Fuente. Alcaldía de Tolú.

Ciénaga de La Leche

La Ciénaga de la Leche posee una extensión de 1.189 hectáreas y una capacidad para desarrollar un proyecto turístico de 7.5 hectáreas. Esta ciénaga cuenta con una variedad de especies tanto de flora como de fauna que enriquecen y engrandecen la biodiversidad de la misma. Algunas de las especies de flora que se pueden observar son: mangle rojo, blanco y negro, mangle zaragoza, mata de tigre, roble, ceibas, árboles frutales como el mango y la piña. También se puede encontrar yuca, plátano, coco, ciruela, papaya y uvas. Las especies de fauna que se encuentran son: mapaches, zorros, águilas pescadoras, garzas de varias especies, ibis blanco y gris, canarios, loros, pericos, cotorras, guacamayos, hicoteas, mono colorao, babillas, ponches, chavarriés, pato buzo y muchas otras especies nativas y migratorias (Villaraga, 2009).

Esta Ciénaga cuenta con un potencial para desarrollar Turismo ecológico, posee gran biodiversidad, es un área protegida y en la actualidad se están llevando procesos por parte de la secretaría de Turismo municipal para la implementación de una ruta ecoturística y agroturística.

En las horas de la mañana se puede realizar avistamiento de aves, pues a este territorio llegan aves migratorias.

En toda la extensión del territorio no se evidencia contaminación visual, tampoco se percibe sonidos fuertes, solo los sonidos de las aves y del remo de la canoa de los pescadores, se evidencian señales afectaciones al ecosistema natural, como lo son la realización de unos camellones para evitar que se inunden los terrenos de los terratenientes aledaños a la ciénaga. Se respira un aire puro y es un lugar único y natural el cual vale la pena promover.

El acceso es difícil, puesto que el puente no está en las mejores condiciones y el trayecto en las canoas es muy extenso, durante el cual el turista se encuentra expuesto a altas temperaturas, es necesario mejorar las condiciones de transporte e instalar zonas de descanso.



Ilustración 5. Ciénaga de la Leche – Tolú.

Fuente: Fotografía tomada por el grupo de investigadores.

Playa del Francés

Las playas de El Francés son playas muy tranquilas, de arena blanca, fuertes brisas y rodeada por muchas palmeras, se encuentran a 5,4 kilómetros de Santiago de Tolú, aproximadamente a 15 minutos y de la ciudad de Sincelejo a 45,6 kilómetros. En estas playas, la gran mayoría de propiedades son cabañas de personas del interior del país las cuales llegan en periodo de vacaciones a disfrutar del mar. Sin embargo, hay propietarios que no permiten la accesibilidad a las playas frente a sus cabañas.

Se respira un aire puro, escasa contaminación visual y del aire, debido a que son playas poco visitadas en temporada baja, no se evidencia contaminación sonora, son playas con una gran biodiversidad y su tranquilidad las diferencias de las playas del resto de la región. La vía de acceso es destapada y época de invierno se hace difícil transitar por la zona.



Ilustración 6. Playas el Francés – Tolú.

Fuente: Fotografía tomada por el grupo de investigadores.

Parque Natural Regional Manglares de Guacamayas

El Parque Natural Regional Manglares de Guacamayas está ubicado al norte del Municipio de Santiago de Tolú y consta de 1.800 hectáreas de área protegida; el arroyo Guacamayas, que desemboca en el mar, dándole un color rojo especial a las aguas, cuenta con gran biodiversidad de aves, cangrejos azules, mangles y frutas como coco, papaya y mango.

En esta zona natural no se evidencia contaminación visual, auditiva, a pesar de ser un área protegida se evidencia tala de mangle. Sin embargo, es un lugar con características únicas y excepcionales para realizar actividades de Ecoturismo, caminatas, entre otras.



Ilustración 7. Parque Natural Regional Manglares de Guacamayas – Tolú.

Fuente: Fotografía tomada por el grupo de investigadores.

Playas de Palo Blanco

Las playas del sector Palo Blanco son de arena blanca, el área de playa es muy amplio, en estas playas se da la llegada de turistas principalmente en temporada alta. Se encuentran ubicadas a 4 kilómetros del casco urbano, relativo a 15 minutos. Se percibe cierto tipo de contaminación en el aire, existen construcciones que impiden la visibilidad de paisaje, la vía de acceso no está en buenas condiciones, posee características comunes de las playas de la zona.



Ilustración 8. Playas de Palo Blanco – Tolú.

Fuente: Fotografía tomada por el grupo de investigadores.

Manglares de las Garzas

Se encuentra ubicado entre Tolú y Coveñas, dentro de un hotel que lleva el mismo nombre. Es un manglar con mucha diversidad de aves, especialmente garzas y aves pescadoras, las cuales decoran este hermoso paisaje con sus vuelos; cangrejos e iguanas. En este lugar se evidencia cierto grado de contaminación, puesto que hay permanente entrada y salida de vehículos, existe contaminación visual debido a que está rodeado de muros de cementos, no se evidencian signos de deforestación y es un lugar con características diferenciales debido a la diversidad de aves



Ilustración 9. Manglar de las Garzas – Tolú.

Fuente: Fotografía tomada por el grupo de investigadores.

Archipiélago de San Bernardo

El archipiélago de San Bernardo está compuesto por 10 islas, las cuales están ubicadas en el Golfo de Morrosquillo. Sin embargo, administrativamente pertenecen al Departamento de Bolívar, a excepción de Isla Boquerón que pertenece al Departamento de Sucre, específicamente al Municipio de San Onofre.

Para efectos de la presente investigación las islas se incluyeron en el inventario de recursos y atractivos turísticos de Tolú y Coveñas, debido a que desde estos Municipios operan la mayoría de agencias turísticas que ofrecen como producto el recorrido por el Archipiélago de San Bernardo, lo que representa la llegada de turistas en distintas épocas del año a este Municipio.

Isla Palma

Isla Palma tiene una extensión a aproximada de 1.200 metros y es comúnmente llamada la isla de la fantasía. Menciona la historia que un personaje oriundo de Tolú de nombre Orlando Tous vivió en esta isla como ermitaño por un tiempo aproximado de cuarenta años. Se dice que su hijo Salomón Tous, al fallecer su padre, procedió a vender la Isla, que es precisamente donde funciona el complejo Turístico de la famosa cadena hotelera Internacional Decamerón Isla Palma donde cuentan con un magnífico muelle, oceanario de delfines y un espigón de playa (Villaraga, 2009).

Isla Palma es una isla que está en manos del Hotel Decamerón, por lo tanto, no está disponible a todo el público, solo en ese territorio se pueden bajar los huéspedes del hotel; los nativos manifiestan que desde hace un tiempo no tienen acceso a esta isla. Se pudo evidenciar que la contaminación auditiva, visual y del aire son casi nulas, pues solo llegan lanchas y el sonido que se escucha es el del mar y la naturaleza, en ocasiones música en el hotel. Esta isla es reconocida a nivel internacional, pues llegan muchos turistas extranjeros; se pudo evidenciar modificaciones realizadas por la mano del hombre y aunque este hotel está en las mejores condiciones, el ecosistema si se ha visto afectado, tanto que el Parque Acuario Isla Palma fue cerrado por las autoridades ambientales hace algunos años.

La isla cuenta con una gran variedad de especies, como crustáceos, cangrejo, aves migratorias, mangle rojo, mangle blanco, mangle negro y zaragoza. Es un lugar paradisiaco con una belleza inigualable, los turistas pueden practicar deportes, hacer carretaje y apreciar los arrecifes, además de degustar de la excelente comida típica de la región Caribe.



Ilustración 10. Isla Palma.

Fuente: Fotografía tomada por el grupo de investigadores.

Isla Múcura

Isla Múcura es una de las más conocidas y visitadas por los turistas, esta cuenta con playas hermosas de arena blanca y aguas cristalinas que atraen al turista, además en ella se encuentran comedores que son accesibles a todo tipo de público. Esta isla tiene una parte pública a la cual llegan las personas de pasadía y otra parte privada que está bajo la administración del hotel Punta Faro; en este territorio los nativos no tienen acceso. A esta isla llegan turistas de todas partes del país y del mundo, para apreciar su belleza natural y disfrutar de sus playas. Presenta bajos niveles de contaminación del aire, la contaminación sonora es nula pues no hay energía eléctrica, existe cierto grado de contaminación visual debido a la aglomeración de desechos o basuras porque llegan a buscarla una vez por semana. También hay cierto grado de contaminación del agua generado por las lanchas ya que estas son el único medio de transporte para llegar a la isla.



Ilustración 11. Isla Múcura.

Fuente: Fotografía tomada por el grupo de investigadores.

Isla Boquerón

Isla Boquerón o San Bernardo es la isla más cercana al Departamento de Sucre, al Golfo de Morrosquillo; esta es una de las más pequeñas y en ella se encuentran cabañas cuyos propietarios son del interior del país. En esta isla, muy a pesar de su belleza, no se da con frecuencia el ingreso de turistas. Tiene características especiales, entre ellas dos caletas de aguas profundas rodeada de gran variedad de mangle en los que se encuentran ostras que se pueden observar en las rices a simple vista. Es habitada por aproximadamente 20 personas entre trabajadores y celadores de la Isla.

La contaminación del agua, del aire y visual son casi nulas y no hay contaminación auditiva, pues solo se escucha el agradable y relajante sonido del mar y las aves. Al igual que las otras islas cuentan con gran diversidad de aves, mangles, especies marinas y se encuentran muchas palmeras de coco en todo el territorio. El Boquerón es reconocido a nivel nacional.



Ilustración 12. Isla Boquerón.

Fuente: Fotografía tomada por el grupo de investigadores.

Santa Cruz del Islote

El Islote de Santa Cruz tiene una extensión de aproximadamente una hectárea, y es conocido por ser el más densamente poblado del mundo. Este islote es artificial y en él viven alrededor de 490 personas, las cuales pertenecen a pocas familias las cuales habitan en casi 90 casas. La vida que llevan los isleños es una vida feliz; ellos manifiestan que a pesar de no contar con tanto espacio reina la paz y armonía entre los habitantes; ellos aman y disfrutan su isla. En este islote se encuentra un puesto de salud, tiene varias tiendas, una escuela, cuentan con Súper Giros, lugares de recreación y tienen energía las 24 horas del día producto de paneles solares que fueron donados. A esta isla llegan muchos turistas, es muy atractiva por su población, lo que ha representado oportunidades para los nativos; su fuente de empleo es el Turismo y la pesca. En el islote se encuentra ubicado un acuario el cual fue construido por sus pobladores.

Siendo el islote más poblado del mundo, en este se evidencia contaminación del agua, del aire producto de la llegada constante de lanchas, sonora y visual a causa del hacinamiento. Es un espacio particular que llama mucho la atención la infraestructura de las casas y la organización del islote, el cual es único en el mundo al que vale la pena visitar. El acceso a este es totalmente público.



Ilustración 13. Santa Cruz del Isla.

Fuente: Fotografía tomada por el grupo de investigadores.

Isla Tintipán

Es la isla más grande del Archipiélago al medir 3.7 Km de largo y 1.5 Km de ancho. Uno de sus más grandes atractivos es el impresionante laberinto de canales y manglares internos (Villaraga, 2009).

Esta es una de las islas más atractiva para los turistas, por sus aguas cristalinas de distintas tonalidades por los corales y arena blanca, cuenta con gran potencial turístico y biodiversidad. La llegada del turista se da con frecuencia para realizar actividades de carretaje. En esta isla se encuentra un hotel al cual llegan muchos extranjeros para disfrutar de la noche en el mar. Tiene escasa contaminación visual, del agua y del aire y la contaminación sonora es nula, cuenta con características únicas, es un destino maravilloso y se destacada por ser uno de los más visitados en la región.

Conclusiones

Después de haber realizado el estudio a inventarios y recursos turísticos de Tolú y conocer los productos y servicios que se manejan en él, aparte de haber tenido acercamiento con la Secretaría de Turismo de este Municipio, se puede inferir que este es una potencia turística para la Región Caribe y para Colombia como tal.

Desde la revisión documental que se hizo, con el fin de conocer en qué estado se encontraban los recursos y atractivos, se notó la necesidad de actualizar las fuentes e información que se tenían, ya eran antiguas y no abarcaban la totalidad del potencial turístico. De igual forma, se identificó que muchos recursos turísticos no se encuentran en buen estado y por tal razón no pueden ser llamados productos turísticos potenciales del Municipio hasta que no cuenten con el estado óptimo para la prestación del servicio integral.

Finalmente, los atractivos y recursos turísticos con los que cuenta Santiago de Tolú son: La Iglesia Santiago el Mayor, Escuela Gastronómica y de Turismo (SENA) y el Aeropuerto del Golfo de Morrosquillo, estos tres como Patrimonio Cultural y Material. La celebración de la Semana Santa como Patrimonio Cultural e Inmaterial. Festividades y eventos como las Fiestas Patronales de Santiago el Mayor. Sitios Naturales como la Ciénaga de la Leche, Playas del Francés, Palo Blanco, Puerto Viejo, Manglar de las Garzas, el Parque Nacional Regional Manglares de Guacamaya, Isla Palma, Isla Múcura, Isla Boquerón, Santa Cruz del Islote y Tintipán.

Referencias

- Aeronáutica Civil. (2018). *Tolú , Golfo de Morrosquillo*. Aeropuertos. <http://www.aerocivil.gov.co/aeropuertos/Pages/golfo-de-morrosquillo.aspx>
- Betancourt, R. A. (1971). *El Turismo y la protección de las áreas naturales*. USA.
- Brida, J. G., Monterubbiano, P. D. & Zapata-Aguirre, S. (2011). Impactos del turismo sobre el crecimiento económico y el desarrollo. El caso de los principales destinos turísticos de Colombia. *Revista de turismo y patrimonio cultural*, 9(2), 291-303. http://www.pasosonline.org/Publicados/9211/PS0211_06.pdf
- Congreso de la República de Colombia. (1993, 23 de diciembre). Ley 1101. *por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 -Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones*. Diario Oficial 46461. <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1673876>
- Delgado, J. (2004). *Turismo responsable: una visión homeostática*. ECO-PORTAL. https://www.ecoportal.net/temas-especiales/desarrollo-sustentable/turismo_responsable_una_vision_homeostatica/

- Revista Dinero. (2018). *Turismo: la prometedora industria que no contamina*. [https://www.semana.com/pais/articulo/balance-del-sector-turismo-en-colombia-2018/260070/#:~:text=En%20el%20primer%20trimestre%20de,15%20tem%C3%A1ticas\)%20en%2032%20departamentos](https://www.semana.com/pais/articulo/balance-del-sector-turismo-en-colombia-2018/260070/#:~:text=En%20el%20primer%20trimestre%20de,15%20tem%C3%A1ticas)%20en%2032%20departamentos).
- Figuerola, M. (2005). *Turismo y desarrollo regional: Hacia una perspectiva multidisciplinaria*. VII CONGRESO NACIONAL DE INVESTIGACIÓN TURÍSTICA. Universidad de Guadalajara. México.
- López Palomeque, F. (2007). Planificación territorial del Turismo y sostenibilidad: fundamentos realidades y retos. *Turismo y Sociedad*, 8, 51-68. <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/tursoc/article/view/2169>
- Meyer, D. (2004). *Economía turística en América Latina y el Caribe*. Universidad Externado de Colombia.
- Organización Mundial del Turismo [OMT]. (2004). *Desarrollo sostenible del Turismo*. OMT.
- Orgaz Agüera, F. & Moral Cuadra, S. (2016). El turismo como motor potencial para el desarrollo económico de zonas fronterizas en vías de desarrollo. Un estudio de caso. *El periplo sustentable*, (31), 00008. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-90362016000200008
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo [PNUD]. (2008). *Estrategia de Turismo responsable*. <https://www.undp.org/content/dam/argentina/Publications/Energia%20y%20Desarrollo%20Sostenible/Libro%20Estrategia%20de%20Turismo%20Sustentable%20-%20versi%C3%B3n%20PDF.pdf>
- Rainforest Alliance. (2008). *Buenas prácticas para el Turismo Sostenible. Programa de Turismo Sostenible*. Guatemala.
- Sandoval, E. (2006). *Ecoturismo: operación técnica y gestión ambiental*. Trillas.
- Viaje a la Sostenibilidad. (2010). *¿Qué es el Turismo responsable?*. <https://viajealasostenibilidad.org/turismo-responsable/>
- United Nations World Tourism Organization [UNWTO]. (2019). *LAS LLEGADAS DE TURISTAS INTERNACIONALES SUMAN 1.400 MILLONES DOS AÑOS ANTES DE LAS PREVISIONES*. <https://www>

El municipio de Santiago de Tolú, Colombia, y sus recursos turísticos

[unwto.org/es/press-release/2019-01-21/las-llegadas-de-turistas-internacionales-suman-1400-millones-dos-anos-antes](https://www.unwto.org/es/press-release/2019-01-21/las-llegadas-de-turistas-internacionales-suman-1400-millones-dos-anos-antes)

United Nations World Tourism Organization [UNWTO]. (2020). *GUIAR LA RECUPERACIÓN DEL TURISMO*. <https://www.unwto.org/es/turismo-covid-19>

Villaraga, E. (2009). *Inventario de Atractivos y Servicios Turísticos de Sucre*. Gobernación de Sucre. <https://es.scribd.com/document/427854482/Inventario-Turistico-Tolu>

Capítulo 6



Factores relacionados con la informalidad de las tiendas de barrio de la zona sur de la ciudad de Sincelejo, Colombia¹

Ulises Tinoco Cantillo²
Armando Buelvas Martínez³
Elkin Canoles Sotomayor⁴

Resumen

El presente capítulo del libro es el resultado de la investigación “Impacto económico y social del microcrédito en las Tiendas de Barrio de la zona sur de la ciudad de Sincelejo”, y tiene como objetivo describir los factores relacionados con la informalidad de las Tiendas de Barrio de la zona sur de la ciudad de Sincelejo. La investigación es de enfoque cuantitativo y el tipo de estudio es a nivel descriptivo. Los resultados muestran que las Tiendas de Barrio presentan altos niveles de informalidad empresarial y laboral, alta dependencia del crédito informal, relacionado con la insuficiencia del capital de trabajo, altos niveles de individualismo y una alta informalidad en la gestión de sus pequeños establecimientos, lo que está influenciado por la predominancia del trabajo familiar y la escasa formación para direccionar sus unidades económicas; lo que de manera conjunta conlleva a que ellas sean muy frágiles con relación a los cambios del entorno.

1 Capítulo de libro producto de la investigación “Impacto Económico y social del Microcrédito en las Tiendas de Barrio de la zona sur en la ciudad de Sincelejo”.

2 Economista, Magíster en Administración. Corporación Universitaria del Caribe-CECAR. Grupo de Investigación: Estudios Socioeconómicos, Administrativos y Contables-ESAC. Línea de Investigación: Economía Informal y Pobreza. Área de Conocimientos: Crecimiento, Desarrollo, Economía Informal y Pobreza. Correo: ulises.tinoco@cecar.edu.co Colombia. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1584-2484>

3 Economista, Magíster en Crecimiento y Desarrollo Económica. Corporación Universitaria del Caribe-CECAR. Grupo de Investigación: Estudios Socioeconómicos, Administrativos y Contables-ESAC. Línea de Investigación: Economía Informal y Pobreza. Área de Conocimientos: Crecimiento, Desarrollo, Economía Informal y Pobreza. Correo: armando.buelvas@cecar.edu.co Colombia

4 Economista egresado de la Corporación Universitaria del Caribe-CECAR. Correo: elkin.canoles@cecar.edu.co Colombia.

Palabras clave: Informalidad, Tiendas de Barrio, estructuralismo, institucionalismo y productividad.

Factors related to the informality of neighborhood stores in the south zone of the city of Sincelejo, Colombia

Abstract

This chapter of the book is the result of the research “Economic and social impact of microcredit in neighborhood stores in the southern part of the city of Sincelejo”, and aims to describe the factors related to the informality of neighborhood stores from the southern part of the city of Sincelejo. The research has a quantitative approach and the type of study is descriptive. The results show that neighborhood stores present high levels of business and labor informality, high dependence on informal credit, related to insufficient working capital, high levels of individualism and high informality in the management of their small establishments, which It is influenced by the predominance of family work and the scarce training to manage its economic units; which together leads to them being very fragile in relation to changes in the environment.

Keywords: Informality, neighborhood stores, structuralism, institutionalism and productivity

Introducción

La expansión actual de la economía de mercado en el ámbito mundial, a través de las entidades supranacionales¹ y las políticas macroeconómicas de los países desarrollados, impuestas a los países en vías de desarrollo, que, según Stiglitz (2003, p. 308), “son forzados a renunciar a una parte de su soberanía,” se ha manifestado por la desalentadora brecha en la desigualdad de la distribución global de la riqueza. Al respecto, Ortiz y Cummins (2012, p. 7) expresan que, en el año 2007, el 20% más rico de la población mundial recibió el 83% del ingreso total mundial y el 20% de la población más pobre solo obtuvo el 1%.

La anterior situación unida a la creciente flexibilización, a la frecuente inestabilidad y las limitadas oportunidades laborales, ha desencadenado mayor desempleo y subempleo, aumento del déficit del trabajo decente y la precarización laboral, materializándose en un apreciable incremento de la economía informal, que para el año 2012 en Asia Meridional, la tasa de empleo informal (no agrícola) fue el 82% del empleo total, el 51% en América Latina (OIT² 2014, p. 7) y para Colombia según el Departamento Nacional de Estadística (DANE) y cálculos de la COMTS³ (2016, p. 88) presentó una tasa del 62,7% en el año 2012, la cual es superior a 12.7 puntos porcentuales al promedio latinoamericano, lo que es indicativo de la alta informalidad de la economía colombiana, siendo aún más crítico el panorama de la informalidad en el Departamento de Sucre y la ciudad de Sincelejo, con tasas del 78,4% y del 64,5%, respectivamente, las cuales superan a la media nacional (p. 85 y 86).

Frente a la problemática del desempleo y la informalidad de las actividades económicas en Colombia, los gobiernos han implementado políticas sociales tendientes a promover otras fuentes de empleos e ingresos, potencializar las competencias laborales para los grupos sociales más vulnerables, la formalización legal de las microempresas y el mejoramiento de la gestión empresarial, mediante la creación de nuevos emprendimientos

¹ Fondo Monetario Internacional, Organización Mundial de Comercio, Banco Mundial, Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, Banco Internacional para el Desarrollo, entre otras.

² Organización Internacional del Trabajo

³ Corporación observatorio del mercado de trabajo de Sucre

o el fortalecimiento de pequeños negocios familiares ya existentes a través de la inclusión financiera, programas de formación para el trabajo y capacitación en aspectos empresariales, entre otros.

En el Departamento de Sucre, de acuerdo con la COMTS (2016, p. 89) y con la base de datos del DANE, la tasa de informalidad en el año 2014 en el sector comercio fue del 85,4% que, en la ciudad de Sincelejo, este sector representa aproximadamente una cuarta parte (24,6%) de la economía local y en donde el 80,1% son microempresas, en las que el comercio al por menor y específicamente las Tiendas de Barrio, se constituyen por su numerosidad como las más representativas, las cuales se encuentran localizadas en la periferia de la zona urbana de esta ciudad.

Con el acelerado crecimiento de la población urbana de Sincelejo, ocasionado por la llegada de miles de familias desplazadas por el conflicto armado interno y la creciente inmigración de población procedente de Venezuela, ha incrementado el desempleo y la pobreza, entre otros problemas sociales (Gobernación de Sucre, 2016), lo que se ha traducido en una proliferación de actividades laborales y la diversidad de negocios informales en el ramo comercial, y en los asentamientos humanos de bajos estratos socioeconómicos, han surgido numerosas Tiendas de Barrio, como es la zona sur.

Las Tiendas de Barrio se han convertido en alternativa para la generación de empleos y medios de vida para cientos de familias que padecen el flagelo del desempleo, pero el escaso abordamiento acerca del funcionamiento de estos establecimientos en la ciudad de Sincelejo, y, particularmente, lo referente a los factores relacionados con la informalidad, es poco conocida; por tanto, es pertinente llevar a cabo la presente investigación, cuyos resultados permitirán comprender tal realidad. Es entonces, que el objetivo de esta investigación sea describir los factores relacionados con la informalidad de las Tiendas de Barrio en la zona sur de la ciudad de Sincelejo.

Fundamentos teóricos

La noción de microempresa históricamente se encuentra estrechamente relacionada con el surgimiento del concepto de economía informal, cuyo origen se remonta a los estudios sobre el empleo realizados por la OIT, en

Kenya en el año 1972, para designar a las miles y múltiples actividades económicas que desarrollaba la población, pero que estaban en situación de ilegalidad, dado que no se encontraban registradas en las estadísticas de este país (Ortiz & Uribe 2006, p.387).

Desde la óptica de la economía del desarrollo, que trata fundamentalmente de los problemas socioeconómicos que enfrenta la economía y la población de los países en vía de desarrollo, la informalidad se concibe, esencialmente, desde dos enfoques teóricos: la línea de pensamiento económico estructuralista y la escuela institucionalista de la corriente neoclásica

La perspectiva estructuralista según Perry *et al.* (2007), sostiene que la informalidad es producto de la incapacidad del sector formal y sus características monopolistas y oligopolistas, que no genera el suficiente empleo para absorber la oferta laboral disponible, y por tanto, conduce a que amplios grupos poblacionales, por lo general de una fuerza laboral con muy baja cualificación y muy abundante, se vincule a actividades económicas de reducidos niveles de productividad o padezca un desempleo crónico. Al respecto, según el estudio realizado por Perry *et al.* (2007, p. 7) para el Banco Mundial, el empleo informal está íntimamente correlacionado con la microempresa, y es en ella en donde se encuentran generalmente los trabajadores informales asalariados que son excluidos del sector formal.

Esta situación genera el dualismo económico estructural, es decir, la coexistencia de un sector tradicional con tecnologías intensivas en mano de obra de escasa calificación, baja inversión y débil diversidad de sus productos y un sector moderno intensivo en capital y tecnologías avanzadas, alta inversión y diversidad de líneas de productos y mercados, lo que se traduce en marcadas desigualdades en el ingreso percibido y la calidad del empleo (Galviz, 2012, p. 8).

En lo referente al enfoque institucionalista, se afirma que el Estado y la normatividad legal existente, es un obstáculo para el normal funcionamiento de las organizaciones empresariales en la economía, que al imponer costos económicos que no están en capacidad de asumirlos, la consecuencia inevitable es el surgimiento de la informalidad. En este sentido, y siguiendo a De Soto (1987), se considera que el aparato estatal y sus diversas instituciones, es el culpable del incremento de las actividades

informales, puesto que el derecho impone reglas que sobrepasan el marco normativo socialmente aceptado y desconoce las expectativas y preferencias de quien no está en condiciones de cumplirlas.

Desde la anterior perspectiva, pero con una óptica alternativa, la informalidad también se puede considerar como una manifestación de la dinámica del empresarismo popular, frente a las élites empresariales que controlan el Estado y los excluyen de las posibilidades para funcionar legalmente, dicho de otro modo, “como una instancia en que la gente retoma en sus propias manos parte del poder económico que trajeron de negarle los agentes centralizados” (Hart 1990, citado por Portes y Haller 2004, p. 10).

Metodología

La investigación es de enfoque cuantitativo y el tipo de estudio es descriptivo. Se tomó una muestra no probabilística, es decir, por conveniencia. La muestra estuvo conformada por 95 Tiendas de Barrio de la zona sur de la ciudad de Sincelejo, localizadas en 10 barrios de las comunas 8 y 9.

Como fuente primaria para la recolección de información acerca de la informalidad de las Tiendas de Barrio se aplicó parcialmente el cuestionario estructurado de la Metodología de Encuestas a Micro establecimientos, la cual utiliza el DANE (2009) anualmente en Colombia, para diagnosticar la estructura económica de las unidades empresariales de los sectores industriales, comercios y servicios y que posean hasta nueve trabajadores, y como fuente secundaria se utilizaron libros, artículos y otros documentos; asimismo se consultó bases de datos virtuales e internet.

Resultados

Variable: Localización de las Tiendas de Barrio

Con relación a la localización de las Tiendas de Barrio en la ciudad de Sincelejo, y particularmente en el área urbana, como lo es la zona sur, los resultados de las encuestas en el año 2017, muestran la existencia de

95 unidades económicas, de las cuales 69 que representan el 72,6%, se encuentran ubicadas y concentradas en el sector de la comuna N° 8 (Villa Maddy 33, Gran Colombia 27, El Cocuelo 5, La Campiña 2 y Uribe Uribe 2) y las 26 Tiendas de Barrio restantes que constituyen el 27,4% tienen presencia en la comuna N° 9 (Minuto de Dios 9, Bogotá 8, Progreso 4, Santa Cecilia 4 y La Trinidad 1). Figura 1.

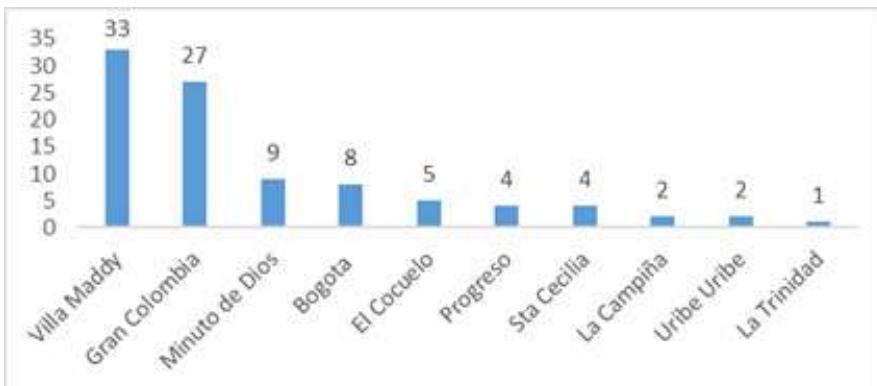


Figura 1. Localización de las Tiendas de Barrio en la zona sur de Sincelejo 2017.

Fuente: Encuesta a las Tiendas de Barrio de la zona Sur de Sincelejo

Es de señalar que las comunas 8 y 9 están conformados por barrios que se formaron como producto de invasión de tierras en la década de 1960 y se caracterizan por su alta densidad poblacional, de estratos socioeconómicos bajos, hogares pobres con múltiples carencias y necesidades básicas insatisfechas y receptora de población y familias inmigrantes desplazadas de las áreas rurales del Departamento de Sucre y otras regiones del país (Gobernación de Sucre, 2016).

Al respecto, las Tiendas de Barrio son canales de comercialización tradicional, que se ubican en el mismo entorno de sus clientes para abastecerlos de víveres de primera necesidad, en razón a sus bajos ingresos (Bergadaá & Del Bucchia, 2009) y, por tanto, expenden sus productos en diversas presentaciones y tamaños, a precios accesibles, y por su cercanía a sus clientes, establece relaciones de trato personalizado, amistosas y de confianza, de lo que se deriva flujos monetarios diarios que fortalece su capacidad económica, comercial, social y cultural (Tovar & Mendoza, 2009).

Variable: Lugar de funcionamiento de la Tienda de Barrio

Por otra parte, 75 de las 95 Tiendas de Barrio que representan el 78,9% del total, desarrollan sus actividades en los hogares de los tenderos y 74 (77,9%) funcionan en viviendas que son de propiedad del tendero. Guarín (2010) afirma, que estos pequeños negocios se instalan y utilizan espacios reducidos para expender sus productos, que generalmente se desarrollan en la residencia de sus propietarios, la cual se adecua para atender a sus clientes o consumidores, característica que está ampliamente extendida en la mayoría de estos establecimientos en el territorio nacional. El 21,1% de las tiendas restantes prestan sus servicios en locales independientes y adyacentes a las viviendas, pero de propiedad del tendero. Figura 2.



Figura 2. Lugar de funcionamiento de la Tienda Barrio de la zona sur de Sincelejo, 2017.

Fuente: Encuesta a las Tiendas de Barrio de la zona Sur de Sincelejo.

Variable: Fuentes de Financiamiento para la Creación de la Tienda de Barrio

Con relación a este aspecto, el 66,4% de los tenderos de barrio, manifestó que la fuente de financiación para crear su unidad económica tuvo como origen los recursos propios (44,3%) provenientes de ahorros personales y de ahorros familiares (22,1%). En este sentido, Castañeda y Fadul (2002), aseveran que esta es la forma de apalancamiento principal utilizado por los microempresarios al momento de iniciar un emprendimiento, los que generalmente proceden de ahorros del jefe del hogar o de uno o varios miembros de la familia; el 18,9% de los tenderos de barrio expresaron que su iniciativa empresarial fue financiada por microcréditos que ofrecen las

Factores relacionados con la informalidad de las tiendas de barrio de la zona sur de la ciudad de Sincelejo, Colombia

entidades de las microfinanzas localizadas en la ciudad de Sincelejo, el 14,7% respondieron que utilizaron préstamos otorgados por particulares, es decir, del mercado financiero informal (Figura 3).

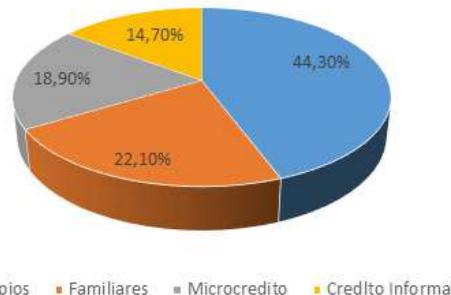


Figura 3. Fuentes de financiamiento para la creación de la Tienda Barrio de la zona sur de Sincelejo, 2017.

Fuente: Encuesta a las Tiendas de Barrio de la zona Sur de Sincelejo.

Variable: Años de Antigüedad o Funcionamiento de las Tiendas de Barrio

Las Tiendas de Barrio de la zona sur de la ciudad de Sincelejo, tienen en promedio 7,2 años de antigüedad, lo que significa que son establecimientos relativamente nuevos, debido a que 84 de las 95 Tiendas de Barrio que representan el 88,6%, han sido constituidas en los últimos 10 años; destacándose que el 48,5% tiene una antigüedad comprendida en el rango de 6-10 años. Figura 4.

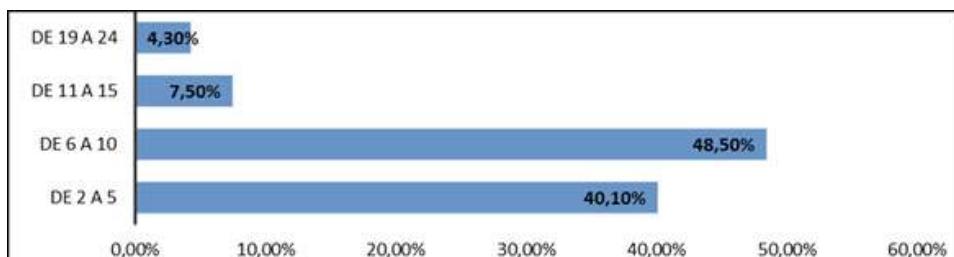


Figura 4. Años de antigüedad de las Tiendas de Barrio zona sur de Sincelejo (%) 2018

Fuente: Encuesta económica de las Tiendas de Barrio en la ciudad de Sincelejo.

La anterior situación, hipotéticamente puede estar estrechamente relacionada con la implementación de la Política Pública denominada Banca de Oportunidades a partir del año de 2006, la que según Rodríguez (2010, p. 35), brindó una serie de incentivos a la banca convencional para que interviniera, ofreciera y facilitara masivamente microcréditos a la población pobre del país, desempleados, subempleados y microempresarios; actuando conjuntamente con otras entidades con servicios de las microfinanzas, de tal manera que desde el año 2008 se ha expandido su cobertura a todas las ciudades del país, e inclusive, hasta aquellas localidades con población menor a 25.000 habitantes (p. 37).

Variable: Tipo de propiedad de las Tiendas de Barrio

De acuerdo al tipo de propiedad, 61 de las 95 Tiendas de Barrio que constituyen el 64,2%, son de propiedad familiar, lo que es una característica fundamental de estas organizaciones según Ruiz y Cruz (2009), y siguiendo a Guarín (2010), son administradas y controladas de manera informal por los padres, los hijos y otros miembros del hogar, pero sin recibir una remuneración asalariada; mientras que los 34 tiendas restantes y con una participación del 35.8%, son de propiedad individual, donde también laboran miembros de la familia y no familiares en calidad de trabajadores asalariados. Figura 5.

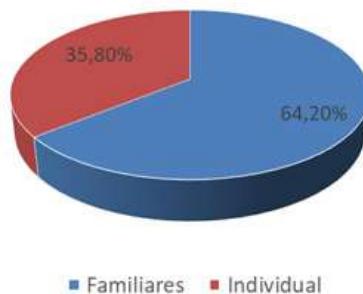


Figura 5. *Tipo de propiedad de la Tienda de Barrio de la zona sur de Sincelejo 2017*

Fuente: Encuesta económica de las Tiendas de Barrio en la ciudad de Sincelejo.

Variable: Asociatividad

En lo relacionado con la asociatividad de los tenderos, como grupo y con intereses socioeconómicos derivados de sus actividades económicas, los resultados de las encuestas muestran la inexistencia de una organización social que los represente, y solamente el 2,1% de los tenderos han asistido al evento “La Feria del Tendero,” promovido por la Caja de Compensación Familiar de Sucre-COMFASUCRE. De acuerdo con Acevedo y Buitrago (2009, p. 9), los datos anteriores reflejan el alto individualismo y desconocimiento de las ventajas que puede brindar la asociatividad en términos de cooperación o alianzas, basados en el esfuerzo conjunto hacia objetivos comunes y el mejoramiento de la gestión, la competitividad y el afianzamiento en el mercado interno.

Variable: Informalidad Empresarial

El 56,8% de las Tiendas de Barrio no están registradas en la cámara de comercio de la ciudad de Sincelejo, es decir, no poseen registro mercantil (Figura 6); lo que puede asociarse al temor a la regulación estatal, y, por ende, estar obligada a pagar impuestos, lo que se traduciría en menores ingresos netos para sus familias, y por tanto, la preferencia de tal opción es la respuesta a los costos que el Estado impone en la legalización y funcionamiento de las empresas (Galvis, 2012).

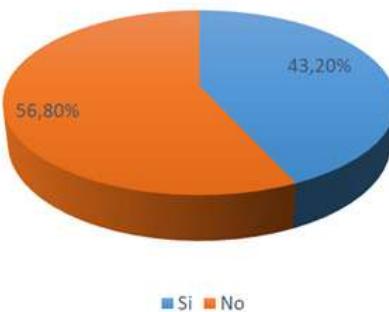


Figura 6. Formalidad de las Tiendas de Barrio según el Registro Mercantil de la Cámara de Comercio de Sincelejo 2017.

Fuente: Encuesta a Tiendas de Barrio zona sur de Sincelejo.

El 73,7% de las Tiendas de Barrio no poseen registros contables legalmente reconocidos (Figura 7), solo son anotaciones diarias que no permiten realizar seguimiento o control a sus operaciones mercantiles, de

lo que se deriva una gestión empresarial informal, que a la postre implica evitar los gastos, costos y obligaciones relacionadas con el registro formal, lo que tiene como origen a las reglamentaciones excesivas que podrían asfixiar a las empresas privadas, e inclusive, llevarlas a abandonar el sector estructurado de la economía (De Soto, 1987).

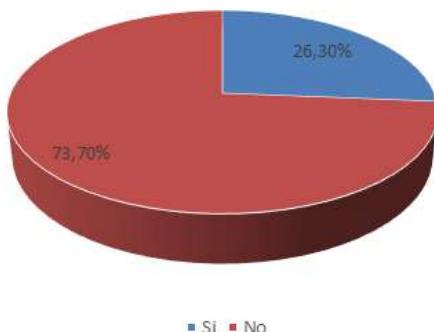


Figura 7. Formalidad de las Tiendas de Barrio según Registro Contables en la Cámara de Comercio de Sincelejo 2017.

Fuente: Encuesta a las Tiendas de Barrio de la zona Sur de la ciudad de Sincelejo.

De otra parte, la informalidad de las Tiendas de Barrio en el aspecto empresarial les afecta su capacidad competitiva, por la escasa visibilidad con respecto a sus relaciones y la accesibilidad a servicios ofertados por el Estado, el sector productivo, los gremios económicos, las organizaciones sociales y centros de educación superior, entre otras; y en este sentido, Confecamaras (2011, p. 6) sostiene, que a los microempresarios en tales condiciones les genera desventajas y un restrictivo acceso a los programas gubernamentales de fortalecimiento empresarial, como los apoyados por las Cámaras de Comercio y otras entidades, que se desarrollan en todo el territorio nacional, en el cual los propietarios de pequeños negocios formalizados legalmente, se benefician de una diversidad de servicios que propenden por la mejora en la gestión empresarial, en el adecuado acceso a fuentes de financiamiento como el microcrédito, apoyo técnico, capacitación y asesoría.

Variable: Informalidad Laboral

En las 95 Tiendas de Barrio laboran igual número de personas. En 75 de estas unidades económicas (79%), es decir, aproximadamente 8 de cada 10, los empleados que laboran en estos establecimientos, son familiares (Figura 8). Al respecto, Tovar y Mendoza (2009) afirman, que las Tiendas de Barrio son unidades económicas promotoras de oportunidades de trabajo familiar y alternativa de solución al desempleo.

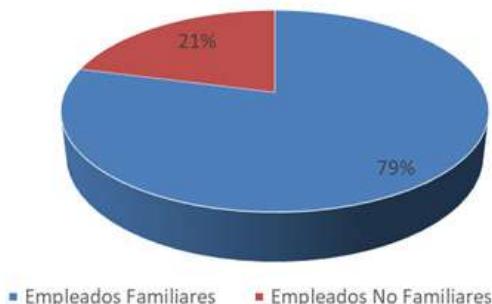


Figura 8. *Tipo de empleados de las Tiendas de Barrio de la zona sur de Sincelejo 2017.*

Fuente: Encuesta a las Tiendas de Barrio de la zona Sur de la ciudad de Sincelejo.

En cuanto a lo relacionado con los aspectos contractuales, 87 empleados, que representan el 91,6%, tienen contrato de trabajo verba (Figura 9), lo que significa que no están afiliados al sistema contributivo de seguridad social de protección en salud o fondo de pensiones, situación que se agrava en razón a que de los 8 empleados que tienen contrato de trabajo escrito, 5 (5,3%) carecen también de seguridad social; por tanto, la proporción se eleva al 96,9% del total de los empleados, lo que implica que es asumida por el Estado a través del *régimen subsidiado*. Solo el 3,1% de los trabajadores de las Tiendas de Barrio, están afiliados al régimen contributivo. Figura 10.

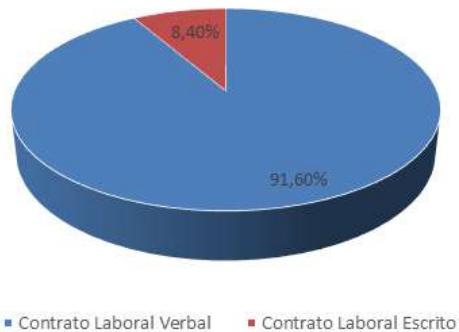


Figura 9. Tipo de contrato laboral de los empleados de las Tiendas de Barrio de la zona sur de Sincelejo 2017.

Fuente: Encuesta a las Tiendas de Barrio de la zona Sur de la ciudad de Sincelejo.

Lo anteriormente expuesto es preocupante, y según Bustamante (2011, p. 3), la informalidad laboral es un reflejo de la calidad del empleo, en la medida en que se convierte en la fuente del subempleo y la inestabilidad en el trabajo, lo que a su vez aumenta la vulnerabilidad de los derechos laborales, afecta los ingresos de los trabajadores y es un obstáculo para incrementar la productividad y competitividad, por la disminución de los beneficios potenciales.

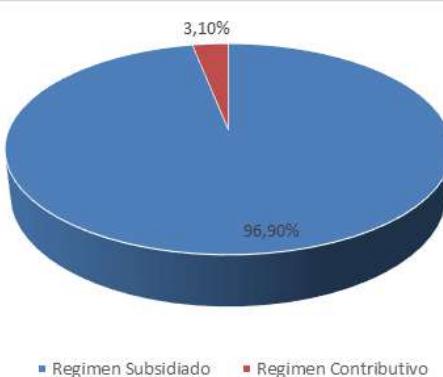


Figura 10. Regimen de afiliación a la seguridad social de los empleados de las Tiendas de Barrio de la zona sur de Sincelejo 2017.

Fuente: Encuesta a las Tiendas de Barrio de la zona Sur de la ciudad de Sincelejo.

Variable: Financiamiento de las Tiendas de Barrio.

Al indagar acerca de las fuentes financieras utilizadas por los tenderos de barrio para desarrollar sus actividades comerciales en sus pequeños negocios, los datos de las encuestas muestran que en 76 de los 95 establecimientos que alcanzan una proporción del 80%, o sea, 8 de cada 10, han sido usuarios al menos una sola vez del crédito informal, el cual se constituye en la principal fuente de recursos financieros de corto plazo para las Tiendas de Barrio, especialmente cuando no se tiene vida crediticia en el mercado financiero formal; por consiguiente, recurren a este mecanismo que resulta ser muy oneroso por sus altas tasas de interés, que les reduce las ganancias y rentabilidad, y por ende, los ingresos del hogar (Ruiz & Cruz 2009; Guarín 2010).

En lo concerniente a los servicios de Microfinanzas que ofrecen las entidades del sector financiero en la ciudad de Sincelejo, 73 de los 95 tenderos de barrio que representan el 76,8%, manifestaron tener compromisos financieros vigentes a través del microcrédito y el 12,6% (12) afirmaron que sus solicitudes de crédito se encuentran en estudio en las entidades otorgantes de microcréditos, como son Bancamía, Fundación Mundo Mujer, Interactuar, Fundación de la Mujer, Banco de Bogotá y Banco Agrario Colombiano.

En cuanto a la inversión del microcrédito, el 65,3% de los tenderos de barrio aseveraron que lo destinaron a cancelar deudas contraídas con prestamistas particulares, es decir, el mercado financiero informal, el 55,8% lo utilizó para adquirir bienes de consumo para la tienda, el 54,7% lo invirtió en activos fijos, tales como muebles y enseres y el 36,8% para cancelar obligaciones comerciales con los proveedores. Figura 11.

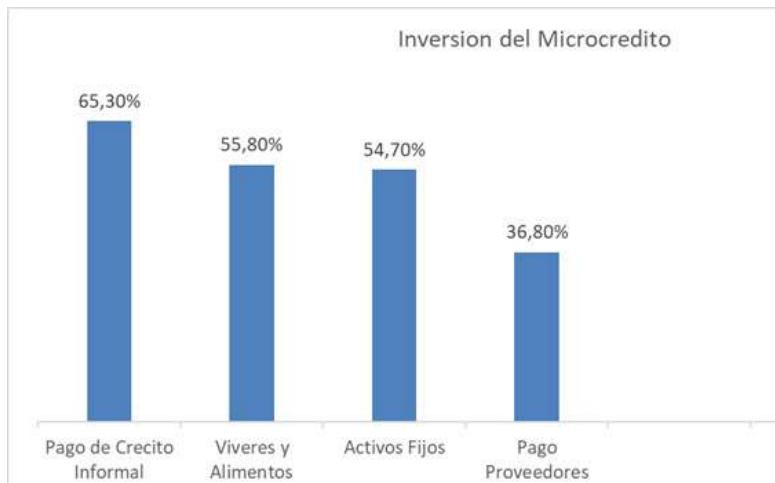


Figura 11. Inversión del Microcrédito de las Tiendas de Barrio de la zona sur de Sincelejo 2017.

Fuente: Encuesta a las Tiendas de Barrio de la zona sur de Sincelejo.

En lo anteriormente descrito, es evidente que el microcrédito fue utilizado en gran medida como mecanismo financiero sustituto del crédito informal, para cubrir obligaciones comerciales y el aprovisionamiento de bienes relacionadas con las operaciones y funcionamiento de las Tiendas de Barrio, de lo que se infiere, que el microcrédito se constituye en la herramienta de apoyo y apalancamiento financiero para impulsar el crecimiento de las unidades productivas y contribuir al proceso de desarrollo social (Zarruk, 2005, p. 34), ya que el microcrédito se concibe como un instrumento para el financiamiento del desarrollo, cuyo objetivo final es la reducción de la pobreza de los grupos socioeconómicos que históricamente han estado excluidos del sistema financiero tradicional (Bercovich, 2004)

Variable: Capacitación a tenderos y empleados

En lo referente al aspecto relacionado con la capacitación de los tenderos y empleados de las Tiendas de Barrio, la situación es crítica, dado que no han sido beneficiarios de este servicio. Cabe anotar, que las entidades de las microfinanzas no ofrecen capacitación de ninguna naturaleza a los usuarios de sus servicios financieros, lo que se constituye en una debilidad para los beneficiarios de microcréditos. Esta realidad descrita, permite inferir que los microempresarios manifiesten excesivos problemas y dificultades en el direccionamiento administrativo y la gestión empresarial, y a padecer

constantemente una productividad muy baja, ya que la escasa y restringida aplicación de conocimientos a sus pequeños negocios, contribuyen a que sean ampliamente vulnerables a los turbulentos cambios del entorno (Guarín 2010).

Conclusión

En términos generales en las Tiendas de Barrio de la zona sur de la ciudad de Sincelejo, se evidencia, al igual que en las microempresas, que una gran mayoría son unidades económicas creadas, organizadas y desarrolladas por el padre cabeza de hogar y sus familiares, quienes a su vez son los aportantes de los recursos económicos para iniciar esta actividad económica

Posen altos niveles de informalidad, tanto en los aspectos legales relacionados con su formalización empresarial, como aquellos de tipo contractual y laboral con sus empleados, quienes en una alta proporción tienen contratos de trabajo verbal y no poseen seguridad y protección social, lo que implica una baja calidad del empleo, lo que de una u otra forma afecta sensiblemente la productividad y competitividad de ellas.

Adicionalmente a lo anterior, es pertinente señalar que el escaso nivel de asociatividad de los tenderos, no les permite canalizar ni acceder a servicios de capacitación y asesoría u otros programas relacionados con el fortalecimiento empresarial, que unido al alto grado de desconocimiento acerca de la gestión empresarial de sus pequeños negocios, también afecta su productividad, lo que los hace más vulnerables.

Aunque los tenderos utilizan al microcrédito como fuente de financiamiento para sus establecimientos comerciales, todavía una gran mayoría de tenderos recurren también al crédito informal, por sus altas necesidades operativas de corto plazo, lo que afecta sus posibilidades de capitalizar a sus tiendas.

Referencias

Acevedo C., M. & Buitrago R. M. (2009). *Asociatividad Empresarial, Crecimiento Productivo e Innovación. El caso de las Pymes del sector textiles y confecciones de Bogotá* [Tesis de pregrado, Universidad

- de la Salle]. Ciencia Unisalle. <https://ciencia.lasalle.edu.co/economia/145/>
- Bercovich, N. (2004). *El microcrédito como componente de una política de desarrollo local* (Serie Desarrollo Productivo, N° 150). Red de Reestructuración y Competitividad. División de Desarrollo Productivo y Empresarial, CEPAL, Santiago de Chile. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/4541>
- Bergadaà, M. & Del Buccchia, C. (2009). La recherche de proximité par le client dans le secteur de la grande consommation alimentaire. *Management & Avenir*, 1(1), 121-135. <https://doi.org/10.3917/mav.021.0121>
- Bustamante, J. (2011). *Los Retos de la Economía Informal en Colombia*. [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/F92EE46AD221CB7605257D7A0074FC80/\\$FILE/RetosEconomiaInformalColombia.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/F92EE46AD221CB7605257D7A0074FC80/$FILE/RetosEconomiaInformalColombia.pdf)
- Castañeda, A., & Fadul, M. (2002). Globalización y crisis económica. *Incidencia en la financiación de unidades en pequeña escala*. Fundación Corona-Fundación Ford.
- Confecamaras (2011). *Impacto de la Formalización Empresarial en Colombia*. <http://www.observatoriovalle.org.co/wp-content/uploads/2013/01/cuadernodeanlisiseconomico-1-130102151103-phpapp01.pdf>
- Corporación Observatorio del Mercado de Trabajo de Sucre [COMTS], Red de Observatorios Regionales del Mercado del Trabajo [ORMET]. (2016). *Diagnóstico del Mercado Laboral y Perfil Económico y Productivo. Departamento de Sucre, documento III*. https://b343ad9b-8805-4e94-b9a5-3101ba177e5e.filesusr.com/ugd/e0228b_772b-955fa3be4babbe58be2f48175ccc.pdf
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística [DANE]. (2009). *Metodología Encuesta de Microestablecimientos* (Colección Documentos – Actualización 2009, número 59). <https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/fichas/Microestablecimientos.pdf>
- De Soto, H. (1987). *El otro Sendero*. Editorial Oveja Negra- Bogotá
- Galvis, L. (2012). *Informalidad laboral en las áreas urbanas de Colombia*. Banco de la Republica (164). Centro de Estudios Económicos Re-

gionales. http://www.banrep.gov.co/docum/Lectura_finanzas/pdf/DTSER-164_0.pdf

Gobernación de Sucre. (2016). *Plan de desarrollo 2016 – 2019: Sucre progres a en paz*. https://assets.ctfassets.net/27p7ivvbl4bs/4SNePT1y-1qeguS0GgaiKW2/efcd8a4a060e1679f1f030daad5945f3/70_Sucre_PDT_2016-2019.pdf

Guarín, A. (2010). *Analisis socioeconómico de tiendas de alimentos en áreas urbanas de bajos recursos en Latinoamérica* (Informe de caso: Colombia). Organización Mundial de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación-FAO. <http://www.fao.org/3/as334s/as334s.pdf>

Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2014). *La transformación de la economía informal a la economía formal*. Conferencia internacional del trabajo, 103^a reunión. Quinto punto del orden del dia. http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_norm/@relconf/documents/meetingdocument/wcms_218350.pdf

Ortiz, I. & Cummins, M. (2012). *Desigualdad Global: La distribución del ingreso en 141 países*. Unicef. Documento de trabajo de política económica y social. UNICEF. https://www.unicef.org/spanish/socialpolicy/index_58230.html

Ortiz, C. H. & Uribe, J. I. (2006). Informalidad laboral en el área metropolitana de Cali 1992-1998. En J. I. Uribe (Ed.), *Ensayos de economía aplicada al mercado laboral* (pp. 383-422). Programa editorial Universidad del Valle.

Perry, G., Maloney, W., Arias, O., Fajuzylber, P., Mason, A. & Saavedra-Chanduvi, J. (2007). *Informalidad: Escape y Exclusión*. Banco Mundial y Mayol Ediciones S.A. <http://documents1.worldbank.org/curated/es/889371468313790669/pdf/400080PUB0SPAN101OFFICIALOUSE0ONLY1.pdf>

Portes, A. & Haller, W. (2004). *La Economía informal* (Serie políticas sociales 100). División de desarrollo social. CEPAL. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/6091/S0411855_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rodríguez Martínez, M. (2010). *El Microcrédito. Una mirada hacia el concepto y su desarrollo en Colombia* [Tesis de Maestría, Universidad

- Nacional de Colombia]. Repositorio Universidad Nacional. <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/70001>
- Ruiz Carrillo, K. & Cruz Yori, L. (2009). *Caracterización de los tenderos ubicados en la localidad cuarta San Cristóbal en la ciudad de Bogotá D.C UPZ 33 “Sociego” a fin de determinar los aspectos que se pueden tener como herramienta para proponer un sistema de asociatividad* [Tesis de pregrado, Universidad de la Salle]. Ciencia Unisalle. https://ciencia.lasalle.edu.co/administracion_de_empresas/796/
- Stiglitz, J. (2003). *El Malestar en la Globalización*. Taurus-Pensamiento.
- Tovar Espitia, S. & Mendoza Gómez, C. (2009). *La importancia de la tienda de barrio como canal de distribución aplicado en la localidad de la Candelaria* [Tesis de pregrado, Universidad del Rosario]. Repositorio Institucional EdocUR. <https://repository.urosario.edu.co/handle/10336/1051>
- Zarruk G., C. A. (2005). Microfinanzas en Colombia. *Debates de Coyuntura Social*, (17), 34-39.

Capítulo 7



Factores económicos asociados a la productividad de la ganadería extensiva en el municipio de San Marcos, Sucre, Colombia

Carol Steffi Paternina Acosta¹

Luis Fernando Salgado Flórez²

Claudio Marco López Mendoza³

Resumen

El sistema bovino doble propósito focaliza la crianza de animales vacunos con el fin de obtener ingresos a partir de la producción de carne y leche. Este tipo de sistema se aplica a la ganadería extensiva, que explota total o parcial un terreno para el pastoreo, en donde los animales seleccionan su propio alimento. En este trabajo se realiza un análisis descriptivo de los factores que inciden en la productividad de la ganadería extensiva con orientación doble propósito en el municipio de San Marcos, Sucre. El enfoque es cualitativo, de carácter descriptivo y explicativo, para determinar el estado actual de los factores económicos asociados al sistema de ganadería, siendo la población objeto de estudio las fincas registradas ante el ICA localizadas en el municipio de San Marcos, Sucre. Como resultado, se obtuvo información relevante, que sirve como apoyo a la toma de decisiones en la formulación de estrategias que permitan un fortalecimiento en la productividad. Es importante resaltar que estos son resultados iniciales de una investigación que se encuentra en curso.

Palabras clave: ganadería extensiva, factores económicos, doble propósito, productividad.

1 Estudiante del décimo semestre del Programa de Contaduría Pública de la Corporación Universitaria del Caribe—CECAR. Correo: carol.paternina@cecar.edu.co

2 Estudiante del décimo semestre del Programa de Contaduría Pública de la Corporación Universitaria del Caribe—CECAR. Correo: luis.salgadof@cecar.edu.co

3 Contador público, Docente del Programa de Contaduría Pública de la Corporación Universitaria del Caribe—CECAR. Correo: claudio.lopez@cecar.edu.co

Economic factors associated with the productivity of extensive livestock in the municipality of San Marcos, Sucre, Colombia

Abstract

The dual-purpose bovine system focuses on the raising of bovine animals in order to obtain income from the production of meat and milk. This type of system is applied to extensive livestock farming, which exploits total or partial land for grazing, where the animals select their own food. In this work a descriptive analysis of the factors that affect the productivity of extensive cattle ranching with dual-purpose orientation in the municipality of San Marcos, Sucre, is carried out. The approach is qualitative, descriptive and explanatory, to determine the current state of the economic factors associated with the livestock system, being the study population, the farms registered with the ICA located in the municipality of San Marcos, Sucre. As a result, relevant information was obtained, which serves as support for decision-making in the formulation of strategies that allow a strengthening of productivity. It is important to note that these are initial results of an investigation that is in progress.

Keywords: extensive livestock, economic factors, dual purpose, productivity.

Introducción

La ganadería es una de las actividades agropecuarias más antiguas en muchos lugares del mundo, dedicada al manejo y explotación de animales para el consumo humano de los productos obtenidos de ellos. Para esta actividad, tres grandes sistemas son presentados: doble propósito, que considera la obtención de carne y leche de manera simultánea; la especializada en leche, encargada de la producción de leche en ganaderías de razas lecheras y/o cruces; y, finalmente, la especializada en carne, que se dedica al engorde de ganado para su posterior sacrificio (Jaramillo & Areiza, 2012).

La producción ganadera en Colombia es considerada una de las actividades productivas más importantes y con significancia en el sector rural (Arango *et al.*, 2016). Tiene una representación correspondiente al 48,6% del Producto Interno Bruto (PIB) pecuario, el 21,8% del PIB agropecuario y contribuye con el 1,4% al PIB nacional. Además, genera aproximadamente 810.000 empleos directos que corresponden al 6% del total nacional (FEDEGAN, 2018).

Específicamente en el Departamento de Sucre, la economía se fundamenta en la actividad agropecuaria, a pesar de representar el segundo renglón en término de aportes al PIB con un 12,8%, antecediendo a las actividades sociales, personales y comunales que aportan un 33,3%; dentro del sector agropecuario, la actividad ganadera representa uno de los aportes más importantes a la vocación agropecuaria del Departamento (Cámara de Comercio Sincelejo, 2018). Sucre, se compone de 26 municipios agrupados en cinco subregiones fisiográficas que comprenden los Montes de María, Golfo de Morrosquillo, La Mojana, San Jorge y Sabanas (Aguilera, 2005). (Fig. 1).



Figura 1. División del Departamento de Sucre por subregiones. Fuente: adaptado de (Aguilera, 2005).

El municipio de San Marcos, perteneciente a la subregión San Jorge, que fundamenta su economía en la actividad ganadera gracias a sus variadas características (Aguilera, 2005). se ha ubicado en los primeros lugares de producción láctea en Sucre, además de ser el segundo municipio con mayor número de reses del Departamento (Secretaría de Desarrollo Económico, 2018). Por lo cual, se toma como población objeto de estudio.

El sistema productivo de ganadería bovina en el municipio se caracteriza por ser de tipo extensivo, con poca preparación en tecnología, bajos niveles empresariales y escasa productividad (Ruiz-Meza *et al.*, 2018). El ganado es criado en considerables extensiones de terreno para que puedan pastorear en busca de su alimento bajo supervisión ocasional. Adicionalmente, en este municipio se da una producción promedio de

2,7 litros de leche de vaca, con lo que se obtiene una totalidad de 54,513 litros por día, representando un 11,9% de la producción departamental (Secretaría de Desarrollo Económico, 2018).

El análisis de los costos asociados a una explotación ganadera representa un factor de gran importancia para determinar la eficiencia y rentabilidad del mismo, además de la toma de decisiones eficientes (Mejía & Higuita, 2015). En este sentido, la presente investigación tiene como propósito contribuir a la generación y construcción de conocimiento en el área asociada a los costos de producción de la ganadería extensiva, con el fin de fortalecer la administración de las diferentes fincas analizadas. Asimismo, conocer la influencia de los factores económicos en la producción de ganado doble propósito.

El resto de este documento está estructurado de la siguiente manera. La sección 2 muestra una breve revisión de literatura. La sección 3 corresponde a la metodología del proceso investigativo. La sección 4 presenta los resultados y discusión. Finalmente, las conclusiones y trabajos futuros se detallan en la sección 5.

Revisión de literatura

Los factores económicos abarcan la situación económica de un país, es decir son considerados el punto de partida para la producción de bienes y servicios en general, ya que contribuyen a elevar la capacidad productiva (Sandrea *et al.*, 2006); la actividad ganadera ubicada en el sector primario de la economía, se dedica a la cría y explotación del ganado con la finalidad de obtener alimentos y productos de utilidad para las industrias (Jiménez *et al.*, 2008). Se presenta en tres sistemas: doble propósito, que considera la obtención de carne y leche de manera simultánea, la especializada en leche, encargada de la producción de leche en ganaderías de razas lecheras y/o cruces, por último, la especializada en carne, que se dedica al engorde de ganado para su posterior sacrificio (Jaramillo & Areiza, 2012). Los cuales son explotados mediante el sistema de ganadería extensiva, en el cual los animales obtiene su propio alimento mediante el pastoreo, relacionándose

con el medio y logrando una armonía que permita el restablecimiento estacional de los recursos (Agencia de Gestión Agraria y Pesquera de Andalucía, 2016).

En algunos casos estos sistemas se ven severamente afectadas por las condiciones climáticas; en épocas de invierno, las vacas se encuentran en óptimas condiciones para la producción de leche, mientras que en verano su producción decrece (Anzures-Olvera *et al.*, 2015). Esto genera que se realicen estrategias que permitan minimizar los impactos productivos y económicos que se pueden presentar por efectos externos e internos. Por lo cual, se hace necesario considerar herramientas que permitan la adecuada estructuración de los costos, para facilitar a los ganaderos el proceso de toma de decisiones basadas en información veraz y oportuna (Bolívar *et al.*, 2016) en términos de la generación de ingreso y de la rentabilidad y de la correspondencia de ésta con los costos. La metodología utilizada fue de carácter exploratorio-descriptiva y abarcó encuestas y entrevistas a productores y consultas con empresas agroveterinarias de venta de insumos por el período mayo 2014-junio 2015. Los resultados indican que la estructura de los costos unitarios fue de 28,4 Bs/L y 97,9 Bs/kg en leche y carne, respectivamente. Las partidas de los costos variables más significativas fueron la alimentación del rebaño (18%).

A lo largo de la literatura, se han desarrollado diversas investigaciones que generan aportes como estrategias para minimizar estos impactos significativos en diferentes sectores. En (Sandrea *et al.*, 2006) desarrollan un estudio descriptivo para determinar los factores económicos y financieros que obstaculizan el proceso de inversión en el sector confección y en general en el modelo de acumulación capitalista. Avendaño-Reyes *et al.*, (2010) toman como base de inicio el bajo rendimiento de la producción en épocas de verano para determinar que mediante la aplicación de sistemas de refrigeración que reduzcan el estrés térmico, se puede aumentar la producción láctea. Esto es corroborado en (Anzures-Olvera *et al.*, 2015), mediante la medición de variables fisiológicas y productivas de vacas Holstein determinando los aspectos fisiológicos que conllevan a la baja producción en época de verano debido al estrés calórico. Además, se realiza énfasis en el diseño de estrategias y mecanismos que permitan reducir el estrés y aumentar la productividad en esta época.

Por otra parte, en (Bolívar *et al.*, 2012) se determinan los costos de producción asociados a las explotaciones lecheras en función de la obtención de los precios de la leche. Se identificaron pérdidas económicas debido a las actuales políticas económicas que no se enfocan en fijar precios estables. Esto permite una variabilidad en los precios que en diversos casos no cubren los costos asociados a la producción. Por último, en Delgado (2017) se evidencia que a nivel general los sistemas extensivos pueden presentar una baja producción debido a la falta de estrategias para la obtención del alimento que repercute directamente en la producción láctea y de carne. Por esto, se considera necesario el cuidado y recuperación de las praderas mediante la aplicación de fertilizaciones, riegos y control, adicional, a la inclusión de alimentos balanceados en la dieta animal. Otras investigaciones desarrolladas por entes administrativos y de control que fueron consultadas, se detallan en la siguiente tabla (Tabla 1).

Tabla 1
Investigaciones desarrolladas con apoyo de entes de control

AUTOR(ES) Y AÑO	TÍTULO	CONTENIDO
(Aguilera, 2005).	La economía del Departamento de Sucre: ganadería y sector público	Actividades económicas que se desarrollan en el Departamento de Sucre.
(Fedegan & SENA, 2013)	Costos modales en ganadería de leche, Trópico alto de Colombia: Ventana a la competitividad ganadera	Ánalisis de los costos modales en la actividad ganadera.
(DANE, 2015)	La ganadería bovina de doble propósito, una actividad productiva sostenible bajo las buenas prácticas ganaderas (BPGs)	Aspectos importantes de la ganadería bovina con orientación doble propósito.
(Agencia de Gestión Agraria y Pesquera de Andalucía, 2016)	Ánalisis de la ganadería extensiva de Andalucía	Ánalisis de los aspectos más relevantes de la ganadería extensiva.

AUTOR(ES) Y AÑO	TÍTULO	CONTENIDO
(Arango et al., 2016)	Estrategias Tecnológicas para Mejorar la Productividad y Competitividad de la Actividad Ganadera: Herramientas para Enfrentar el Cambio Climático	Adaptación del sector agropecuario a las variaciones y el cambio climático con el fin de propiciar el mejoramiento del uso de los recursos en los sistemas productivos.

Metodología

La presente investigación es de alcance descriptivo con enfoque cualitativo. Para su desarrollo se identificaron los factores económicos asociados a la ganadería extensiva en el municipio de San Marcos, Sucre, desagregando tres fases: la recolección de información de fuentes primarias y secundarias relacionadas con la problemática para la caracterización del sector ganadero del municipio, para lo cual se realizaron visitas *in situ* con el fin de analizar e interpretar los datos proporcionados por los ganaderos a través encuestas realizadas por los investigadores. De igual modo, se toma información proveniente de documentos impresos y de la web para finalmente someter a análisis los datos obtenidos para elaborar un informe preliminar en el que se incluyan conclusiones y recomendaciones aportadas con el fin de recolectar comentarios que serán incluidos en el informe final.

El objetivo general de la investigación consistió en analizar los factores económicos asociados a la ganadería extensiva en el municipio de San Marcos, Sucre. Con base en los objetivos específicos: **i.** Describir la ganadería extensiva en el municipio de San Marcos, Sucre; identificar los factores económicos que inciden en la ganadería extensiva en el municipio de San Marcos, Sucre. **ii.** Evaluar la incidencia de los factores económicos en los ingresos, costos y gastos de la ganadería extensiva en el municipio de San Marcos, Sucre.

Para efectos de esta investigación se realizó una prueba piloto a 7 fincas del municipio con la finalidad de validar el instrumento y realizar las respectivas correcciones para dar respuesta a los objetivos planteados.

Resultados y discusión

San Marcos forma parte de la subregión San Jorge que corresponde al 28,3% del territorio total departamental (Aguilera, 2005). Por su privilegiada ubicación a orillas del río San Jorge y su cercanía con la Mojana, el municipio es una fuente importante para el comercio y el desarrollo de las actividades agropecuarias, generando ingresos a muchas familias en las zonas rurales. La actividad ganadera se fundamenta en el sistema de explotación de ganadería extensiva con orientación productiva de doble propósito, siendo la ganadería extensiva aquella actividad en la cual los animales obtienen la mayor parte de los recursos alimenticios por medio del pastoreo (Agencia de Gestión Agraria y Pesquera de Andalucía, 2016). Información ratificada por los ganaderos encuestados (Fig. 2).

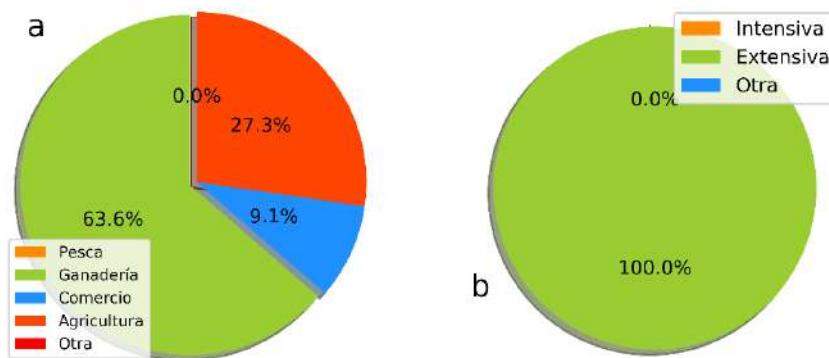


Figura 2. Actividad económica que genera mayores ingresos (a).
Actividad ganadera que explota mayor terreno (b).

Fuente: *Elaboración propia.*

El sistema doble propósito se orienta hacia la producción de carne y leche (DANE, 2015). Este tipo de explotación se ha convertido en una opción para los pequeños ganaderos debido a la relevancia económica de la leche, teniendo en cuenta que la mayor parte de los ingresos son producto de su venta, sumado a los beneficios por la producción de carne. San Marcos presenta gran vocación en este tipo de sistema. (Fig. 3), lo que puede inferirse por los altos costos que representan los demás tipos de sistemas (obtención de carne o de leche).

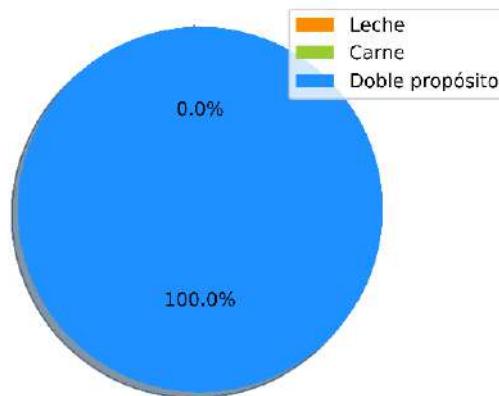


Figura 3. Tipo de sistema productivo.

Fuente: *Ela boración propia.*

La producción de leche se distingue por ser estacional debido a los cambios que se presentan en las temperaturas del ambiente a lo largo del año (Avendaño-Reyes et al., 2010). Normalmente, en invierno las condiciones climáticas son positivas para la producción del ganado lechero; caso opuesto ocurre en verano cuando los niveles de temperatura son elevados, produciendo en los animales estrés calórico (Anzures-Olvera et al., 2015). Se puede inferir que en época de invierno la producción de leche es alta, mientras que en verano disminuye. Además, se presentan considerables reducciones en la disponibilidad de alimento (forraje) y de agua para el consumo del hato, sumado al estrés calórico e hídrico que afecta en gran medida la producción.

Esta época es crítica para los ganaderos en el municipio, sin embargo, cuentan con la tierra como recurso primordial para la producción del alimento. Los hacendados tienen posibilidad de elaborar silos, forrajes y en el último de los casos emplear frutas o productos que consumen diariamente para el complemento de la nutrición de los animales (Fig. 4).

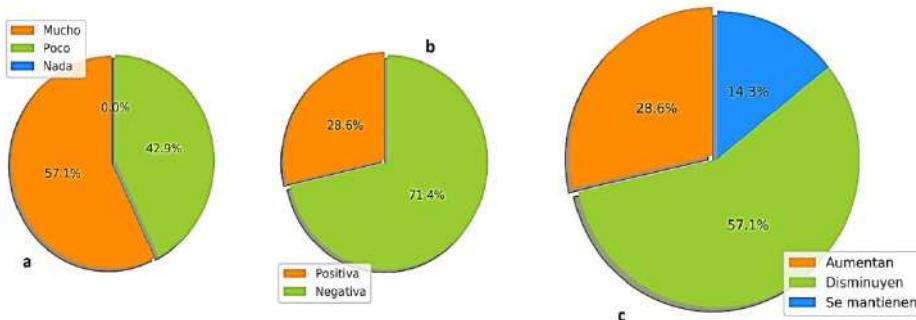


Figura 4. Afectación de producción de leche en verano (a). Producción ganadera en época de verano (b). Recursos en época de verano (c).

Fuente: Elaboración propia.

La actividad ganadera ha provocado desbalances en los ecosistemas por las prácticas inadecuadas relacionadas con el uso incontrolado de plaguicidas, quemas y talas, lo que trae consigo un gran impacto en los recursos naturales como contaminación, compactación del suelo, erosión, entre otros. Generalmente, se puede apreciar por el uso extensivo del terreno sin preparaciones o sustitutos alimenticios para el ganado. Por tanto, se hace necesario ejecutar una ganadería enfocada en las buenas prácticas fomentando la conservación de todos recursos necesarios para el desarrollo de la actividad. Como se observa en la Fig. 5. En San Marcos no se emplean sustitutos alimenticios para el ganado. Adicionalmente, no se utilizan métodos para la reconstrucción del suelo. Lo que sugiere que este enfoque de producción es aún muy obsoleto en comparación con otros sistemas, incluso con otros lugares en donde si se realiza un cuidado especial en el suelo para mejorar la producción de alimento y así la producción láctea y de carne.

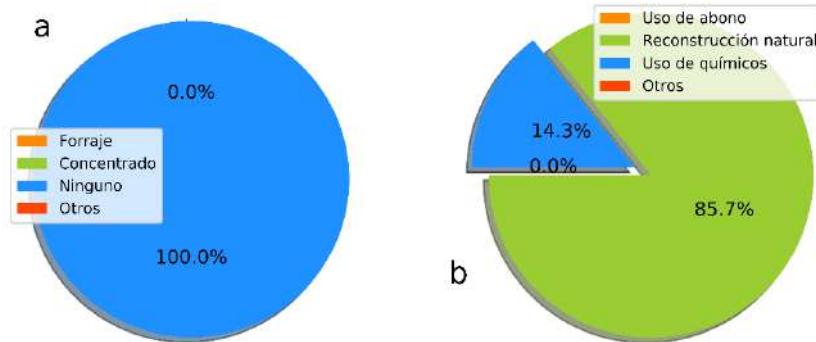


Figura 5. Reemplazo de alimento (a). Tratamiento del terreno (b).

Fuente: Elaboración propia

El fundamento de la alimentación en los sistemas lecheros se sustenta en las praderas, por tanto, es importante su valoración en términos cuantitativos y cualitativos. Vinculado a esto, el establecer de manera correcta la carga animal es un factor determinante en las decisiones referentes al manejo de los pastos (Delgado, 2017). La carga animal es la relación existente entre la cantidad promedio de animales y la superficie ocupada en un periodo de tiempo determinado (Bavera & Bocco, 2001) la carga se expresa en E.V./ha ganadera/periodo (día, mes, año, etc.. En este sentido, una correcta carga animal es aquella que logra maximizar las inversiones económicas conservando la productividad por cabeza de ganado. En San Marcos, la capacidad de carga animal por hectárea de terreno se encuentre entre 2 a 3 animales por hasta 3 hectáreas. (Fig. 6).

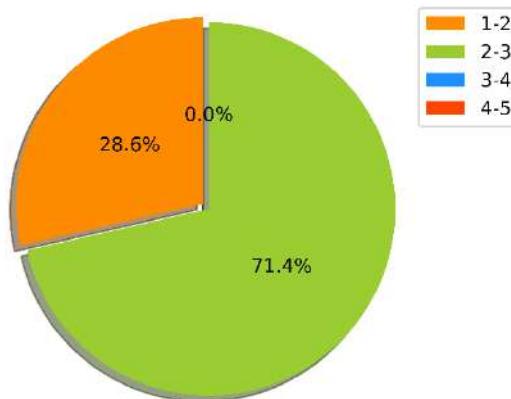


Figura 6. Capacidad de carga.

Fuente: *Elaboración propia.*

Los cálculos relacionados con el peso y rendimiento en canal de los bovinos se realiza normalmente de forma empírica por medio de la observación directa (Aguirre *et al.*, 2014). Sin embargo, para algunos productores son tomados en cuenta los precios de mercado en las diferentes subastas de la región. Esta situación se evidencia también en el municipio de San Marcos (Fig. 7).



Figura 7. Valoración de precios de bovinos.

Fuente: Elaboración propia.

Por otra parte, en las explotaciones ganaderas los sistemas de registro son una fuente de información importante en la planeación y control de las fincas, ya que permiten determinar los niveles de eficiencia, detectando si es rentable o no el sistema y como tal el proceso productivo (Bolívar *et al.*, 2016) en términos de la generación de ingreso y de la rentabilidad y de la correspondencia de ésta con los costos. La metodología utilizada fue de carácter exploratorio-descriptiva y abarcó encuestas y entrevistas a productores y consultas con empresas agroveterinarias de venta de insumos por el período mayo 2014-junio 2015. Los resultados indican que la estructura de los costos unitarios fue de 28,4 Bs/L y 97,9 Bs/kg en leche y carne, respectivamente. Las partidas de los costos variables más significativas fueron la alimentación del rebaño (18%). Considerando los valores crecientes en los insumos, lo que genera un aumento en la venta de los productos en un mejor grado, es importante implementar mejoras en la administración si se quiere lograr una rentabilidad en el negocio (Bolívar *et al.*, 2012). Así bien, se hace necesario que los productores manejen este tipo de información, como herramienta de apoyo en los sistemas doble propósito, ya que genera beneficios que se reflejarán en los ingresos y en el crecimiento de lo invertido. En este sentido, la importancia de la información económica se convierte en un factor indispensable en la toma de decisiones

acertadas para los ganaderos, sin embargo, en la mayoría de los casos no se generan soportes que sustenten los gastos que se realizan en un determinado periodo de tiempo. La Fig. 8 corresponde al concepto que presentan los ganaderos de San Marcos con respecto al precio de los insumos a través del tiempo, en función de si estos se han elevado por encima del curso de la inflación, si se han mantenido iguales o han disminuido. Observando que la mayoría apunta hacia un precio más elevado. Asimismo, poco más de la mitad de los ganaderos encuestados (57,1%) no realizan cálculos de producción que puedan enfocarlos en una mejora toma de decisiones en cuanto a la administración de su explotación ganadera.

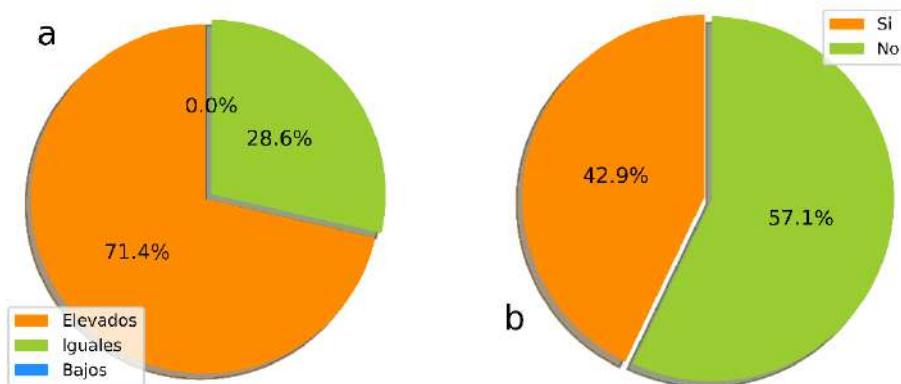


Figura 8. Precio de insumos en el tiempo (a). Realizar cálculos de producción (b).

Fuente: *Elaboración propia.*

Finalmente, los factores económicos comprenden todas las actividades que aumentan la capacidad de producción en los bienes y servicios que conforman una economía (Sandrea *et al.*, 2006). Teniendo en cuenta el análisis anterior, se puede deducir que los factores externos a los que se enfrentan las fincas evaluadas parten del crecimiento de la economía y del sector, las fluctuaciones en la oferta y el precio de los animales, los costos inmersos en el proceso de producción y la disponibilidad de los recursos para el desarrollo de la actividad. Siendo estos, aspectos que afectan la productividad y rentabilidad de los ganaderos.

En la actividad, estos factores son determinantes, aunque existen muchos otros como la capacidad y disponibilidad de los recursos del suelo, el conocimiento acerca del negocio y su entorno, el capital financiero, la tecnología y el medio ambiente. Aspectos igualmente influyentes en el crecimiento y sostenibilidad en el tiempo del negocio.

Conclusiones

La economía del Departamento de Sucre se fundamenta en las actividades agropecuarias, haciendo uso de sus favorables características geográficas y climáticas para el desarrollo de las mismas. La práctica ganadera en San Marcos es de tipo extensivo, caracterizado por la cría de ganado en grandes extensiones de terreno, con una capacidad de carga de hasta 3 animales por hectárea, donde el ganado pastorea libremente en búsqueda de su propio alimento y son supervisados de forma esporádica. Por su privilegiada ubicación a orillas del río San Jorge, el municipio ha generado gran desarrollo económico con las actividades agrícolas y pecuarias, tomando en cuenta la fertilidad de sus suelos, además del sistema productivo doble propósito, que produce carne y leche de forma simultánea.

Asimismo, se evalúan los cambios en la producción láctea en épocas de invierno y verano, obteniendo que en invierno la producción de leche es elevada, mientras que en verano tiende a disminuir. También, se presentan reducciones en los alimentos y el agua para el consumo de los animales, convirtiéndose en un tiempo difícil para los ganaderos. En suma, se evidencia la necesidad implementar un adecuado sistema de costos, como mecanismo para determinar la eficiencia de los procesos que se realizan en las fincas.

Por último, se pudieron determinar algunos factores económicos asociados al desarrollo de la actividad ganadera, dentro de los cuales se incluyen el crecimiento de la economía y del sector, las fluctuaciones en la oferta y el precio de los animales, los costos inmersos en el proceso de producción y la disponibilidad de los recursos para el desarrollo de la actividad.

Como parte de los resultados parciales de este proceso de investigación, se establecen algunas direcciones futuras de trabajo que pueden ser de gran relevancia para el desarrollo del sistema. En este sentido, es crucial que se desarrollen mecanismos que permitan minimizar todos los costos asociados al sistema considerando la estacionalidad. Esto, con el fin de poder generar un sistema que se pueda sostener con volúmenes de producción eficiente en cualquier época del año. Asimismo, determinar estructuras eficientes de toma de decisiones que involucren factores económicos, técnicos y ambientales. Por lo cual, metodologías multicriterio son de gran eficiencia cuando se valoran diferentes variables o factores.

Referencias

- Agencia de Gestión Agraria y Pesquera de Andalucía. (2016). *Análisis de la ganadería extensiva de Andalucía*. https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/estudios_informes/16/12/An%C3%A1lisis%20de%20la%20ganader%C3%ADa%20extensiva%20de%20Andaluc%C3%ADa.pdf
- Aguilera, M. M. (2005). *La economía del Departamento de Sucre : ganadería y sector público* (Documento de trabajo sobre Economía Regional). Banco de la República. Centro de Estudios Económicos Regionales. https://www.banrep.gov.co/docum/Lectura_finanzas/pdf/DTSER-63-VE.pdf
- Aguirre Riofrío, E. L., Armijos Cabrera, D. R. & Zhinin Quezada, L. (2014). Evaluación de métodos de pesaje en vivo y determinación del rendimiento a la canal en bovinos manejados al pastoreo. *Tsafiqui*, 5(5), 8-16. <https://doi.org/10.29019/tsafiqui.v0i5.278>
- Anzures-Olvera, F., Macías-Cruz, U., Álvarez-Valenzuela, F. D., Correa-Calderón, A., Díaz-Molina, R., Hernández-Rivera, J. A. & Avendaño-Reyes, L. (2015). Efecto de época del año (verano vs. invierno) en variables fisiológicas, producción de leche y capacidad antioxidante de vacas Holstein en una zona árida del noroeste de México. *Archivos de Medicina Veterinaria*, 47(1), 15–20. <https://doi.org/10.4067/s0301-732x2015000100004>
- Arango, J., Gutiérrez, J. F., Mazabel, J., Pardo, P., Enciso, K., Burkart, S., ... Serrano, G. (2016). *Estrategias Tecnológicas para Mejorar la Productividad y Competitividad de la Actividad Ganadera: Herramientas*

tas para Enfrentar el Cambio Climático. Centro Internacional de Agricultura Tropical (CIAT).

Avendaño-Reyes, L., Álvarez-Valenzuela, F. D., Correa-Calderón, A., Al-gándar-Sandoval, A., Rodríguez-González, E., Pérez-Velázquez, R., ... Fadel, J. G. (2010). Comparison of three cooling management systems to reduce heat stress in lactating Holstein cows during hot and dry ambient conditions. *Livestock Science*, 132(1–3), 48–52. <https://doi.org/10.1016/j.livsci.2010.04.020>

Bavera, G. A., & Bocco, O. A. (2001). Carga animal. *Cursos de Producción Bovina*, FAV UNRC, 1–4. https://produccion-animal.com.ar/producción_y_manejo_pasturas/pastoreo%20sistemas/71-carga_animal.pdf

Bolívar, H., Trocóniz, J., Bolívar, H. & Troconiz, J. (2012). Impacto económico de la variación del precio de leche: Un caso en la finca lechera de Santa Bárbara de Barinas, Venezuela. *Revista de La Facultad de Ciencias Veterinarias*, 53(2), 97–106. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0258-65762012000200005

Bolívar, H., Trocóniz, J. & Ruiz, A. (2016). Diseño Y Evaluación De Una Estructura De Costos De La Ganadería Bovina En El Estado Barinas, Venezuela | Design and Evaluation of a Cost Structure of Bovine Raising in Barinas State, Venezuela. *Saber*, 28(4), 761–774. http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S1315-01622016000400011&script=sci_arttext&tlang=en

Cámara de Comercio Sincelejo. (2018). *Informe Económico Sucre 2017*. <http://ccsincelejo.org/wp-content/uploads/2017/06/ESTUDIO-ECONOMICO.pdf%0Ahttp://ccsincelejo.org/wp-content/uploads/2018/02/Informe-Económico-Sucre-2017.pdf>

DANE. (2015). *La ganadería bovina de doble propósito, una actividad productiva sostenible bajo las buenas prácticas ganaderas (BPGs)* (Boletín mensual INSUMOS Y FACTORES ASOCIADOS A LA PRODUCCIÓN AGROPECUARIA Núm. 34). https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/agropecuario/sipsa/Bol_Insumos31_abr_2015.pdf

Delgado, D. F. (2017). Estimación de la capacidad de carga del sistema de producción lechero de la vereda Fontibón del municipio de Pam-

- plona. *Mundo FESC*, (13), 15–21. <https://www.fesc.edu.co/Revis tas/OJS/index.php/mundofesc/article/view/100>
- FEDEGAN. (2018). Cifras de referencia del sector ganadero colombiano. *Fedegan*, 55.
- Fedegan, & SENA. (2013). *Costos modales en ganadería de leche, Trópico alto de Colombia: Ventana a la competitividad ganadera*. http://static.fedegan.org.co.s3.amazonaws.com/publicaciones/Libro_Costos_de_ganaderia.pdf
- Jaramillo, A. R. & Areiza, A. M. (2012). *Ánalisis del Mercado de la leche y derivados Lácteos en Colombia (Estudio de Mercado)*. Delegatura de Protección de la Competencia. Superintendencia de Industria y Comercio. https://www.sic.gov.co/recursos_user/documentos/promocion_competencia/Estudios_Economicos/Estudios_Economicos/Estudio_Sectorial_Leche1.pdf
- Jiménez, N. C., Miranda, F. C. & Gantiva, O. D. (2008). El sector de ganadería bovina en Colombia. Aplicación de modelos de series de tiempo al inventario ganadero. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, 16(1), 165–177. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-68052008000100012&lng=en&nrm=is
- Mejía Argueta, C. & Higuita Salazar, C. (2015). Costo de servir como variable de decisión estratégica en el diseño de estrategias de atención a canales de mercados emergentes. *Estudios Gerenciales*, 31(134), 50–61. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2014.08.006>
- Ruiz-Meza, J., Jiménez, K. & Ramos, M. F. (2018). Aprovisionamiento de la leche en la cadena de suministros lácteos en el Departamento de Sucre. En *Logística y cadena de suministro: aproximaciones teórico - prácticas*. Editorial CECAR.
- Sandrea, M., Boscán, M. & Romero Borré, J. (2006). Factores económico-financieros determinantes de las decisiones de inversión privada en el sector confección. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios En Ciencias Sociales*, 8(2), 321–338. <http://ojs.urbe.edu/index.php/telos/article/view/1274>
- Secretaría de Desarrollo Económico. (2018). *Encuesta Nacional Agropecuaria de los períodos 2007 a 2017*.

Capítulo 8



El liderazgo transformacional desde la perspectiva del Modelo Disney en Benavides Soluciones Topográficas y Construcción S.A.S., en la ciudad de Sincelejo, Colombia

Manuel Antonio Pérez Vásquez¹
Ilva María Polo Santis²

Resumen

El liderazgo es un aspecto central en el desarrollo de las organizaciones, debido a que es fuente de motivación, inspiración y transformación del recurso humano dentro de las empresas o compañías, y esta conjunción de elementos, a su vez, van a generar un impacto significativo en el crecimiento organizacional. El presente artículo, de tipo descriptivo-exploratorio, hace especial énfasis en el liderazgo transformacional y en la importancia del “Modelo Disney”. Y, en razón de esto último, se describe la perspectiva de dicho modelo para el caso de la empresa Benavides Soluciones Topográficas y Construcción S.A.S., en la ciudad de Sincelejo. En los resultados obtenidos se evidencia que el servicio que brinda la empresa dentro del área de la construcción es una fortaleza, debido a que es percibida de manera satisfactoria por los clientes, y en donde es pertinente una mayor cualificación del recurso humano. En la discusión se valida el hecho de que el liderazgo que es transformador no puede ser ajeno a la eficiencia y eficacia del recurso humano dentro del Modelo de Servicio Disney, debido a que ello se revertirá en lograr brindar un servicio al cliente en términos de calidad superior. En la conclusión, se expone que el “Modelo Disney” es colaborativo con la generación de una cultura organizacional orientada al cliente, y, desde esa

¹ PhD. Ciencias Sociales Mención Gerencia, Magíster en Negocios Internacionales e Integración, Master MBA en Administración y Dirección de Empresas, Especialista en Gestión de Negocios Internacionales, Profesional en Negocios y Finanzas Internacionales, Docente Investigador, Grupo CUS Categoría A Colciencias. manuelperezv@unisinu.edu.co

² Contadora Pública, Magíster en Administración MBA.

perspectiva, el liderazgo transformacional es el factor motivacional para el logro de que haya mayores satisfactores a los clientes, tanto internos como externos.

Palabras clave: líder, cliente, servicios, transformacional, modelo Disney

Transformational leadership from the perspective of the Disney Model in Benavides Soluciones Topográficas y Construcción S.A.S., in the city of Sincelejo, Colombia

Abstract

Leadership is a central aspect in the development of organizations, because it is a source of motivation, inspiration and transformation of human resources within companies or companies, and this combination of elements, in turn, will generate a significant impact in organizational growth. This descriptive-exploratory article places special emphasis on transformational leadership and the importance of the “Disney Model.” And, due to the latter, the perspective of said model is described for the case of the company Benavides Soluciones Topográficas y Construcción S.A.S., in the city of Sincelejo. The results obtained show that the service provided by the company within the construction area is a strength, because it is perceived in a satisfactory way by customers, and where a higher qualification of the human resource is relevant. The discussion validates the fact that leadership that is transformative cannot be alien to the efficiency and effectiveness of human resources within the Disney service model, because this will be reversed in achieving customer service in terms of quality higher. In the conclusion, it is stated that the “Disney Model” is collaborative with the generation of a customer-oriented organizational culture, and, from that perspective, transformational leadership is the motivational factor for achieving greater customer satisfaction, both internal and external.

Keywords: leader, client, services, transformational, Disney model

Introducción

El líder en una empresa es la persona que motiva a un colectivo a que desarrolle determinadas actividades para el logro de los objetivos misionales. En ese sentido, el liderazgo se ejerce con fundamento en la habilidad personal que posee el líder, en el desarrollo máximo del potencial humano y en el aprovechamiento inteligente de los recursos con que cuentan las empresas. En el caso del liderazgo transformacional, este implica centrarse en la atención en las expectativas, percepciones y motivaciones de los colaboradores, y de que se lidere el cambio dentro de una empresa u organización.

El presente artículo es de carácter descriptivo-exploratorio, en el cual se hace relevancia teórica del liderazgo transformacional y del “Modelo Disney”, y, en cuanto al primer factor, este liderazgo se concibe como una perspectiva valida dentro del ámbito del direccionamiento organizacional y acerca de su influencia positiva en los colaboradores para lograr un servicio de calidad superior a los clientes. En cuanto al Modelo de Servicio Disney, se enfatiza en la importancia de la satisfacción de las necesidades y expectativas los clientes, y en donde el liderazgo es un factor esencial para dicho logro. En el desarrollo del artículo se muestra los resultados de una encuesta realizada a los clientes de la empresa Benavides Soluciones Topográficas y Construcción S.A.S., en la ciudad de Sincelejo, y cuyo objetivo es el poder identificar los puntos críticos en los servicios que se le ofrecen a los clientes dentro de la perspectiva del “Modelo Disney”, y el plantear recomendaciones para la mejora de tipo organizacional, específicamente en cuanto a la prestación de servicio a los clientes y el papel del liderazgo transformacional dentro de dicha perspectiva.

Por otra parte, el estudio hace referencia teórica al “Modelo Disney”, como un referente válido para subsanar o mejorar algunos aspectos de deficiencia, que se relacionan con la falta de compromiso y liderazgo en las organizaciones. De igual manera, la aplicación de dicho modelo, dentro del contexto de servicio de una empresa en particular, tiene como propósito el contrastar lo teórico con lo empírico, y con ello dar nuevas luces de conocimiento acerca de la importancia que tienen los modelos centrados en la satisfacción de los clientes y de cómo el liderazgo es un aspecto clave dentro de dicha perspectiva.

Liderazgo transformacional

Actualmente, las organizaciones por fuerza de la competitividad, han logrado una mayor evolución empresarial, y ello se traduce, en una mayor experiencia a través del ejercicio del liderazgo, mejor uso de las nuevas tecnologías y un mayor interés en la capacitación de los colaboradores, entre otros aspectos; y todo ello, en función de lograr mayores resultados, como son: el incremento de la productividad, aumento del rendimiento de las operaciones, y una mayor rentabilidad económico-financiera (Gamboa & Jiménez, 2016).

También las estrategias corporativas se validan dentro de un proceso sólido para garantizar la permanencia competitiva de las empresas en el mercado (Prieto et al., 2014).

Según Annherys et al. (2015), hoy en día las empresas están expuestas a factores endógenos y exógenos, que hacen imperativo que estas rediseñen tanto sus planes como la forma de hacer las cosas, en el propósito de generar ventajas competitivas en el mercado. En esa línea de pensamiento, Parra y Durán (2014) y Hernández y Prieto (2016), exponen acerca de la necesidad de que las compañías o empresas elaboren planes de acción, orientados hacia una mayor competitividad en el mercado global, y esta necesidad implica, una mayor cualificación del recurso humano y un mejor direccionamiento estratégico del mismo por parte del líder o la gerencia.

Por su parte, Durán et al. (2017) hacen relevancia en que las organizaciones, sin importar su tamaño, identifiquen la necesidad de transformación y la manera como adaptarse a los nuevos cambios del mercado actual. Desde esa perspectiva es desde donde se hace más urgente el liderazgo al interior de las empresas, ya sea por parte de la dirección o de la persona que se contrate para ello, en el cual se trata de que el talento humano se comprometa en mayor grado hacia el logro de los objetivos organizacionales y de una mayor integración de tal recurso dentro del plan de empresa, y, con ello, la obtención de mayor sostenibilidad en el tiempo. En ese orden de ideas, Prieto et al. (2015) argumentan que las organizaciones deben valorar aún más la participación del recurso humano, y orientar los esfuerzos colectivos hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes. Estos últimos son la razón de ser de las organizaciones, pero ello no demerita que haya una mayor atención en satisfacer adecuadamente

las necesidades de los clientes internos, como son los colaboradores de una empresa, debido a que estos son el pilar esencial en la generación de ventajas competitivas en las organizaciones (Prieto et al., 2016).

El trasegar evolutivo de las organizaciones, frente al reto que le demanda el mercado global, conlleva a direccionar el talento humano hacia la consecución de los objetivos propuestos por la dirección y en el hecho de cumplir de manera eficaz con la satisfacción y expectativas de los clientes. En esa nueva dinámica, surge un nuevo estilo de liderazgo que requieren adoptar las organizaciones, en procura de que se logren en efectos positivos y estratégicos de los procesos de dirección (Velázquez, 2014). El liderazgo transformacional surge como un proceso por parte de la dirección de las empresas, en donde la acción del líder se traduce en una fuente de inspiración y de motivación a los colaboradores de una organización, y ello, en parte, se configura como una transformación mental de los que hacen parte del colectivo y en conjunción con el logro de los objetivos estratégicos propuestos (Bracho & García, 2011).

Este nuevo liderazgo, denominado transformador, está encaminado, al fomento del intraemprendimiento, y como parte del desarrollo humano integral, en donde los colaboradores, aportan sus conocimientos y experticias para la transformación individual y del entorno que les rodea (Durán et al., 2015).

El liderazgo transformacional también tiene como propósito el fomento de la creatividad y la innovación entre los colaboradores, y ello contribuye significativamente, en un mayor nivel de competitividad organizacional (Vásquez, 2013), en la perspectiva del líder transformacional; hay un cuestionamiento de todo y se promueve un estilo de pensamiento no tradicional (Vásquez, 2013).

En cuanto a las características del liderazgo transformacional, se mencionan cinco elementos sustanciales como son: consideración individual, estimulación intelectual, motivación/ inspiración, influencia idealizada y tolerancia psicológica (Vásquez, 2013).

La consideración individual hace referencia a que el líder escucha, es empático y provee retos y oportunidades para los otros. La estimulación intelectual es el hecho de empoderar a otros para que piensen acerca de los problemas y desarrollos sus propias habilidades intelectuales y mentales.

La motivación e inspiración, como su nombre lo indica, es la capacidad del líder de motivar a la gente para alcanzar un desempeño superior, y de inspirar a los demás para que estos logren el cumplimiento de los objetivos propuestos.

La influencia idealizada es que el líder promueva en sus seguidores, una razón de ser de lo que se realiza y en donde este adquiere el respeto y la confianza de quienes dirige.

Por último, la tolerancia psicológica; está referida a que se promocione la calma y la tolerancia frente a los conflictos y críticas que puedan surgir dentro del contexto organizacional, donde el líder debe mantener el buen humor y trabajar en función de la solución de los conflictos (Martínez *et al.*, 2017).

García *et al.* (2017) afirman que, en las organizaciones, a través del liderazgo transformacional se puede lograr la consolidación e integración del recurso humano, mediante un plan estratégico que involucra a todos en función del logro de los objetivos organizacionales como tal.

Liderazgo transformacional según enfoque del “Modelo Disney”

El liderazgo transformacional no solo es una labor que incide directamente en el comportamiento de los colaboradores de una organización, sino también en que estos desarrollen unas acciones de trabajo en procura de la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes; en ese sentido cada uno de los empleados y trabajadores desarrollara su mejor capacidad en función de que se generen mejores resultados, que se materializan al final en productos y servicios de calidad para el cliente. Este último es la razón de ser de las empresas; por ello, el líder debe estar atento a formular estrategias de servicios que satisfagan adecuadamente los requerimientos de aquellas personas que adquieren, consumen o usan los productos o servicios que ofrece la organización.

En razón a ofrecer un servicio de calidad a los clientes, y en atención a sus necesidades particulares, se hace mención de la Metodología de Servicio Disney que, como su nombre lo indica, la elaboró Walter Elías Disney, quien fue un empresario de éxito en los Estados Unidos, aplicando las tácticas y estrategias, con base en 4 palabras: soñar, creer, atreverse y valorar, que fueron acompañadas por aspectos centrales en la prestación

de un servicio de calidad a los clientes, como lo es, la estabilidad administrativa, la habilidad global, la inmejorable atención al cliente y la cultura organizacional, que como líder sabía transmitir a sus colaboradores, en función de la unión de esfuerzos para logra un servicio ideal.

El liderazgo que ejerció Disney se centró en lograr contar con: a) Un personal con aptitud, entusiasmo, cumplimiento, y confianza, b) Un mayor grupo de proveedores y empleados, c) Un aprendizaje íntegro, d) La constante consolidación de la cultura y los valores Disney, y e) Reconocer la participación de los empleados dentro de la organización.

En atención a lo anterior, el liderazgo y la capacidad de los empleados son los elementos básicos en la cadena de valor, y tales aspectos son conducentes hacia el buen servicio al cliente. Como forma de pensamiento, sostienen una cultura de trabajo colaborativa, donde el “sí, y además...” o el “sí, sí” es escuchado cada vez que alguien propone una idea. En lugar de un “no, lo que pasa es que...” o “no creo que funcione” (Santiago, 2012, citado por Rodríguez & Ávila, 2017, p. 12).

El Modelo Disney tiene en consideración que, la mayoría de las veces, el cliente tiene una sola oportunidad para evaluar un servicio en términos de calidad y satisfacción (Ibarra & Casas, 2015). Por ello, esa sola oportunidad es donde las empresas deben mostrar lo mejor de sí, a través de un buen servicio o producto para atender esas necesidades y expectativas puntuales de los clientes. Sin embargo, se debe determinar cuáles son las variables relevantes en la satisfacción de los clientes y, con ello, el poder perfilar adecuadamente un bien o servicio (Huayamave et al., 2015).

Dentro del modelo Disney, los colaboradores de la organización deben contar con todo el apoyo del líder para que puedan desarrollar al máximo su creatividad, y estos deben ser tratados de forma respetuosa y conservar firmemente sus ideales, principios, valores y creencias. Los clientes deben ser tratados como invitados, para lo cual, se requiere adaptar un modelo de calidad en la atención del servicio que se ofrece a los clientes, y con ello, el aumento de las ventas y una mayor rentabilidad (Cartagena, 2014).

Aspectos metodológicos

El estudio del presente artículo, es de tipo descriptivo, y en razón de darle una validez empírica, al constructo del liderazgo expuesto en la parte teórica, se propuso en el diseño de la investigación, la realización de una encuesta con énfasis en la aplicación del “Modelo Disney calidad del servicio” en la empresa Benavides Soluciones Topográficas y Construcción S.A.S. En razón a las limitaciones de la investigación propuesta, se determinó de forma no probabilística, una muestra selectiva y representativa de 30 clientes, para posteriormente, mostrar gráficamente los resultados y su posterior análisis. Luego, en la discusión, se analizan los resultados obtenidos del trabajo de campo, se hace referencia a la importancia del Modelo Disney en las organizaciones, y se muestran algunos aspectos de deficiencia de la empresa objeto de análisis y que se relacionan con la falta de liderazgo en la misma.

Resultados y su análisis

En la aplicación del modelo Disney, se implementaron unas encuestas con preguntas cerradas y dirigidas a los clientes en general, para evaluar el estado actual del servicio que se ofrece. Y, posteriormente, con los resultados obtenidos de la encuesta, se tabularon dichos datos y se presentaron gráficamente, de tal manera que la información extraída facilitó las opciones de observar los puntos críticos diagnosticados por los mismos clientes, y en razón a ello establecer las recomendaciones para que se den las acciones de mejora en el servicio de atención de la empresa.

La empresa Benavides Soluciones Topográficas y Construcción S.A.S., es de tamaño mediano, cuenta con 40 colaboradores, con un capital de \$ 50.000.000, y su estructura organizacional la componen los departamentos de Contabilidad, Administración y de Operaciones.

A continuación, se muestran los resultados de la encuesta realizada a 30 clientes de la empresa, Benavides Soluciones Topográficas y Construcción S.A.S., en la ciudad de Sincelejo, Sucre, en el objeto de determinar la percepción del cliente en cuanto al servicio que reciben por parte de la organización.

Preguntas

1. ¿Cómo considera la atención que brinda Benavides Soluciones Topográficas y Construcción S.A.S?

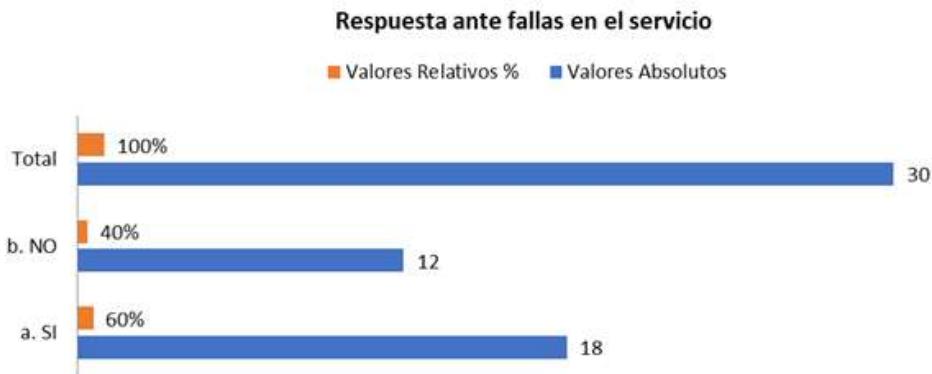


Gráfica 1. Atención que brinda Benavides Soluciones Topográficas y Construcción S.A.S.

Fuente: Elaboración propia, con base en la investigación realizada por Polo (2019).

La gráfica indica que el 60 % de los clientes encuestados opinan que la atención que brinda Benavides Soluciones Topográficas y Construcción S.A es satisfactoria, debido a que si el cliente requiere de una información adicional o un requerimiento acerca del servicio, la persona que lo atiende está disponible para aclarar el interrogante o suplir su demanda, mientras que el 26% expresa, que es regular, lo cual supone que se debe trabajar en la mejora de dicha atención del servicio para lograr un porcentaje de aceptación mayor.

2. ¿Considera usted que la empresa responde a tiempo y eficazmente ante fallas en el servicio?

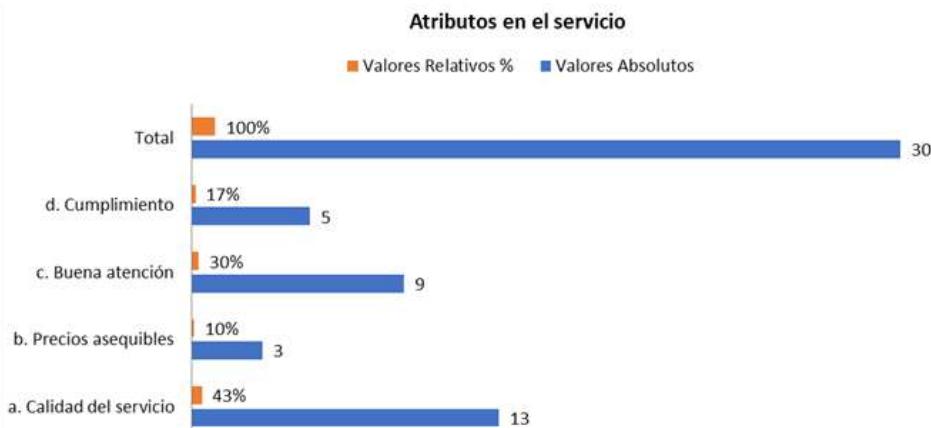


Gráfica 2. Respuesta ante fallas del servicio.

Fuente: Elaboración propia, con base en la investigación realizada por Polo (2019).

El 60 % de las personas encuestadas dieron como respuesta que la empresa responde a tiempo y eficazmente ante fallas en el servicio, lo cual es un resultado favorable en función de satisfacer y mantener la fidelidad de los clientes. Y, en ese orden de ideas, el liderazgo que se ejerza en la empresa debe conllevar a lograr un mayor grado de motivación para que los colaboradores se comprometan frente a las exigencias o sugerencias de los clientes, debido a que la satisfacción de estos últimos, es el pilar fundamental para el crecimiento de la organización.

3. ¿Cuál considera usted, que es el mayor atributo en el servicio que ofrece Benavides Soluciones Topográficas y Construcción S.A.S.?



Gráfica 3. Perspectiva de los atributos que posee la empresa.

Fuente: Elaboración propia, con base en la investigación realizada por Polo (2019).

El resultado obtenido, muestra que el 43 % de los clientes encuestados opinan que la calidad del servicio es el mayor atributo que posee Benavides Soluciones Topográficas y Construcción S.A.S., seguido de la buena atención (30 %), lo cual son dos factores que se muestran de forma positiva, y que indican que se deben fortalecer, y el liderazgo es una acción que puede contribuir a ello.

4. ¿En cuál de estos aspectos, Benavides Soluciones Topográficas y Construcción S.A.S., debería mejorar con respecto al servicio en atención al cliente?



Grafica 4. Aspectos que deben considerarse para mejorar el servicio en atención al cliente

Fuente: Elaboración propia, con base en la investigación realizada por Polo (2019).

Según el 37 % de los clientes encuestados, las personas que atienden en la empresa deben tener mayor paciencia cuando atienden a los clientes, y un 30 % considera que es el profesionalismo en su labor que debe mejorarse y un 23 %, considera que es necesario mayor capacitación del recurso humano.

Todas estas respuestas coligen que el liderazgo que se ejerza en la empresa debe ser conducente, a que el personal deba estar capacitado para cumplir con eficiencia sus actividades, con un grado de mayor paciencia al momento de atender, y ello en parte denota profesionalismo en su labor. Se resalta en este resultado, que los factores emocionales y de control mental son indispensables en función de mostrarse más amable, atento y dispuesto, y ellos lo perciben de forma positiva los clientes.

5. ¿Cuáles son los principales factores que influyeron en usted para preferir a Benavides Soluciones Topográficas y Construcción S.A.S., de entre otras empresas constructoras?



Gráfica 5. Factores que influyeron en la preferencia por el servicio de la empresa.

Fuente: Elaboración propia, con base en la investigación realizada por Polo (2019).

Con respecto a los factores que influyeron para que el cliente prefiera a Benavides Soluciones Topográficas y Construcción S.A.S de entre otras empresas constructoras, el 47 % de los encuestados opinan que es la confianza y un 30 %, la calidad del servicio. Estos resultados confirman el hecho, de que los aspectos emocionales del servicio sumado a la buena atención son factores competitivos que deben ser promocionados a través de un liderazgo transformacional.

Análisis de los resultados

Los hallazgos obtenidos evidencian que la mayoría de los encuestados (60%), consideran que la atención que se brinda es una fortaleza en la empresa Benavides Soluciones Topográficas y Construcción S.A., debido a que es satisfactoria, y en donde se atiende a los clientes de manera pertinente en cuanto a una información adicional o un requerimiento acerca del servicio. Ese mismo porcentaje de encuestados opinan que la organización responde de manera eficaz ante fallas en el servicio, lo cual es un resultado favorable en función de mantener la fidelidad de los clientes.

Según las perspectivas que tienen los clientes, en razón a los atributos que posee la empresa, la calidad del servicio es el más relevante, seguido de la buena atención.

Para el caso de considerar el mejoramiento del servicio, los aspectos de mayor relevancia son el que los colaboradores tengan mayor paciencia cuando atienden a los clientes, mayor profesionalismo y capacitación del recurso humano. Por último, en cuanto al interrogante de cuáles son los principales factores que influyeron en usted para preferir a Benavides Soluciones Topográficas y Construcción S.A.S., frente a otras del sector, el 47 % opina que la confianza y el 30 % la calidad del servicio. Estas respuestas, denotan acerca de la importancia que tiene un servicio confiable y de buena calidad a los clientes, y en tal sentido el liderazgo transformacional debe ser un factor de motivación para tales efectos en favor del crecimiento de esta organización.

Discusión

El desempeño de cada uno de los colaboradores en cuanto a la prestación de un servicio de calidad superior a los clientes en la empresa Benavides Soluciones Topográficas y Construcción S.A.S., puede obedecer a la falta de conocimientos o por no desarrollar los empleados al máximo sus habilidades y capacidades, en ese sentido, es válido lo que plantea el “Modelo Disney calidad del servicio”, en donde se considera que cada colaborador o empleado es la organización ante la visión de los clientes o consumidores, por ello, estos deben estar en constantes capacitaciones, ser estimulado o promoverlos en base a su alto desempeño.

En consideración a lo anterior, el liderazgo no puede ser ajeno a la eficiencia y eficacia que el recurso humano puede lograr en función de brindar un buen servicio de calidad a los clientes. En ese orden de ideas, el liderazgo que se ejerza en una empresa debe ser transformado en su cultura de servicio, y ello implica, que el líder incida positivamente en el comportamiento de los colaboradores para que estos comprendan en la importancia que tiene el cliente para la organización, en el hecho de satisfacer corresponder adecuadamente con sus necesidades y expectativas. Según el Modelo Disney de Calidad de Servicio, el cliente se ubica como

el eje central en donde debe girar los procedimientos, técnicas y los colaboradores mismos para con ello, establecer un servicio de atención al cliente más agradable y que este sea tratado como invitados.

Por otra parte, el liderazgo transformacional referido al Modelo Disney de calidad de buen servicio al cliente, debe trabajar no solo por un mejor desempeño técnico o administrativo de los empleados y trabajadores, sino también, porque se fortalezcan sus valores de los mismos dentro de la organización, es decir, que exista el respeto, el aprecio y darle valor a todos por igual, para involucrar el compromiso de cada uno de tus colaboradores frente a los objetivos misionales y de servicio. Se concibe dentro del modelo Disney, que en la medida en que los clientes internos reciban la importancia debida, sean motivados y encuentren satisfechos con la organización, así mismo, darán lo mejor de sí, y ello se materializaran en una mejor atención hacia los clientes.

Siguiendo los principios del Modelo de Servicio Disney, se debe reinventar el negocio, y ello implica que el líder debe promover el cambio, y los colaboradores adaptarse al mismo, y esta condición de cambio está dada por la mejora en la estructura organizacional de la empresa, lo cual a su vez, involucra decisiones importantes para la prestación de un mejor servicio a los clientes.

Otro principio del modelo Disney es “Haz de tus empleados tu marca”, y debe entenderse, que los colaboradores no solo deban estar capacitados sino también estar equilibrados emocionalmente, para poder desarrollar positivamente aptitudes como la comunicación, la cortesía, amabilidad, paciencia, y todo ello, es percibido favorablemente por los clientes y refuerza la marca de la organización.

Por otro lado, el entrenamiento es un factor de desarrollo hacia el cliente, y no solo son instrucciones técnicas por parte del líder o guía, sino también, generar un ambiente de motivación, estímulo y reforzamiento de sus habilidades ocupacionales. También se deben evitar los trastornos, y ello implica el atender debidamente las inquietudes y sugerencias de los clientes internos, y el líder debe ser un orientador de estos, para que cada uno de ellos, puedan ser fuente de crecimiento empresarial.

El líder debe averiguar lo que ocurre, es decir, conocer en que están fallando los colaboradores, así como también, el conocer, cual es la percepción de los clientes frente al servicio que se lo ofrece y si la organización puede brindar dicho servicio en términos de calidad superior, es decir lograr que los clientes estén satisfechos con el servicio, producto o la atención que se le brinda.

La estrategia dentro del modelo Disney se concibe como combustible gratis, por tanto, es un elemento que debe ser utilizado eficazmente por el líder, para con ello, contribuir significativamente en ambientes laborales más agradables donde cada trabajador y empleado va a estar más satisfecho y, por ende, desarrollará su máximo potencial de las habilidades y capacidades de servicio ante el cliente. Otro principio básico del modelo Disney, expone que ser líder para la organización es fuente de ventaja competitiva, debido a que es parte integrante del equipo de trabajo para lograr los objetivos planteados. Las 4 competencias básicas del líder son: la técnica, la gestión, la tecnología y el liderazgo.

Otro aspecto importante, es el hecho de que el líder cuide su imagen personal ante los colaboradores, de tal manera que ellos confíen y tengan una credibilidad en él, que este mantenga la humildad y la empatía para con ello, promover la sinergia organizacional necesaria hacia un mejor rendimiento laboral en los colaboradores. Por último, el líder transformacional, debe poseer actitudes y aptitudes que permitan dinamizar comportamientos humanos positivos y fundamentados en códigos éticos y principios definidos.

Conclusión

Se concluye, que el liderazgo transformacional es aquel proceso de dirección en las empresas, que propende a motivar, inspirar potencializar las habilidades de los colaboradores, y ello, conlleva, a que se obtenga mejores indicadores desempeño de los mismos, y además de ello, el lograr que el seguidor transformado puede crear mayor satisfacción en el cliente.

Los resultados obtenidos de las encuestas, indican que la empresa Benavides Soluciones Topográficas y Construcción S.A.S., a pesar de que ofrece un servicio que es percibido satisfactorio por la mayoría de los clientes,

este servicio se presenta con ciertas deficiencias, y ello en parte, induce a pensar en la necesidad de un liderazgo transformacional, que motive y facilite en los colaboradores de la organización un mejor desempeño en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes.

El “Modelo Disney”, es colaborativo con la generación de una cultura organizacional orientada al cliente, debido a que en última instancia, es éste, el que le da razón de ser al negocio, y en consideración, de que la satisfacción de las necesidades y las expectativas de los clientes, es el objeto central, a las cuales se dirigen la mayoría de las acciones y estrategias de las organizaciones o empresas, por tanto, el liderazgo transformacional dentro de la compañía Benavides Soluciones Topográficas y Construcción S.A.S., debe ser el factor motivacional para el logro de que haya mayores satisfactores a los clientes tanto internos como externos.

En el caso de aplicación del liderazgo transformacional dentro del Modelo de Servicio Disney, estos líderes deberán ser personas íntegras, con inteligencia emocional, con fuerte poder moral y un sólido poder experto, el cual permitirá manejar los cambios e inspirar a toda la organización para seguirlos con pasión y compromiso hacia una visión compartida. Y dentro de esos compromisos empresariales se encuentra el servicio al cliente, debido a que en la medida que haya un mayor grado de satisfacción de las necesidades y satisfacción de los clientes, así mismo, mayores serán las retribuciones en lo personal y en lo económico para la organización en su conjunto.

Referencias

- Annherys, P., Jaiham, H. & García J. (2015). Toma de decisiones: reto para crear ventajas competitivas en las distribuidoras de alimentos gourmet. *Desarrollo Gerencial*, 7(2), 100-118. <http://dx.doi.org/10.17081/dege.7.2.1183>
- Bracho-Parra, O. & García-Guiliany, J. E. (2011). Características personales del líder transformacional en las contralorías municipales del Estado Zulia. *Clio América*, 5(10), 182-203. <https://doi.org/10.21676/23897848.418>
- Cartagena Reino, C. A. (2014). *Diseño de un modelo de gestión de la calidad de servicio al cliente para la empresa “Agua Vida Nueva”, ubicada*

en el cantón Mera, Provincia de Pastaza [Tesis de Pregrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio UCSG. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/1753/1/T-UCSG-PRE-ECO-MD-ADM-5.pdf>

Durán, S., Crissien, J., Virviesca, J. & García, J. (2017). Estrategias gerenciales para la formación de equipos de trabajos en empresas constructoras del Caribe colombiano. *Revista Espacios*, 38(13). <https://www.revistaespacios.com/a17v38n13/a17v38n13p24.pdf>

Durán, S., Parra, M. & Márceles, V. (2015). Potenciación de habilidades para el desarrollo de emprendedores exitosos en el contexto universitario. *Revista Opción*, 31(77), 200-215. <http://hdl.handle.net/11323/3251>

García, J., Duran, S., Parra, M. & Márceles V. (2017). Dirección estratégica del talento humano para el fomento de valores en los cuerpos policiales venezolanos. *Revista Espacios*, 38(32). <http://www.revistaespacios.com/a17v38n32/a17v38n32p16.pdf>

Gamboa Suárez, R. & Jiménez Rodríguez, L. (2016). Gestión del éxito organizacional como estrategia de valor para minimizar la relucencia en pymes. *Desarrollo Gerencial Revista de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Simón Bolívar-Colombia*, 8(1), 123-142. <http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/desarrollogerencial/article/view/427/3713>

Hernández Ariza, O. M. & Prieto Pulido, R. A. (2016). Cultura organizacional en cooperativas del sector agrícola—en el departamento del Atlántico. En G. Ziritt (Coord.), *Diálogo de saberes desde las Ciencias Económicas, Administrativas y Contables* (pp. 6-17). Fondo Editorial UNERMB

Huayamave, G., Haro, F. & Córdova, N. (2015). MODELOS DE SATISFACCIÓN: UNA ALTERNATIVA VIABLE PARA MEJORAR LA RELACION CON LOS CLIENTES. *Gaceta Sansana*, 1(5), 58-73. <http://publicaciones.usm.edu.ec/index.php/GS/article/view/50>

Ibarra Morales, L. E. & Casas Medina, E. V. (2015). Aplicación del Modelo Servpef en los centros de atención Telcel, Hermosillo: Una medición de la calidad en el servicio. *Contaduría y administración*, 60(1), 229-260. [https://doi.org/10.1016/S0186-1042\(15\)72153-4](https://doi.org/10.1016/S0186-1042(15)72153-4)

- Martínez-Ventura, J., Cardeño-Portela, E., Ramírez-Cardeño, W. & Durán, S. (2017). Liderazgo transformacional como estrategia de adaptación en la gestión logística empresarial. *Desarrollo gerencial*, 9(2), 140-157. <https://doi.org/10.17081/dege.9.2.2980>
- Parra, M., & Durán, S. (2014). Desarrollo organizacional y estrategias de tecnoformación en instituciones de educación superior colombianas. *Dictamen Libre*, (14-15), 14–23. <https://doi.org/10.18041/2619-4244/dl.14-15.3127>
- Rodríguez, P. & Avila, C. (2017). *Gestión de un Plan Estratégico basado en el Modelo Disney para optimizar la calidad del servicio al cliente en Farmacias Keyla S.A en la zona norte de Guayaquil* [Tesis de Pregrado, Universidad Guayaquil]. Repositorio UG. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/22487/1/Tesis-Rodr%C3%ADguez%20-%20Avila.pdf>
- Polo, S. (2019). *Fortalecimiento de las áreas administrativas, comerciales y financieras de la empresa Benavides Soluciones Topográficas y Construcción en la ciudad de Sincelejo – Sucre*. [Tesis de Pregrado, Universidad del Sinú Elias Bechara].
- Prieto, R.; Emonet, P.; García, J. & González, D. (2015). Cambio organizacional como estrategia de gestión en las empresas mixtas del sector petroliero. *Revista de Ciencias Sociales*, 21(3), 386-402. <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/1079/Cambio%20organizacional%20como%20estrategia%20de%20gesti%C3%B3n%20en%20las%20empresas%20mixtas%20del%20sector%20petroliero.pdf?sequence=1>
- 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), 102-119. <https://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/1290>
- Prieto, R., García, J. & González, D. (2014). *Liderazgo Estratégico: factor de competitividad del Sector Industrial de la Región Caribe Colombiana* [ponencia]. I Congreso Internacional de Investigación Dr. Adolfo Calimán “Visión transdisciplinaria e integradora de la investigación”. https://www.researchgate.net/publication/319737259_Liderazgo_Estrategico_factor_de_competitividad_del_Sector_Industrial_de_la_Region_Caribe_Colombiana

Santiago, J. (2012). *La Cultura de Trabajo de Disney*. Orlando, Florida: Disney Institute.

Vásquez Alatorre, A. (2013). Interdependencia entre el liderazgo transformacional, cultura organizacional y cambio educativo: una reflexión. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 11(1), 73-91. <https://www.redalyc.org/pdf/551/55125665006.pdf>

Velázquez, G. (2014). Perfil del líder y Dirección de las organizaciones mexicanas. *Desarrollo Gerencial*, 6(2), 180-206. <https://doi.org/10.17081/dege.6.2.473>

Capítulo 9



Telemedicina para la Atención Primaria en Salud: una visión integral

Mauricio Javier Ramírez Quiroz¹

Nafer Enrique Vergara Dávila²

Alex David Morales Acosta³

Resumen

En la actualidad las Ciencias de la Salud se están apoyando de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación, para lograr garantizar mayor cobertura de los servicios de salud que se prestan en una nación. Esta integración se conoce como Telemedicina, la cual es un conjunto de tecnologías a disposición de profesionales en el área de la salud para prestar sus servicios a través de estas. El objetivo del presente documento es realizar un análisis bibliográfico de la definición, elementos y componentes necesarios, procesos para el desarrollo, y ventajas y desventajas de un sistema de Telemedicina. La presente investigación es de tipo descriptiva, diseño no experimental, de corte transversal, porque se describe el estado actual del tema en mención, sin realizar ningún tipo de manipulación de las variables y recolectando los datos en un único momento. Como resultado se tiene una matriz analítica de contenido con 15 documentos académicos de los últimos 5 años que se enfocan en el tema de Telemedicina. Finalmente, se concluye que la Telemedicina proporciona un gran abanico de beneficios. Sin embargo, se enfrenta a dos grandes retos,

1 Estudiantes de Ingeniería de Sistemas. Corporación Universitaria Antonio José de Sucre. Grupo de Investigación Ingeniería, Innovación y Tecnología (GINTEING). Línea de Investigación Informática, Educación y Sociedad. mauricio-ramirez22@outlook.com. Colombia.

2 Estudiantes de Ingeniería de Sistemas. Corporación Universitaria Antonio José de Sucre. Grupo de Investigación Ingeniería, Innovación y Tecnología (GINTEING). Línea de Investigación Informática, Educación y Sociedad. alphanaf@outlook.com. Colombia.

3 Ingeniero de Sistemas, Especialista en administración de la informativa educativa y Magíster en Gestión de la Tecnología Educativa. Corporación Universitaria Antonio José de Sucre. Grupo de Investigación Ingeniería, Innovación y Tecnología (GINTEING). Línea de Investigación Informática, Educación y Sociedad. alex_morales@corposucre.edu.co. Colombia.

los cuales son: la resistencia al cambio por parte de los profesionales en el área de la salud y poca infraestructura tecnológica para garantizar una cobertura total en el país.

Palabras clave: Telemedicina, salud, Telecomunicaciones.

Telemedicine for Primary Health Care: an integral vision

Abstract

At present the Health Sciences are relying on the New Information and Communication Technologies, to ensure greater coverage of the health services provided in a nation. This integration is known as Telemedicine, which is a set of technologies available to professionals in the health area to provide their services through them. The objective of this document is to carry out a bibliographic analysis of the definition, necessary elements and components, processes for development, and advantages and disadvantages of a Telemedicine system. This research is descriptive, non-experimental design, cross-sectional, because the current state of the subject in question is described, without performing any type of manipulation of the variables and collecting the data in a single moment. As a result, there is an analytical content matrix with 15 academic documents from the last 5 years that focus on the subject of Telemedicine. Finally, it is concluded that Telemedicine provides a wide range of benefits. However, it faces two great challenges, which are: resistance to change by professionals in the health area and little technological infrastructure to guarantee full coverage in the country.

Keywords: Telemedicine, health, telecommunications.

Introducción

Para el año 2015, líderes mundiales acogieron un conjunto de objetivos globales, denominados Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), con el fin de solucionar los problemas que afectan a la humanidad, tales como la pobreza, el analfabetismo, las epidemias, entre otros. Revisando los ODS, se encuentra que el objetivo número tres, Salud y Bienestar, entre sus metas, tiene como propósito que “para 2030, se debe reducir en un tercio la mortalidad prematura por enfermedades no transmisibles mediante la prevención y el tratamiento, y promover la salud mental y el bienestar” (ONU, 2019). Ante esta situación, investigadores de las Ciencias de la Salud y de la Ciencias de la Ingeniería han venido generando estrategias innovadoras para brindar oportunidad a las personas residentes en lugares con vía de difícil acceso, o que viven en lugares aledaños al casco urbano, de poder acceder a los servicios de salud a través de los avances de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), además, de permitir el fortalecimiento en las políticas públicas en salud donde jefes de Estado han iniciado la generación de nuevas normativas y reformas al sistema general de la salud, que tienen como fin el fortalecimiento y mejoramiento del servicio de atención en la salud.

En Colombia el ministro de Salud y Protección Social, Juan Pablo Uribe Restrepo argumenta que entre los retos del Ministerio de Salud y el Ministerio de Protección Social para el año 2019 se encuentra el fortalecimiento de la Superintendencia Nacional de Salud, con el fin de brindar servicios oportunos y de calidad en salud, estilos de vida saludables a todos los colombianos (MinSalud, 2018). Además, en Colombia existen leyes, decretos, sentencias y resoluciones que buscan promover y supervisar la atención en salud con uso de las TIC. Esto se conoce como Telesalud, la cual incluye a la Telemedicina, que según la Ley 1419 del 2010 en el Artículo 2 la define como:

La provisión de servicios de salud a distancia en los componentes de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, por profesionales de la salud que utilizan tecnologías de la información y la comunicación, que les permiten intercambiar datos con el propósito de facilitar el acceso y la oportunidad en la prestación de servicios a la

población que presenta limitaciones de oferta, de acceso a los servicios o de ambos en su área geográfica (Congreso de la República de Colombia, 2010).

En esta misma Ley en el Capítulo V, artículo 10, parágrafo 1º “se recomienda incluir los conocimientos en TELESALUD, en el pensum de estudios de las carreras de las áreas de la Salud; además, en los programas de Ingeniería de Sistemas, Telecomunicaciones, Eléctrica, Electrónica y Mecatrónica, entre otros” (Congreso de la República de Colombia, 2010). Por esta razón el presente capítulo tiene como finalidad realizar un estudio bibliográfico apoyado en los instrumentos de matriz bibliografía y matriz analística de contenido, para conocer las requerimientos mínimos que se necesitan para aplicar Telemedicina, además de reconocer los desafíos a los que esta tendencia se enfrenta y ayudar a investigadores del área de la salud y de la ingeniería reconocer el concepto, elementos y acciones técnicas, ventajas y desventajas que estos sistemas pueden tener, según los resultados expresados por diferentes autores de esta área

La Telemedicina

Según Collazos y Torres (2018), Fernández *et al.* (2016), Moreno (2017), López *et al.* (2015) y Medianero y Samamé (2018), la Telemedicina es una práctica para el servicio de la salud a distancia y lugares hostiles y de factor crítico, con el objetivo de intercambiar datos para hacer un diagnóstico, todo esto gracias a la tecnología de la información y la comunicación entre un servicio sanitario y los pacientes, en las que la intervención de diagnóstico y decisiones y recomendaciones de los tratamientos están basados en la trasmisión de información como datos, imágenes, videos, documentos, grabaciones de voz. Todo esto trasmítido a través de sistemas de telecomunicación.

Además, Aguaiza *et al.* (2018), Kuzmar (2017) y Pomares y Fernández (2017), definen que la Telemedicina, inicialmente, se puede definir como el uso de las herramientas de la telecomunicación para promover la atención primaria sin importar donde se encuentren los pacientes que deben ser atendidos por profesionales de la salud, hoy en día se han desarrollado diversidad de aplicaciones, las cuales definen el gran alcance que se vive

en la actualidad y lo que se viene a futuro, todo esto caracterizado por la expansión y la creación de nuevas soluciones que se presentan en el ámbito de la salud y la forma que se busca para que esta sea accesible.

También, Jiménez y Acuña (2015) y Palop *et al.* (2017), mencionan que la Telesalud y la Telemedicina son consideradas como una herramienta importante, que facilita el acceso a los servicios de salud, integradas por dispositivos y aplicaciones informáticas, y que deben ser utilizadas por profesionales de la salud. Estas tecnologías siguen en constante evolución abriendo posibilidades de brindar atención en salud a personas en sitios alejados y de difícil acceso.

Por otra parte, autores como Novillo y D'Agostino (2017), Aguirre y Achondo (2016) y Tuay *et al.* (2017) mencionan las necesidades diferenciadas para promover la salud, para prevenir las enfermedades, y a su vez logra que todas las personas y las comunidades tengan acceso a los servicios de la salud integral que necesitan; los sistemas de Telemedicina vienen revolucionando las aplicaciones en el sector de la salud, hasta el punto de considerar que es posible monitorear a una persona remotamente sin estar presente, además de promover el acceso a servicios de la salud en una cobertura total. Igualmente, Durón *et al.* (2016) argumenta que la Telemedicina es un recurso innovador y eficiente en el aspecto educativo para los profesionales de la salud mediante la Teleconferencias y Teleconsultas que se pueden realizar, en especial con expertos de otros países.

Es decir, que la Telemedicina es una forma de satisfacer las necesidades de la salud en zonas que se encuentran alejadas o zonas rurales donde el acceso es casi imposible, al igual que permite disminuir el tiempo de espera para las personas que necesitan ser atendidas, mejorando así la calidad de atención y la vida de las personas, igualmente cabe mencionar que al ser una herramienta tecnológica que facilita la transmisión y comunicación entre personal de la salud y paciente u otros expertos en salud, contribuye a la cualificación de las personas en el área de la salud, debido a la retroalimentación que existen en cada uno de los eventos de salud que se atienden.

Componentes y elementos necesarios para Telemedicina

En la actualidad, entre los elementos más significativos de los sistemas de Telemedicina están las herramientas de las Telecomunicaciones (telefonía, televisión, redes informáticas, fibra óptica, radio, enlaces por satélite, entre otros), y las ciencias de la Informática, donde están presente soluciones como la trasmisión de audio, video, imágenes, documentos, entre otros, por medio de varios sistemas de telecomunicación en tiempo real. Todos estos aspectos para el apoyo al desarrollo de los implementos a las labores médicas para la salud a distancia.

Según Moreno (2017), Pomares y Fernández (2017), y Álvarez *et al.* (2015), los elementos que se deben tener en cuenta para Telemedicina son:

- Infraestructuras tecnológicas para maximizar el ancho de banda de las redes en las diferentes veredas, municipios, departamentos del país.
- Elaboración de historias clínicas de los pacientes para el registro y control del seguimiento de los procesos de salud.
- Cualificación de los profesionales en al área de la salud para mejorar el manejo de las TIC.
- Equipos de transmisión de información entre el médico, paciente y especialista, para la gestión del diagnóstico y del tratamiento.
- Dispositivos electrónicos y programas informáticos que permitan videoconferencias.

Por otra parte, Durón *et al.* (2016) definen que los elementos de carácter importes para la Telemedicina son:

- **Seguridad en la Red:** Para garantizar la seguridad de un sistema de Telemedicina es importante poder establecer protocolos de seguridad que garanticen el no acceso a personal no autorizado, mediante la administración de privilegios de usuarios; de igual forma, es importante resaltar que se debe configurar el *firewall* del dispositivo, bloqueando el acceso de puertos para evitar el ingreso o salida de información, y contar con el respaldo de programas de antivirus que garantice la detención y eliminación de software maliciosos. Las anteriores recomendaciones son

relevantes, debido a que el sistema de Telemedicina se encuentra en constante vulnerabilidad al navegar por el internet y transferir la información por este medio público. Además de lo anteriormente mencionado, el usuario que opera el sistema juega un papel importante en la seguridad del mismo; por esta razón es de vital importante concientizar al personal de trabajo en tener las mayores precauciones al manipular el dispositivo donde se ejecuta el aplicativo de Telemedicina. Entre estas recomendaciones se encuentran: no compartir información por las redes sociales, no responder a correos no registrados, restringir el acceso a páginas no seguras y evitar acceder a sitios donde se deba ingresar datos personales.

- **Privacidad y Confidencialidad de la Información de Pacientes:** Los términos privacidad y confidencialidad están directamente relacionados con los valores legales que rigen las prácticas de los profesionales en la salud hacia las personas que están siendo atendidas, es decir, los pacientes. En los lugares hospitalarios la privacidad se refleja como el derecho a la intimidad y el manejo prudente de los archivos, creando confianza al paciente y confidencialidad, mantener en secreto los datos que son trasmítidos al médico; sin duda, uno de los objetivos primordiales para estas organizaciones, es defender los derechos de los pacientes, en lo que concierne a la información emitida a los profesionales de la salud.
- **Consentimiento Informado:** Es el contexto en que el médico y el paciente creen una comunicación segura, de tal forma que se escoja lo mejor para la persona que está siendo atendida. Por la importancia de utilizar este instrumento o documento formal es importante contar con los comités de ética de las instituciones participantes.
- **Beneficios al Paciente:** Los pacientes siempre tendrán un beneficio cuando utilizan estas herramientas. Sin embargo, deberá aclararse que las consultas que se presentan, que no son presenciales, sino que se hacen por medio de una teleconferencia de interconsulta medica pueden tener algunas desventajas, no significa compromiso de un manejo médico por parte de las

personas que son consultadas, el manejo del paciente deberá seguir a cargo del médico el cual debe referir el caso por escrito o enviar la información por medio de alguna herramienta.

Finalmente, los autores (Pomares & Fernandez, 2017) argumentan que para que un sistema de estas características funcione adecuadamente, debe de emplear como mínimo los siguientes componentes

- Se debe contar con medios de comunicación, herramientas que ayuden al intercambio de imágenes, el apoyo de equipos biomédicos y equipos que permitan la comunicación por medio de videoconferencias.
- Contar con un canal de más de 5 MB que permita gestionar la comunicación entre los centros hospitalarios que trabajan entre sí. Con la ayuda de herramientas como plataformas web que sean sencillas y ágiles. Todo esto con el fin de garantizar el envío de datos, compartir información en tiempo real, enviar datos, historias clínicas por correo, mensajes de voz e imágenes de apoyo de diagnóstico.

¿Cómo crear un servicio de Telemedicina?

Para la realización de un sistema de Telemedicina se debe tener en cuenta el propósito de esta tecnología, el cual es brindar servicios de salud mediante diferentes canales de comunicación, los cuales permite la transmisión de diferentes formatos de archivos (video, audio, texto, entre otros formatos), además de una comunicación bidireccional entre profesional de la salud y otros profesionales de la salud o paciente.

La Telemedicina se puede elaborar teniendo en cuenta las siguientes indicaciones. Según el autor Isaac Kuzmar (2016) los pasos más importantes para tener en cuenta son:

Paso 1. Sistema (Centro del Sistema)

Para iniciar, se debe realizar el levantamiento de requerimiento, teniendo en cuenta las necesidades del centro de salud o entidad que lo vaya a implementar, definiendo el modelado del sistema y el diseño del mismo; se recomienda trabajar en sistemas modulares para garantizar la escalabilidad del sistema y adecuación en cualquier contexto, haciéndolo

de uso universal, capaz de cubrir cualquier posible aspecto y poder ser actualizado o recibir mantenimiento en cualquier momento en que surja alguna eventualidad.

Paso 2. Consulta y Tratamiento

Se sugiere la creación de protocolos y algoritmos para generación de atención médica, teniendo en cuenta los requerimientos identificados en el Paso 1, para reconocer los recursos tecnológicos con los que se cuenta y el formato o tipo de información que se desea transmitir por medio de la Web, además de la documentación necesaria para la realización de las consultas y el numero promedio de consultas que se desean realizar en un periodo de tiempo. Esto permite evaluar la velocidad de transmisión y la capacidad de almacenamiento del sistema, además de contribuir en la modelación de la base de datos donde se almacenará la documentación de cada consultada realizada.

Paso 3. Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad

Uno de los principales objetivos de la Telemedicina es poder ampliar la cobertura de prestación de servicios de salud en un país, con el fin de garantizar la prevención de enfermedades o epidemias en la comunidad. Para ello, mediante las Tecnologías de la Comunicación se pueden realizar diferentes tipos de campañas con el fin de llegar a todos los rincones del país y lograr promocionar hábitos saludables en las diferentes poblaciones, utilizando diferentes estrategias de marketing digital. Además, el personal de salud debe ser cualificado para que haga uso de las tecnologías de forma adecuada y, de esta forma, realizar su labor en un tipo óptimo y con eficiencia, garantizando así mayor número de pacientes atendidos en un periodo de tiempo.

Paso 4. Gestión de recursos e Integración de los Recursos

Al identificar los requerimientos del Paso 1, se realiza un análisis de los recursos disponibles en la entidad que utilizará el sistema de Telemedicina, con el fin de reconocer el contexto y verificar si se cuenta con los recursos suficientes para el desarrollo del sistema; además, se debe conocer el alcance que se le quiere dar al sistema de Telemedicina. Para ello se recomiendan los siguientes aspectos.

- Revisar la velocidad de internet con las que se cuenta para garantizar el flujo de información, dependiendo del tipo de información que se desea transmitir.
- Revisar si se cuenta con software antivirus con licencia para garantizar la integridad de los datos.
- Dispositivos de cómputos y dispositivos móviles para la ejecución del sistema, con características de dispositivo gama media.
- Servidor o alojamiento en la web con un dominio para el almacenamiento de la información recopilada en cada consultada.

Paso 5. Accesibilidad

Las unidades o personal del sistema que deben proceder de una manera coordinada son principalmente 4, los cuales se ven reflejados en:

- Los usuarios-población (paciente y entornos familiares).
- Los proveedores de la salud (personal sanitario del servicio seleccionado y profesionales de la salud).
- Aplicación de la Telemedicina: Paso a paso de cómo realizar su uso.
- Tener identificados los servicios sanitarios.

Paso 6. Seguridad

Se deben establecer normas que garanticen la adecuada privacidad de los sistemas de Telemedicina, protegiendo la identidad de los pacientes y del profesional sanitario, tanto electrónicamente como físicamente. Además de protocolizar los procesos más relevantes en el sistema, se debe garantizar su seguridad.

Paso 7. Económicamente Sostenible

Debe ser económicamente rentable para las entidades que son públicas al igual que las privadas, así como también para los profesionales prestadores de servicio en la salud, todo con el propósito de ser viable y

sostenible. Para esto, se deben analizar las condiciones de cada servicio que se desea prestar, al igual que analizar el tamaño del mercado junto a los costos de diseño, desarrollo, implementación y gestión.

Según los autores (Linares, Linares, & Herrera, 2018), los medios más generales para la aplicación de la Telemedicina son básicamente tres:

- Representar la recolección de información a la vez que es trasmisida para revisión e interpretación. Estos sistemas brindan la posibilidad de almacenar imágenes, datos, texto, y cargar grabaciones de audio y video.
- Se debe considerar un método de sincronización de intercambio de la información donde la única barrera entre las personas que están siendo atendidas es la distancia, pues permite el dialogo en tiempo real, lo que asegura que la revisión y la toma de decisiones y diagnósticos sean inmediatos, favoreciendo la reducción de tiempo e informando a paciente de inmediato.
- Los datos son enviados previamente al médico y se realizan examen en tiempo real si es necesario.

Ventajas y Desventajas de la Telemedicina

Toda nueva implementación o mejora de sistemas o aplicaciones genera ventajas y desventajas, según la perspectiva de diferentes autores. En la Tabla 1, se ilustran varios escenarios donde se realiza un análisis de las ventajas y desventajas de la Telemedicina.

Tabla 1
Ventajas y desventajas de Telemedicina

VENTAJAS	DESVENTAJAS
Potencial mejora en la atención en salud y reducción de costos de dicha atención.	Poca disposición de los profesionales en el área de la salud para el uso de estas tecnologías.
Nuevos canales de comunicación entre pacientes y profesionales de la salud.	Fuerte inversión en el crecimiento de la infraestructura tecnológica (cables, antenas, entre otras).

VENTAJAS	DESVENTAJAS
Facilidad de la trasmisión de información para la cualificación en procesos sanitarios y buenos hábitos de vida saludable.	Necesidad de un canal adecuado de ancho de banda para la transmisión de la información multimedia.
Rapidez y eficacia en la atención de los servicios de emergencias.	Existen grandes retos y barreras relacionados con los temas de conectividad y alfabetización digital en el personal de los servicios de atención primaria.
Utilización de equipos biomédicos en situación es de emergencias médicas y de desastres.	Poca innovación e investigación en el campo de equipos médicos para Telemedicina.
Transmisión de información sincrónica y asincrónica facilitando la comunicación entre paciente y personal de salud.	Falta de conocimiento de los pacientes en conceptos básicos de salud y tecnología.

Fuente: los autores a partir de la revisión documental.

Metodología del estudio

El estudio es de tipo descriptivo. Según Hernández este tipo de estudio “busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población.” (Hernández, Fernández & Baptista, 2003, pág. 92). El propósito del presente estudio es especificar la definición, elementos y componentes mínimos, proceso de desarrollo y ventajas y desventajas de Telemedicina, con el fin de que sirva como base o fundamento en posteriores investigaciones al respecto.

El diseño de la investigación es no experimental, de corte transversal, porque el objetivo es observar y estudiar la temática de Telemedicina tal como se ha dado en su contexto natural y a través del tiempo hasta este punto; igualmente los datos se recopilaron en un solo momento, mediante criterios el siguiente selección: a) Tema principal: Telemedicina, b) Límite espacio temporal: países iberoamericanos en los últimos 5 años, c) Idioma:

Español e Inglés, d) Palabra claves: Telemedicina, Telesalud, TIC y Salud, e) Subtemas: e-salud, Telesalud, TIC y Telecomunicaciones y f) Bases de datos: Scielo, IEEE, Redalyc Y Google académico; obteniendo documentos oficiales, artículos de revistas científicas, documentales, entre otras fuentes de interés particular.

Las fuentes se organizaron y clasificaron mediante fichas bibliográficas, para su posterior análisis y finalmente, se realizó un análisis de la información recopilada con la ayuda de una matriz analítica de contenido según (Recomendada por Londoño, Maldonado, & Calderón, 2014) en su Guía para la construcción de estados del arte.

Resultados

Los resultados se reflejan en la Tabla 2 y en el apartado de discusiones donde se amplía el panorama y los argumentos del estudio, revisando, los siguientes interrogantes: ¿Qué es la Telemedicina?, ¿Elementos y acciones que se deben tener presente para hacer Telemedicina?, ¿Cómo crear un servicio de Telemedicina? y ¿Ventajas y desventajas de la Telemedicina?

Tabla 2
Matriz analítica de contenido

¿QUÉ ES LA TELEMEDICINA?	¿ELEMENTOS Y ACCIONES QUE SE DEBEN TENER PRESENTE PARA HACER TELEMEDICINA?	¿CÓMO CREAR UN SERVICIO DE TELEMEDICINA?	¿VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA TELEMEDICINA?
La Telemedicina es un recurso innovador y eficiente en el aspecto educativo del personal de salud mediante Teleconferencias virtuales o teleconsulta para brindar servicio de salud a distancia.	Seguridad en la red: -Claves de acceso y programas de antivirus. -Privacidad y confidencialidad de la información de pacientes. -Consentimiento informado -Beneficios al paciente	La provisión de equipo con dispositivos anexos como estetoscopios digitales, cámaras y otros; soporte técnico	Potencial de mejorar la atención en salud y reducción de costos de dicha atención. Las necesidades formativas del médico se incrementan y diversifican cada vez más.

¿QUÉ ES LA TELEMEDICINA?

La Telemedicina es la práctica médica, que brinda salud a pacientes sin importar la ubicación geográfica mediante la conexión de sistemas de tecnología y comunicación

¿ELEMENTOS Y ACCIONES QUE SE DEBEN TENER PRESENTE PARA HACER TELEMEDICINA?

- Posibilidad de dar cita y/o interconsultas entre niveles
- Solicitud de pruebas diagnósticas analíticas, radiológicas y complementarias.
- Intercambio de información en una sola historia clínica o registro médico
- Mayor seguimiento y control de los pacientes asignados a un cupo médico.

¿CÓMO CREAR UN SERVICIO DE TELEMEDICINA?

- Dotar a los pacientes de medicina especializada en aquellos lugares donde no disponen de ella.
- La posibilidad de realizar consultas remotas desde atención primaria al hospital, permitiendo a los profesionales mantener un contacto continuo entre ellos.

¿VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA TELEMEDICINA?

- Mejora la calidad asistencial, fomentando la equidad, universalidad, promoviendo el apoyo científico y tecnológico a los profesionales, facilitando la concepción integral del paciente.
- Apoya el desarrollo de un nuevo modelo sanitario, centrado en el paciente.

Busca satisfacer las necesidades de salud de la población, mejorando el acceso a la salud en zonas alejadas o rurales, mejorando la calidad de atención oportuna y busca la disminución del tiempo de espera, por lo que directamente mejora la satisfacción del usuario.

En el ámbito hospitalario, existen agendas electrónicas que tienen conectividad móvil e inalámbrica, para conectar con un servidor central en el hospital, facilitar la transferencia datos como audio, imagen fija y signos vitales desde sitios remotos en tiempo real.

Permite intercambiar datos para hacer diagnósticos, proponer tratamientos y prevenir enfermedades, así como para la formación permanente de los profesionales de atención de la salud y en actividades de investigación y de evaluación.

- Equipos de cómputo.
- Programas y dispositivos para la transmisión de archivos multimedia.
- Acceso a internet.

- Programas informáticos que permitan transmitir información multimedia en red
- Sistematizar las historias clínicas, fomentar la relación paciente médico, paciente enfermero por medio de la transmisión de información.

La evidencia demuestra que la Telemedicina es eficaz en la mejora de la calidad de atención del paciente en los servicios de emergencia. La disminución de costos y disminución en las transferencias y reingresos hospitalarios, reduciendo la mortalidad y la calidad de vida y costos.

La Telemedicina se puede hacer por medio de plataformas tecnológicas para Telediagnóstico geriátrico constituido por un centro de Telemedicina y un kit portátil como elemento primordial para el diagnóstico médico remoto.

Atención en centros especializados que garanticen su nutrición, salud, educación y cuidado diario, en un marco de protección integral de derechos. Protección, cuidado y asistencia especial cuando sufra enfermedades crónicas o degenerativas.

¿QUÉ ES LA TELEMEDICINA?	¿ELEMENTOS Y ACCIONES QUE SE DEBEN TENER PRESENTE PARA HACER TELEMEDICINA?	¿CÓMO CREAR UN SERVICIO DE TELEMEDICINA?	¿VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA TELEMEDICINA?
<p>En el transcurso de la evolución tanto de la medicina como de las tecnologías en telecomunicación, se han desarrollado diversas aplicaciones en las cuales se definen gran parte de su alcance actual y futuro. Es caracterizado por la expansión y creación de nuevas soluciones de Telemedicina la cual busca que todas las personas tengan acceso a la salud.</p>	<p>Medios de comunicación e intercambio de imágenes con el apoyo de equipos biomédicos. Equipos capaces de comunicarse en Videoconferencia. Estándares de Interoperabilidad de Información. La gestión de un canal dedicado de 5 MB mediante una infraestructura óptica que comunica centros remisarios, para señales en tiempo real de voz, datos Historia Clínica, imágenes de apoyo diagnóstico, integrada a una plataforma, sencilla, ágil e interoperable con equipos biomédicos.</p>	<p>Para el desarrollo de una sesión de Telemedicina se requiere la existencia de un centro remoto, en el que se ubica el paciente y el médico general que le atiende, y un centro de referencia, donde se encuentran los especialistas a los cuales se está consultando.</p>	<p>- Almacenamiento y envío, radica en que las partes involucradas no tienen que estar presentes en la transferencia de la información. Adicionalmente, poseen la capacidad de capturar y almacenar imágenes estáticas o en movimiento del paciente, así como audio y texto, lo cual brinda una mayor información clínica que se refleja en la calidad de los diagnósticos.</p>
<p>Telemedicina y siguiendo las instrucciones es que recibía del personal facultativo de dicha Unidad, ejecutar una maniobra salvadora de vida en una baja simulada. Todo esto junto con otros dispositivos y aplicación es informáticas actualmente en desarrollo, abren un campo de posibilidades que permitirá llevar la Telemedicina hasta el mismo lugar donde se produce la baja, con la mejora asistencial que esto supone.</p>	<p>-Dispositivos electro-médicos del Equipo de Telemedicina: - Monitor de signos vitales: Criticare (506DXNT2) - Cámara de Exploración: AMD 2500 - Electrocardiógrafo: SEPROEU600 - Equipos de Telecomunicación es - Router Cisco 803 - World Communicator Terminal NERA M4 - Tablet PC Fujitsu – Siemens Stylistic ST-5010 - Cámara Motion Media 225</p>	<p>No especifica.</p>	<p>Monitorización de constantes vitales, electrocardiografía, imagen de alta resolución y video conferencia, Efectuándose una comunicación en tiempo real con especialistas médicos ubicados en el Hospital. Uno de los principales inconvenientes a la hora de emplear estos equipos fue el despliegue de cables y fuentes de alimentación.</p>

¿QUÉ ES LA TELEMEDICINA?	ELEMENTOS Y ACCIONES QUE SE DEBEN TENER PRESENTE PARA HACER TELEMEDICINA?	¿CÓMO CREAR UN SERVICIO DE TELEMEDICINA?	¿VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA TELEMEDICINA?
<p>la Telemedicina, es considerada una herramienta que es capaz de impulsar el desarrollo de una rama muy importante como lo es la ciencia de la salud, donde las potencialidades brindadas en la asistencia médica, educación a distancia e investigación científica, motivan su implementación y exploración de una forma de beneficio para las personas</p>	<p>Abarca desde el uso de los servicios de teléfono estándar a través de la alta velocidad y la transmisión de banda ancha de señales digitalizadas hasta ordenadores, software fibra óptica, satélites y otros sofisticados equipos periféricos.</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Recolección de datos médicos y su trasmisión posterior para una interpretación. Captura y almacena imágenes, datos de texto, y cortas grabación es de audio y video.2. métodos sincronizados de intercambio de información donde la única barrera entre los participantes es la distancia, pues permite el diálogo en tiempo real.3. los datos pueden ser enviados previamente al consultor y el examen en tiempo real del paciente se realiza solo si es necesario.	<p>Facilitar el acceso a los servicios sanitarios desde lugares remotos y aislados. Utilización como soporte a los equipos médicos en situación es de emergencias médicas y de desastres. la Telemedicina presenta un potencial muy apreciado para educación y Sanitarios formación, evitando costes de tiempo y desplazamientos a los profesionales.</p>
<p>Es cualquier acto médico realizado sin contacto físico directo entre el profesional y el paciente, o entre profesionales entre sí, por medio de algún sistema telemático.</p>	<p>Historial clínico del paciente, autorización y competencia para utilizar la Telemedicina.</p> <p>Seguridad en la Telemedicina</p> <p>consentimiento y confidencialidad del paciente.</p>	<p>Los equipos médicos utilizados para las consultas deberán estar en perfectas condiciones y debidamente calibrados, además con su mantenimiento preventivo se debe contar con protocolos o guías específicas. Se debe contar con equipos que transmitan buena imagen. La cámara para ofrecer el servicio deberá ser de buena resolución, mínimo de 8 megapíxeles con luz blanca; La seguridad y confidencialidad en la información e historia clínica de cada paciente es indispensable para el buen tratamiento de los datos.</p>	<p>Nueva manera de ofrecer servicios de salud a la comunidad.</p>

¿QUÉ ES LA TELEMEDICINA?	¿ELEMENTOS Y ACCIONES QUE SE DEBEN TENER PRESENTE PARA HACER TELEMEDICINA?	¿CÓMO CREAR UN SERVICIO DE TELEMEDICINA?	¿VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA TELEMEDICINA?
No especifica.	<p>Promover el acceso a servicios de salud. Personas y las comunidades tengan acceso a los servicios de salud integrales que necesitan, fortalecer la capacidad resolutiva con acceso a la información de salud.</p>	<p>lo que incluye los servicios de Telemedicina, es necesario adoptar sistemas relacionados con la salud, interconectados que garanticen el acceso eficaz, eficiente y bajo rigurosos principios de privacidad y confidencialidad a datos de calidad, al igual que la información estratégica, y a las herramientas TIC para el bienestar y la toma de decisiones fundamentadas</p>	<p>Existen grandes retos y barreras relacionados con los temas de conectividad y alfabetización digital en el personal de los servicios de atención primaria. Existen barreras como la falta del reconocimiento de la Telesalud en la prestación de los servicios de salud junto con la falta de priorización de este tipo de intervención es en la prestación de servicios de salud.</p>
<p>La Telemedicina como la práctica de la medicina a distancia, en la que las intervenciones, diagnósticos y decisiones y recomendaciones de tratamiento están basadas en datos, incluidas la voz y las imágenes, documentos y otra información transmitida a través de sistemas de telecomunicación; esto puede incluir teléfono e internet.</p>	<p>Telefonía, televisión, redes informáticas, fibra óptica, radio, enlaces por satélite, etc.), y el gran desarrollo que ha ocasionado el internet, a) Grandes barreras al acceso de los servicios sanitarios por parte de la población.</p> <p>b) Aumento de la necesidad de manejar la información por parte de los profesionales sanitarios</p> <p>c) Una tendencia creciente de la población a exigir una atención sanitaria de mayor calidad.</p> <p>d) Aumento de la disponibilidad de la infraestructura necesaria para desarrollar la herramienta.</p>	<p>1.- El usuario realiza la solicitud en el centro de salud remoto en donde cuenta con los equipos del sistema de diagnóstico.</p> <p>2.- El centro de salud remoto realiza el contacto con el centro de especialidad para concretar la fecha y hora en la que el médico especialista tiene disponibilidad de tiempo</p> <p>3.- El centro de salud remoto informa al paciente la fecha y hora.</p>	<p>La ventaja fundamental es un aumento de la eficiencia a través de la optimización de los recursos asistenciales, la reducción de utilización de habitación es hospitalaria, disminución de los desplazamientos las historias clínicas estarán centradas en el paciente y no en los problemas, una mejora en la accesibilidad de los datos del paciente e importantes recursos de formación y de investigación.</p>

¿QUÉ ES LA TELEMEDICINA?	ELEMENTOS Y ACCIONES QUE SE DEBEN TENER PRESENTE PARA HACER TELEMEDICINA?	¿CÓMO CREAR UN SERVICIO DE TELEMEDICINA?	¿VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA TELEMEDICINA?
<p>Los sistemas de Telemedicina vienen revolucionando las aplicaciones es en el sector salud, hasta el punto donde a las personas pueden ser monitoreadas de forma remota y cortar la distancia para brindar atención en la salud.</p>	<p>A. Registro de la señal B. Amplificación de la señal C. Digitalización y adquisición de la señal D. Conversión E. Transmisión de datos mediante TCP/IP</p>	<p>4.- el paciente realiza los exámenes. 5.- Resultados serán enviados por correo electrónico al centro de salud remota. 6.- El centro de salud remoto realizará contacto con el paciente y le entregará el documento con los resultados de los exámenes de acuerdo al diagnóstico médico del especialista que asistió el proceso, acompañado de un diagnóstico final que contienen los datos específicos necesarios.</p>	<p>Las ventajas giran en torno a una mayor accesibilidad a los recursos sanitarios y el mejoramiento a la atención en la salud.</p>
<p>Telesalud y Telemedicina han irrumpido como herramientas que facilitan el acceso a los servicios de salud, tanto a poblaciones alejadas de los centros de atención, como a quienes residiendo cerca es difícil acceder o requieren controles constantes por parte de sus profesionales de la salud tratantes.</p>	<p>No especifica.</p>	<p>Utilizar los protocolos TCP/IP, que son la base de todo proceso de Telecomunicaciones.</p>	<p>El protocolo TCP/IP es muy útil para aplicación es de transmisión de datos en tiempo real La unificación del sistema de instrumentación el sistema de digitalización y la transmisión de información fue fundamental ya que se logró tener un sistema (por ahora) de telemonitoreo de señales.</p> <p>Incremento en el acceso efectivo a los servicios de salud por parte de la población, en mejores condiciones de calidad de vida de las personas y con disminución de los costos de atención. Impactos sobre los servicios brindados a cortas distancias y la efectividad, la reducción de los tiempos de atención y la provisión de servicios de alta calidad.</p>

¿QUÉ ES LA TELEMEDICINA?	¿ELEMENTOS Y ACCIONES QUE SE DEBEN TENER PRESENTE PARA HACER TELEMEDICINA?	¿CÓMO CREAR UN SERVICIO DE TELEMEDICINA?	¿VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA TELEMEDICINA?
<p>Es la prestación de servicios de medicina a distancia requiere, sin embargo, de la utilización de las TIC como un medio de interacción entre los servicios sanitarios y los pacientes, independientemente del lugar en el que estos se encuentren.</p>	<p>Define los datos y equipos que transmitirán información entre un nodo y otro y se define la capacidad de ancho de banda que deberá soportar la red. Además, se describen los diseños y selección de equipos para el radio enlace IP, la red LAN dentro del Centro de salud, la red VoIP, el sistema de videoconferencia IP, la red de dispositivos de Telemedicina y el acceso a internet.</p>	<p>El sistema de Telemedicina básicamente estará constituido por un conjunto de redes que permitirán comunicar remotamente los centros de salud para mejorar el monitoreo y la atención médica de los pobladores.</p>	<p>Acceso equitativo a los servicios sanitarios independientes de la localización geográfica poblaciones rurales y de zonas muy remotas, población es con baja cobertura sanitaria como los suburbios metropolitanos y población es donde existan desigualdades en la distribución de los servicios sanitarios</p>
<p>Hoy en día la información es el insumo básico para toda actividad de gestión: registrar la ocurrencia de eventos, el tratamiento, evolución y desenlace del suceso inicial en forma organizada y bajo esquemas que permitan la gestión oportuna de la información es lo que se conoce como Telemedicina.</p>	<p>Elaborar un modelo único de registro físico epidemiológico Oncológico nación al siguiendo los lineamientos de clasificación internacionales.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Diseñar la interfaz gráfica para el sistema Epidemiológico de Oncológico. •Evaluar la factibilidad de este sistema Epidemiológico de Oncológico. 	<p>Primera fase: se corresponde con la identificación de las inquietudes y a tal fin se recolectaron los datos a través de entrevista espontánea y haciendo uso de un diálogo abierto.</p> <p>-Segunda fase: diseño y desarrollo de la propuesta, analizando y seleccionando las herramientas que favorecen la creación e implementación del registro único epidemiológico en esta especialidad clínica.</p> <ul style="list-style-type: none"> •Tercera fase: ejecución; aplicación de prueba piloto • Cuarta fase: evaluar la factibilidad del sistema 	<p>No especifica.</p>

¿QUÉ ES LA TELEMEDICINA?	¿ELEMENTOS Y ACCIONES QUE SE DEBEN TENER PRESENTE PARA HACER TELEMEDICINA?	¿CÓMO CREAR UN SERVICIO DE TELEMEDICINA?	¿VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA TELEMEDICINA?
<p>Telemedicina se incluye la asistencia a distancia (tele asistencia), la cual permite intervenciones domiciliarias a pacientes utilizando la transmisión de datos y tratar enfermedades como la glucemia a pacientes con diabetes. Los resultados de algunos indican que mediante Telemedicina es posible mejorar el grado de control y la educación sobre la diabetes en estos pacientes.</p>	<p>No especifica.</p>	<p>El programa de Telemedicina consistió en la transmisión electrónica de la glucemia basal una vez por semana por parte de los pacientes a través de la plataforma tecnológica PITÉS (Plataforma de Innovación en nuevos servicios de Telemedicina y e-Salud para pacientes crónicos y dependientes), desarrollada por el Instituto de Salud Carlos de Madrid. Esta plataforma permite el envío de la información a través de Internet desde el domicilio del paciente. Con todos los usuarios se realizó presencialmente una fase de aprendizaje hasta asegurar un manejo adecuado.</p>	<p>la tele monitorización domiciliaria puede contribuir a un mejor seguimiento de los pacientes crónicos y a la vez fomentar su participación en el manejo de su enfermedad. La principal limitación podría ser la necesidad de colaboración del paciente, quien requiere unas herramientas conocimientos básicos de manejo de estas nuevas. En los pacientes con diabetes.</p>

Fuente: Los autores a partir de la revisión documental.

Discusión

En el presente apartado se iniciará la discusión desde su definición, hasta las ventajas y desventajas que tiene esta nueva tecnología. El concepto de Telemedicina, según denotan los autores revisados en la presente investigación, se subdivide en dos grandes partes: una base que prevalece por los autores y un complemento que cada autor le asigna según los objetivos que quiere alcanzar. En lo referente a la base del concepto de Telemedicina se expone de la siguiente forma: la Telemedicina es la prestación de servicios de salud a distancia en los componentes de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, utilizando las tecnologías de la información y la comunicación para la administración y transmisión de los datos que se recopilan en las consultas. En relación al complemento

según diversos autores manifiestan que la Telemedicina contribuye a la investigación por parte del personal de salud y de ingeniería, en ciencias de la salud, lo que genera un impulso importante en el desarrollo de nuevos mecanismos y estrategias para la atención en salud. Por otra parte, existen autores que argumentan que la Telemedicina facilita el seguimiento y control de los tratamientos en pacientes desde sus lugares de residencia garantizando una mejor evolución en sus tratamientos. Igualmente, otros autores mencionan que la Telemedicina tiene como finalidad abarcar una cobertura global y mejorar los tiempos de espera de los pacientes, contribuyendo a la percepción que tienen las personas de la prestación de servicios de salud.

Otro aspecto importante para tener en cuenta en la discusión son los elementos necesarios para poder llevar a cabo la implementación de Telemedicina, que según los autores son los siguientes: a) un medio de comunicación, b) software que para la gestión y control de la información , c) dispositivos de cómputos para el procesamiento de los datos captados, emitidos y recepcionados, d) dispositivos biomédicos para la generación de diagnósticos y tratamientos médicos, e) personal de salud cualificado en el manejo de herramientas TIC, f) consentimiento informado por parte del paciente para la autorización del manejo de su información y g) protocolos de seguridad para proteger la integridad de los datos.

Además en lo que respecta al proceso para la creación de un sistema de Telemedicina según de la recopilación de los diferentes autores se desglosan los siguientes pasos: a) identificar los requerimientos técnicos (tecnologías, plataformas, entre otros) del sistemas de información , b) identificar los requerimientos del usuario (flujo de información que se desea que el sistema tenga) para las consultas que el personal de salud requiere, c) gestionar los recursos para un uso eficiente de estos, sin dejar de lado la calidad de la atención en salud, d) diseñar y desarrollar el sistema de Telemedicina según las necesidades identificadas desde la parte técnica como desde las necesidades del personal de salud, e) gestionar la accesibilidad al sistema, manejo de diferentes niveles de usuarios para el registro y control de la información en el sistema, f) utilizar protocolos de seguridad para garantizar la integridad de los datos del sistema y g) realizar capacitación al personal de salud en el uso del sistema.

Finalmente se argumentan las diferentes ventajas y desventajas según autores: entre las principales ventajas se encuentra poder brindar atención en salud a poblaciones de difícil acceso que no cuentan con estos servicios, garantizando así uno de los derechos fundamentales del ser humano, además de crear nuevos canales de comunicación entre pacientes y personal de salud. Por otra parte, entre sus mayores desventajas se encuentra la falta de infraestructura tecnológica para garantizar servicios de telecomunicación tanto en los canales de comunicación como la infraestructura TI de las entidades de salud, además de la resistencia del personal de salud en integrar estas tecnologías en sus actividades laborales.

Conclusiones

Como conclusión se argumenta que la Telemedicina tiene grandes retos por superar, sin embargo es una de las tecnologías que está en auge y que aporta grandes beneficios a la población mundial por lo que se debe seguir indagando y estudiando estos sistemas para fortalecer su uso y mejorar su aplicación, para ello desde la ingeniería se puede integrar la Telemedicina con las diferentes tecnologías emergentes de la industria 4.0, tales como Bigdata, internet de las cosas, inteligencia artificial, 5G, entre otras; con el fin de seguir evolucionando y seguir mejorando la prestación de servicios a las diferentes comunidades del mundo. Igualmente es importante resaltar que los diferentes líderes mundiales están generando diferentes normativas para garantizar el desarrollo de esta nueva tecnología, lo cual impulsa la innovación e investigación de la misma.

Referencias

- Aguaiza Tenelema, D., Santos Álvarez, M. & García Pena, M. (2018). El rol de las tics en la reducción de la brecha para el acceso a la salud. *ReHuSo: Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, 3(2), 57-66. <https://doi.org/10.33936/rehuso.v3i2.1375>
- Aguirre-Boza, F & Achondo, B. (2016). Atención primaria de salud en Chile: enfermería de práctica avanzada contribuye al acceso universal de salud. *Revista médica de Chile*, 144(10), 1319-1321. <https://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872016001000011>

- Álvarez, V., Laverde Gómez, C., & Montoya Martínez, J. (2015). *Descripción de la aplicación o desarrollo de la telemedicina en IPS de Medellín año 2015* [Tesis de Pregrado, Universidad CES]. Repositorio Digital - Universidad CES. <http://repository.ces.edu.co/handle/10946/2729>
- Collazos, C. & Torres, K. (2018). *La eficiencia de la Telemedicina en la mejora de los servicios de emergencia* [Tesis de Especialización, Universidad Privada Norbert Wiener]. Repositorio UWiener. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2008/ESPECIALIDAD%20-%20Karen%20Roc%C3%ADo%20Torres%20La%20Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Congreso de la República de Colombia. (2010, 13 de octubre). *Ley 1419. Por la cual se establecen los lineamientos para el desarrollo de la Telesalud en Colombia*. Diario Oficial 47922. <http://www.suin-juris-col.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1679693>
- Durón, R. M., Salavarría, N., Hesse, H., Summer, A., & Holden, K. (2016). Perspectivas de la telemedicina como una alternativa para la atención en salud en Honduras. *Innovare: Revista de ciencia y tecnología*, 5(1), 49-55. <https://doi.org/10.5377/innovare.v5i1.3184>
- Fernández Villacrés, G. E., Culque Toapanta, W. V., Viscaíno Naranjo, F. A. & Machuca Vivar, S. A. (2018). PLATAFORMA TECNOLÓGICA PARA TELE DIAGNÓSTICO GERIÁTRICO EN LA UNIVERSIDAD UNIANDES DE AMBATO-ECUADOR. *Mikarimin. Revista Científica Multidisciplinaria.*, 4(3), 61-72. <http://45.238.216.13/ojs/index.php/mikarimin/article/view/1335>
- Jiménez Barbosa, W. G., & Acuña Gómez, J. S. (2015). Avances en telesalud y telemedicina: estrategia para acercar los servicios de salud a los usuarios. *Acta Odontológica Colombiana*, 5(1), 101–115. <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/61372>
- Kuzmar, I. (2017). *CÓMO CREAR UN SERVICIO DE TELEMEDICINA. REVISIÓN SISTEMÁTICA Y ANÁLISIS PARA SU IMPLEMENTACIÓN*. Universidad Simón Bolívar.
- López-Torres, J., Rabanales, J., Fernández, R., López, F. J., Panadés, L. & Romero, V. (2015). Resultados de un programa de telemedicina para pacientes con diabetes tipo 2 en atención primaria. *Gaceta Sanitaria*, 29(1), 55–58. <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2014.08.003>

- Medianero Chiscul, O. A., & Samamé Guerrero, R. R. (2018). *Diseño de un Sistema de Telemedicina para mejorar el Monitoreo de Pacientes del Centro de Salud de La Zaranda en el Distrito de Pítipo*. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. Repositorio UNPRG. <https://hdl.handle.net/20.500.12893/2199>
- Ministerio de Salud y Protección Social [MinSalud]. (2018, 18 de diciembre). *Los retos de la salud en 2019*. <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/los-retos-de-la-salud-en-2019.aspx>
- Moreno, M. C. (2017). *Sistema de diagnóstico remoto para centros de salud rurales del Ecuador* [Tesis de Maestría, PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR]. Repositorio PUCE. <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/13707/TESIS%20MARIA%20CECILIA%20MORENO%20BRAVO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Novillo-Ortiz, D. & D'Agostino, M. (2017). La Telemedicina en el marco de la iniciativa Sistemas de Información para la Salud (IS4H). *REVISTA de la AITT*, 4. <https://revista.teleiberoamerica.com/numero-4/Revista-AITT-numero-4.pdf#page=5>
- Organización de las Naciones Unidas [ONU]. (2019). *Objetivos de Desarrollo Sostenible. Objetivo 3: Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades*. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/health/>
- Palop Asunción, J. G., Hernández Abadía de Bárbara, A., Vázquez Prat, Á. & Nevado del Mazo, L. (2018). Aplicaciones de la telemedicina en montaña y entornos hostiles. *Sanidad Militar*, 74(3), 175-178. <http://scielo.isciii.es/pdf/sm/v74n3/1887-8571-sm-74-03-00175.pdf>
- Pomares Herrera, F. & Fernández Periche, F. (2017). Sistema de Telemedicina UdC: Un nuevo paradigma en la atención médica colombiana para el sur de Bolívar. *Informática y Sistemas: Revista de Tecnologías de La Informática y Las Comunicaciones*, 1(1). <https://doi.org/10.33936/isrtic.v1i1.192>
- Tuay, W., Mendoza, L., & Jaimes Cerveleón, L. (2017). Telemedicine system based on ECG signals and in the TCP/IP protocol using a sparse space. *Sistemas y Telemática*, 15(41), 75-83. <https://doi.org/10.18046/syt.v15i41.2441>

Capítulo 10



Valor de marca en telefonía celular: un análisis multivariado

Domingo Martínez¹

David Juliao-Esparragoza²

Harold Silva-Guerra³

Resumen

El trabajo presenta el resultado de medición del valor de marca de celulares en estudiantes universitarios y sus padres. Se realiza el ejercicio de corte descriptivo a partir de la adaptación de un instrumento validado, con el que se explican nueve dimensiones del constructo y se realizan a partir de éstas, mapas de posicionamiento que permiten ver las similitudes y diferencias entre grupos. Bajo la técnica de Escalamiento Multidimensional se permitieron ver grupos muy claros de preferencias entre los que se destacan el que incluye a las marcas Iphone y Samsung como líderes y la marca Huawei como altamente competitiva. Se concluye al final del ejercicio que las marcas Iphone, Samsung y Huawei son las de mejor percepción para los estudiantes, madres y padres respectivamente.

Palabras clave: Valor de marca, análisis multivariado, consumo simbólico.

1 Estadístico, Universidad de la Salle; Doctor en Psicología, Universidad del Norte. Adscrito al grupo GIM clasificación A en Colciencias. Profesor Asistente, Escuela de Negocios Universidad del Norte. domimart@uninorte.edu.co

2 Economista, Universidad del Atlántico; Magíster en Administración de Empresas, Universidad del Norte. Adscrito al grupo GIM clasificación A en Colciencias. Profesor Asistente, Escuela de Negocios Universidad del Norte. djuliae@uninorte.edu.co

3 Administrador de Empresas de la Universidad del Norte Barranquilla – Colombia. M.B.A de la Universidad del Norte Barranquilla –Colombia. Master of Arts in International Business Administration Bournemouth University - United Kingdom. Phd in Management University of St. Gallen- Switzerland. Profesor Asociado Escuela de Negocios Universidad del Norte hsilva@uninorte.edu.co

Brand value in cellular telephony: a multivariate analysis

Abstract

The paper presents the result of measuring the brand value of cell phones in university students and their parents. The descriptive cutting exercise is carried out based on the adaptation of a validated instrument with which nine dimensions of the construct are explained and made from these positioning maps that allow us to see the similarities and differences between groups. Under the technique of Multidimensional Scaling, it was allowed to see very clear groups of preferences among which the one that includes the Iphone and Samsung brands as leaders and the Huawei brand as highly competitive stand out.

Keywords: Brand value, multivariate analysis, symbolic consumption.

Introducción

El objeto del presente estudio es caracterizar la percepción que tienen los estudiantes y sus padres sobre el valor de marca de los equipos móviles celulares que compiten en el mercado de la ciudad de Barranquilla. El objetivo principal del estudio es determinar cuál es la marca líder en posicionamiento en ambos mercados. Se pretende a partir de este estudio verificar si existen diferencias perceptuales en los grupos de estudio que permitan orientar a las marcas en sus estrategias de mercadeo. Se espera que el estudio contribuya a una comprensión más detallada de los factores que inciden significativamente en el valor de marca específicamente en el campo de la telefonía celular. Para lograr el objetivo se partió de un diseño descriptivo de investigación a través del método de comunicación utilizando el cuestionario estructurado como técnica de investigación.

La telefonía móvil se ha convertido en una industria dinámica, teniendo en cuenta que en su haber debe manejar un volumen considerable de personal y servicios conexos que a diario deben atender lo que hace develar la complejidad del servicio (Castellano *et al.*, 2019), para posicionar una marca. De acuerdo al reporte Mobile Phones in Colombia de agosto de 2019 de Euromonitor la telefonía celular ha tenido una dinámica de cambios en ventas en los últimos años que ha sido influenciada por variables

del entorno, específicamente por regulaciones impositivas y cambios en las reglas de juego de adquisición de terminales (entiéndase como teléfonos o equipos celulares).

En Colombia las normativas permitían que el usuario de telefonía pudiera tener subsidios en la adquisición de terminales que están condicionados a la permanencia con una compañía de prestación de servicios. Esta condición cambia haciendo que el costo asumido por equipo sea mucho mayor y por ende la dinámica de consumo generó cambios. A lo anterior es importante sumar condiciones de cambio en los impuestos pues éstos pasaron del 16 al 19% generando también costos del menú que influyeron en el juego. Con las anteriores aclaraciones se muestra en el gráfico 1 las ventas en teléfonos celulares en Colombia en unidades desde 2005 hasta 2019 incluyendo proyección esperada de acuerdo a Passport hasta 2024.

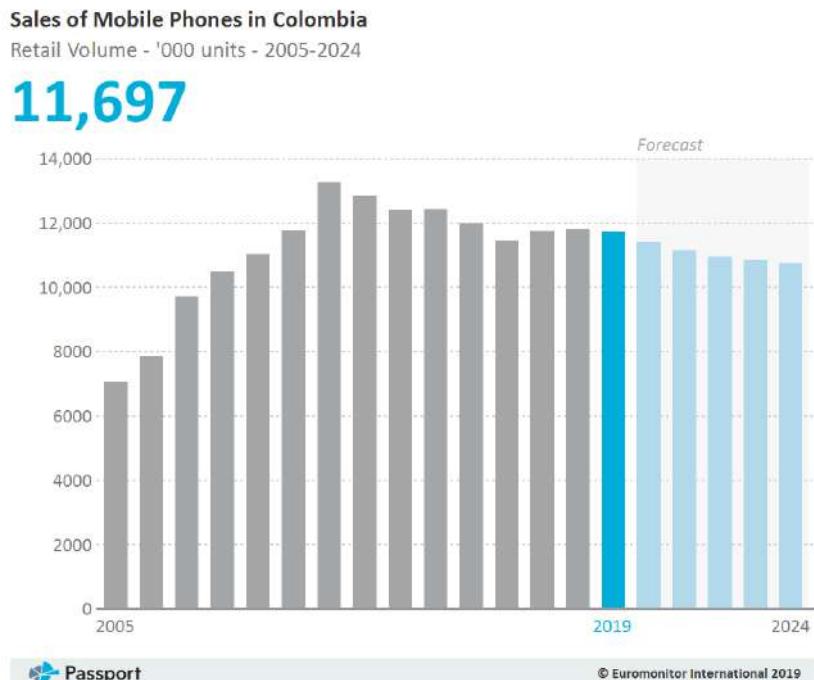


Gráfico 1: Ventas por volumen (Retail) celulares en Colombia en unidades.

Fuente: Euromonitor International (2019).

En el gráfico 1 se entiende que el eje abscisas corresponde a una serie temporal que va desde 2005 hasta 2024 mientras que el eje de las ordenadas nos indica el volumen de ventas en millones de unidades vendidas anualmente en el mercado colombiano.

Se aprecia que a partir de 2005 se vendieron 7 millones de unidades teniendo un crecimiento sostenido evidenciado por una pendiente pronunciada, tomando su punto máximo en el año 2011 donde se vendieron 13 millones de unidades aproximadamente. El mercado se estabiliza entre 2012 y 2019 con un promedio de 12 millones de unidades mostrando hacia el futuro una estabilización en la tendencia.

En este entorno se destaca el canibalismo que ha originado la compra de los productos de telefonía celular sobre otras categorías ya que las tecnologías que encierran los nuevos dispositivos desplazan el consumo de productos que, si bien eran complementarios anteriormente, hoy no tiene sentido su adquisición toda vez que las tareas que cumplen ya están incluidas en el celular, parte de estos productos son cámaras, videocámaras y reproductores musicales principalmente.

En el gráfico 2, se observa en términos de participación de mercado que la marca con un mejor comportamiento es Huawei, la cual alcanza 26.8% de participación seguida por Samsung logrando un 24.8% y Motorola obteniendo 18.3%. Iphone presenta una participación de mercado de 1.8% significando una caída en su participación para el año 2019.

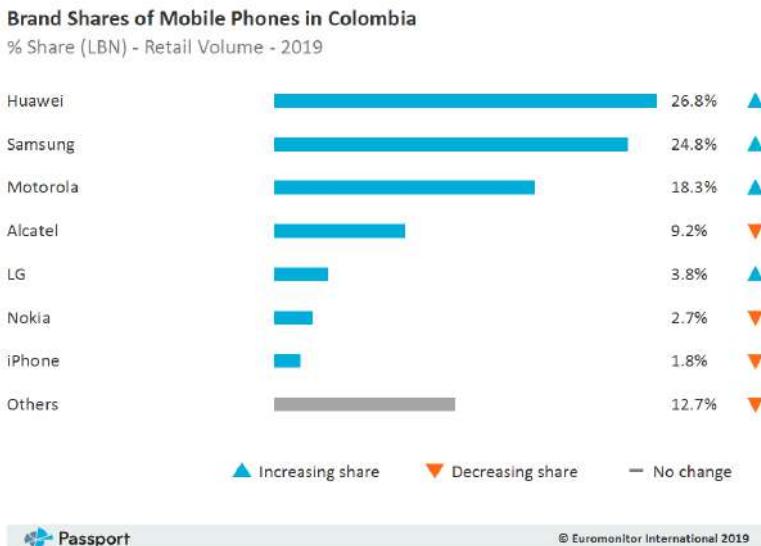


Gráfico 2. Participación de mercado en marcas de celulares Colombia 2019

Fuente: Euromonitor International (2019).

Se observa como marcas de reconocimiento medio han ganado competitividad en términos de participación de mercado. Esto obedece, en algunos casos, a que son marcas consideradas como trampolines de acceso de teléfonos funcionales a Smartphones (caso Xiom). La marca iphone se ha visto golpeadas por estos competidores ya que se entiende como marca destinada a personas con poder adquisitivo superior.

Revisión de la literatura

El valor de marca ha sido un constructo de abordaje complejo ya que son múltiples definiciones y aproximaciones teóricas que buscan soportarlo (Del Rio *et al.*, 2002). Así mismo existen diferentes posturas acerca de las variables que lo explican y su proceso de medición (Ponnam y Krishnaratay (2008) citado por González *et al.* (2011)).

La estimación del valor de marca es hoy de gran importancia para las organizaciones toda vez que su fortalecimiento está relacionado con el impacto no solo reputacional, sino también, financiero (Kerin & Sethuraman, 1998) es en este contexto, donde el capital de marca es

considerado como un músculo importante en los procesos de crecimiento, precios diferenciales y obtención de mejores beneficios a largo plazo (Rubio-Martín & Rodríguez, 2016).

Diferentes autores insisten en la bifurcación del concepto de valor de marca en dos grandes perspectivas: la relacionada con un punto de vista financiero (Aaker & Jacobson, 2001) y la concerniente a la del punto de vista del consumidor que reúne, entre otros, los trabajos de Aaker (1996) y Keller, (1993).

El valor de marca desde el entorno disciplinar del marketing está estrechamente relacionado con el valor percibido desde el usuario. Los estudios sobre este aspecto tratan de relacionar diferentes dimensiones explicativas del fenómeno para comprender, desde la operacionalización del constructo, como abordarlo eficientemente. Uno de los modelos seminales donde se inicia un desarrollo pragmático de la operacionalización del constructo es el relacionado con Aaker (1996) el cual propone siete dimensiones: precio superior (\$), satisfacción (s), lealtad (le), calidad percibida (cp), liderazgo/ innovación (li), valor de uso (vp) y personalidad (p).

La mayoría de los modelos de entendimiento del fenómeno “valor de marca” tienen como punto de convergencia la recordación y la asociación. Estos pilares son de uso frecuente en la construcción de marcas fuertes y derivan en la mayoría de los casos en retornos de inversión esperados. Un trabajo que reúne de forma sistemática diferentes modelos de aproximación se encuentre en Forero y Duque (2014).

Una marca se vuelve más poderosa desde el vínculo con el usuario cuando trasciende los atributos funcionales que la hacen operar, es decir, cuando empieza a ubicar fortalezas desde los atributos emocionales percibidos. Lo anterior solo es posible cuando la marca entiende de forma clara y profunda al usuario y puede transmitir y adaptarse a sus necesidades (Saavedra *et al.*, 2007). Sin embargo, no todas las marcas tienen este perfil pues el producto que representan o bien las campañas de comunicación y marketing que construyen son más asociadas a la parte funcional. Lo anterior ofrece al cliente final un ecosistema amplio de elección que normalmente es así en la mayoría de las categorías de productos y donde el mercado de telefonía celular no escapa a esta dinámica.

La construcción emocional de las marcas va atada a un consumo particular denominado en la literatura consumo simbólico. Este consumo permite la proyección de una imagen del consumidor o bien le permite a éste emitir juicios sobre sus semejantes a partir de los elementos de consumo que deja ver (Arévalo, 2010).

Una de las disciplinas críticas de este fenómeno de alta complejidad social es la sociología donde en los trabajos seminales de Veblen es posible observar que los objetos de consumo los transforma la sociedad en marcadores que permiten distinguir una clase de otra (Neme & Rodríguez-González, 2013).

En este contexto cada consumo tiene sus particularidades y la adquisición de telefonía móvil no es la excepción. De hecho, el teléfono móvil en adolescentes ha venido en franco aumento y es considerado como uno de los objetos de mayor uso social (Malo, 2006). Algunos estudios manifiestan que “es determinante en la adquisición de estos productos el materialismo, es decir, la posesión de dinero) y que a su vez está vinculado al progreso y a la felicidad social (Cinjarevi & Alic , 2012, citado por Neme & Rodríguez-González, 2013, p. 29).

Las marcas en general entienden que existen una diversidad de oferentes en el mercado y tienen como consigna normalmente ganar un espacio preferente en la mente de los consumidores. El marketing ha estudiado este fenómeno en lo que se conoce como posicionamiento (Ries & Trout, 1982). Una de las técnicas empleadas para ubicar preferencias de los consumidores es el escalamiento multidimensional utilizado como un mecanismo que agrupa características similares valoradas por los consumidores en grupos cercanos entre sí en lo que se denomina como “mapas de posicionamiento”.

Este trabajo pretende a partir de la construcción de mapas de posicionamiento en estudiante universitarios y sus padres de familia un espacio de comprensión que le permita a las organizaciones ajustar su agenda de trabajo en términos de las variables claves para su éxito y la inclusión de la innovación como agente moderador del proceso (Moliner-Velázquez *et al.*, 2019).

Los autores nos basamos en el concepto de valor de marca desarrollado estructuralmente por Aaker (1996) el cual está orientado a la percepción basada en el consumidor. Se operacionaliza el constructo a través de la propuesta de Vera-Martínez (2008).

Metodología del estudio

Para esta investigación se utilizó el diseño descriptivo con fuentes de información primaria a través del método de investigación por comunicación, utilizando como técnica el cuestionario estructurado. El tipo de encuesta fue por Internet mediante la aplicación QuestionPro.

Se definieron dos poblaciones de estudio. La primera está conformada por los estudiantes de pregrado de una universidad privada en el caribe colombiano, matriculados en el segundo periodo de 2019. De esta población, se tomó una muestra de 114 estudiantes. La segunda población, se definió como los padres de familia de los estudiantes de la población anterior, quienes conformaron una muestra de 43 distribuidos en 24 madres y 19 padres. El procesamiento de los datos se utilizó el programa SPSS mediante la prueba estadística llamada el Escalamiento Multidimensional (EMD), técnica que permite la visualización de los datos en mapas perceptuales.

Estos mapas perceptuales tienen normalmente dos dimensiones, aunque en algunos casos podrían ser tres. La idea del EMD, es convertir los juicios de similitud o preferencia de una muestra de individuos con relación a un grupo de productos, marcas o estímulos, los cuales son traducidos en distancias euclidianas con el fin de ser ubicadas e interpretadas en un espacio multidimensional. El EMD se basa en la comparación de objetos, así, por ejemplo, si un sujeto considera que dos productos son muy parecidos, la prueba EMD visualiza los productos en un gráfico buscando que la distancia entre ellos sea la más corta que la distancia entre cualquier otro par de objetos.

El EMD contribuye en determinar qué variables utilizan los individuos cuando evalúan los productos, marcas o estímulos, el número de dimensiones utilizadas, el peso para cada dimensión y cómo se visualizan perceptualmente. En la prueba de bondad de ajuste de este modelo, se analizan dos indicadores: la medida Stress, que cuando su valor es menor que 0.2, indica que el modelo es aceptable y cuando se aproxima

a 0, indica un ajuste excelente; el segundo indicador es el Coeficiente de Correlación al Cuadrado (RSQ) que indica la proporción de variabilidad de los datos explicada por el modelo. Su valor oscila entre 0 y 1, equivalente al coeficiente de determinación en el análisis de regresión. Es decir, si RSQ se aproxima a 1, el modelo es bueno y valores próximos a 0 significa que el modelo es malo.

Material y procedimiento

El cuestionario estructurado para este estudio es una adaptación de un instrumento validado sobre el valor de marca utilizado por Vera-Martínez (2008). En la tabla 1 se relacionan las dimensiones que componen el constructo:

Tabla 1
Operacionalización de variables

No.	Dimensión valor de Marca	Concepto	Frase	Escala
1	Notoriedad	Presencia de la marca en la mente del consumidor: reconocimiento, recordación espontánea, recordación asistida, top of mind y dominio de la marca, familiaridad de la marca, conocimiento de la marca	1. He oido hablar frecuentemente de esta marca 2. Cuando pienso en un celular, esta marca es la primera que me viene a la mente 3. Esta marca me resulta muy familiar 4. Conozco los beneficios que esta marca me ofrece 5. Puedo reconocer esta marca frente a otras marcas competidoras	Likert punto 7
2	Calidad percibida	Actitud hacia el grado de calidad que se percibe en la marca	1. Esta marca siempre representa productos muy buenos 2. Esta marca es de calidad 3. Todos los modelos de esta marca me dan confianza 4. Los modelos de esta marca tienen excelentes especificaciones técnicas.	Likert de punto 7
3	Lealtad	Define el vínculo que tiene el cliente con la marca	1. Soy leal a esta marca 2. Si comprara celular, esta marca sería mi primera opción de compra 3. No compraría otras marcas de celular, si esta marca estuviera disponible en el establecimiento	Likert de punto 7
4	Valor percibido	Es un constructo multidimensional y que su utilidad radica en que marcas con perfiles semejantes serían competidoras próximas	1. Esta marca tiene una buena relación calidad-precio 2. Dentro de las opciones de celulares que ofrece el mercado, considero que esta marca es una buena compra 3. Esta marca tiene un precio que vale la pena pagar por él	Likert de punto 7
5	Personalidad	Beneficios simbólicos y emocionales suministrados por la marca; se evalúan cosas como qué tan interesante se percibe y la	1. Esta marca me entiende 2. Con esta marca me identifico 3. Esta marca refleja cosas que me interesan	Likert de punto 7

6	Liderazgo	Actitud hacia lo innovador que el consumidor percibe de una marca independientemente de la calidad.	1. Esta marca tiene productos muy actuales 2. Es una marca con productos novedosos 3. Esta marca está a la vanguardia	Likert de punto 7
7	Valor de Uso	Qué tan generadora de valor y de beneficio funcional es la marca para el consumidor.	1. Los productos con esta marca siempre son muy útiles o beneficiosos 2. Con esta marca siempre tengo productos que van con mis necesidades 3. Cuando compro esta marca recibo lo que necesito 4. Aunque esta marca no fuera diferente a las otras, es más inteligente comprarla	Likert de punto 7
8	Sobreprecio	Actitud del consumidor a pagar un valor adicional sobre el producto	1. Por un producto que lleva esta marca estoy dispuesto(a) a pagar más dinero 2. No me importa pagar más con tal de llevarme esta marca 3. Los productos con esta marca son caros, pero lo valen	Likert de punto 7
9	Satisfacción	Grado de satisfacción en la experiencia hacia la marca.	1. Me siento muy satisfecho(a) con esta marca 2. Cuando he comprado esta marca siempre me ha servido 3. Esta marca supera mis expectativas	Likert de punto 7

Fuente: Adaptación instrumento de Vera-Martínez (2008)

Resultados y análisis

El análisis de escalamiento multidimensional (EMD) muestra mediante mapas de posicionamiento, la posición perceptiva de las marcas Iphone, Samsung, Huewey, LG, Lenovo, Motorola, Xiomy, Sony, Asus y Alcaltel, consideradas como las representativas de la telefonía móvil. Como se dijo anteriormente, el estudio se hizo en dos poblaciones: estudiantes y sus padres de familia. El análisis EMD aplicado, se reduce a dos dimensiones que según sus autores son Notoriedad y Precio Superior. La dimensión Notoriedad, ubicada en el eje de las abscisas (eje X), se lee de izquierda a derecha, expresando que si la marca está más a la derecha su notoriedad es mayor. Con relación a la dimensión Precio Superior, se ubica en el eje de las ordenadas (eje Y), su lectura es de abajo hacia arriba, indicando que entre más arriba está la marca, vale la pena pagar por dicha marca. Con los resultados obtenidos en el programa SPSS 25, se observaron los criterios de validez de la técnica por medio de dos indicadores: el índice de stress y el coeficiente RSQ. Se entiende que mientras el primero se aproxime a cero

(por debajo de .2) y el segundo se aproxime a uno (por encima de .9) el modelo es calificado de aceptable. Los resultados y análisis se presentan por estudiante, padres, madres y consolidado.

Población 1: estudiantes

La validez del EMD muestra los resultados que para esta población se resumen así:

Índice de Stress: 0.15

RSQ: 0.92

Interpretación: el modelo EMD para estudiantes es muy bueno.

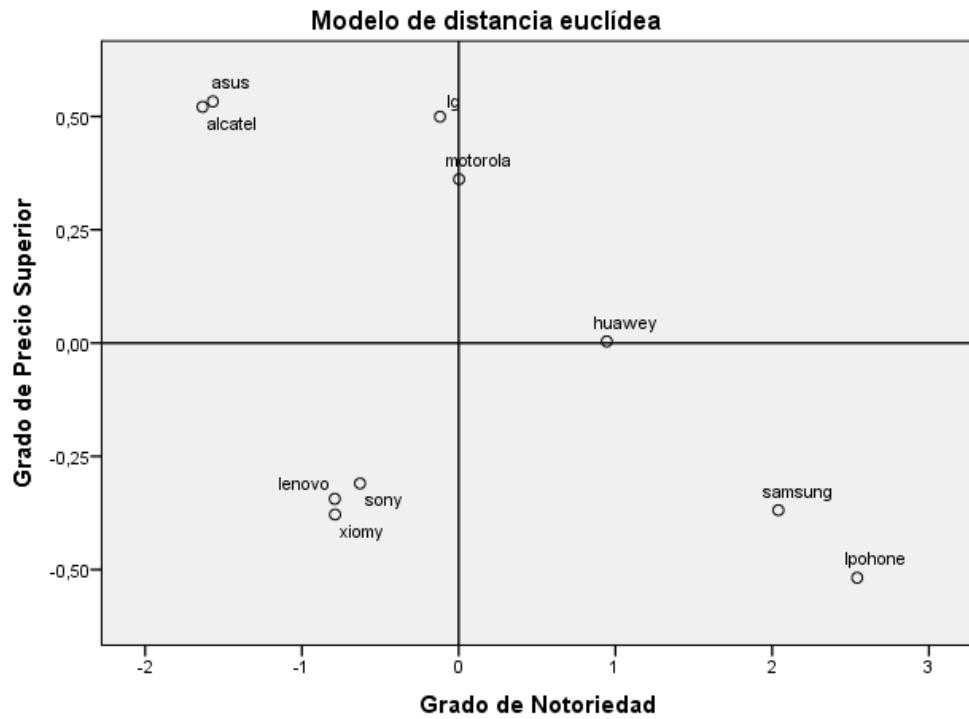


Gráfico 3. Mapa de posicionamiento valor de marca celulares en estudiantes

Fuente: Elaboración propia.

La interpretación de la gráfica 1, se observa que sobre el eje X o abscisa, vista de derecha a izquierda, es que la marca Iphone y la marca Samsung son las de mayor Notoriedad, contrario a las marcas Asus y Alcatel que no se reconocen por parte de los estudiantes. En el caso de Huawei, si imaginamos que las marcas se mueven hacia delante, ocupa el tercer puesto en Notoriedad. El grupo de LG y Motorola, se consideran que su notoriedad es media. colocándose detrás de las 3 líderes, mientras que el grupo de marcas formado por Xiomy, Sony y Lenovo, están relegada en puestos bajos. Si se observa el eje vertical o de las ordenadas, de abajo hacia arriba, indica la percepción que tiene los estudiantes del sobreprecio, es decir si el precio de la marca vale la pena pagarla o no.

En el caso de los dos líderes en notoriedad, los estudiantes consideran la marca Iphone como una marca cara seguida de cerca de la marca Samsung, razón por la cual aparecen en la parte inferior derecha del mapa. Igual sucede con el grupo Xiomy, Sony y Lenovo, son considerados costosos de baja notoriedad. La marca Huawei está en la frontera del sobreprecio, indica alta notoriedad, pero su precio se considera justo. El grupo de marcas LG y Motorola está posicionadas con precios interesantes al igual que las marcas Asus y Alcatel, que se encuentran en la parte superior izquierda del mapa por lo que su posicionamiento es que son marcas baratas.

Estadísticamente, al modelo de los datos se le aplicó el indicador “S-stress” cuyo valor fue cercano a 0, (0,15), lo cual indica que el modelo tiene poco error. Así mismo, se aplicó el indicador RSQ que resultó igual a 0,92 indicando que el modelo explica bien el comportamiento de los datos, con una variación explicada del 92%.

Población: Padres

La validez del EMD en esta población entrega los siguientes resultados:

Índice de Stress: 0.10

RSQ: 0.96

Indicando que el modelo EMD es muy bueno.

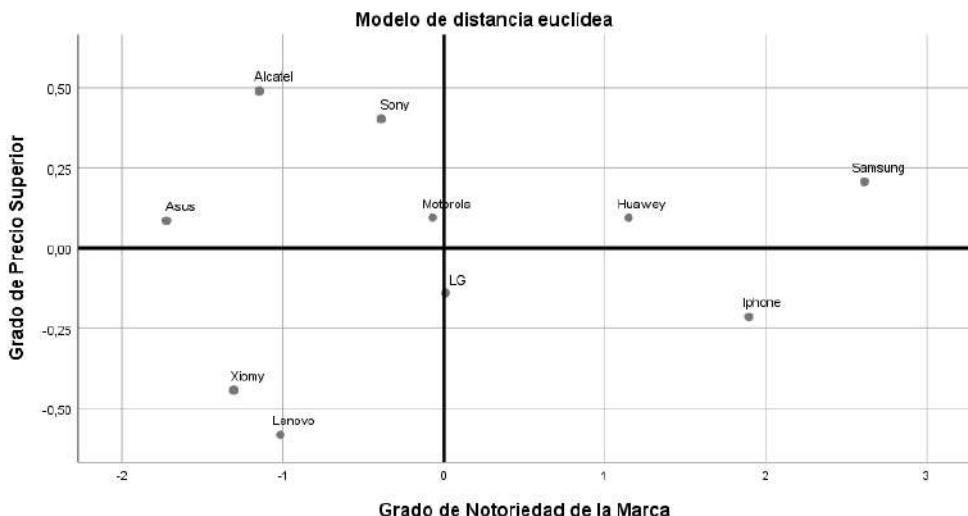


Gráfico 4. Mapa de posicionamiento valor de marca celulares en padres.

Fuente: Elaboración propia.

La interpretación del gráfico 4, analizando de forma horizontal de derecha a izquierda, indica que las marcas que los padres posicionan con mayor notoriedad son Samsung, Iphone y Huawei, en contraste a la marca Asus que no se hace notar por parte de la población de padres, indicando que poco la hacen notar. Un segundo grupo siguen siendo las marcas LG y Motorola, cuya notoriedad es aceptable. En este mapa a diferencia del mapa de los estudiantes, se formaron dos parejas, Sony y Alcatel, así como la pareja Lenovo y Xiommy, cuya notoriedad puede calificarse de baja. Si se interpreta el mapa de abajo hacia arriba (Ordenada) indica que los padres perciben que el precio de las marcas Samsung y Huawei, son precios que

los padres consideran que “vale la pena pagar por estas marcas”, sus precios son atractivos; sin embargo, la marca Iphone, los padres consideran que no vale la pena pagar un sobreprecio.

Otras marcas consideradas como atractivas en sus precios, lo forman el grupo de Motorola, Sony, Alcatel y Asus, mientras que la pareja Xiomy y Lenovo, se encuentran en un cuadrante negativo, son marcas posicionadas como costosas. Estadísticamente al modelo de los datos presenta un valor del “S-stress” de 0.1, calificado de aceptable por estar próximo a 0, señalando igualmente que el modelo tiene poco error.

Con respecto al RSQ que resultó igual a 0,96, indica que el modelo explica bien el comportamiento de los datos, con una aproximación de su varianza explicada del 96%

Población: Madres

Los resultados para esta población se resumen así:

Índice de Stress: 0.14

RSQ: 0.93

Interpretación de los indicadores de validez: muy buenos.

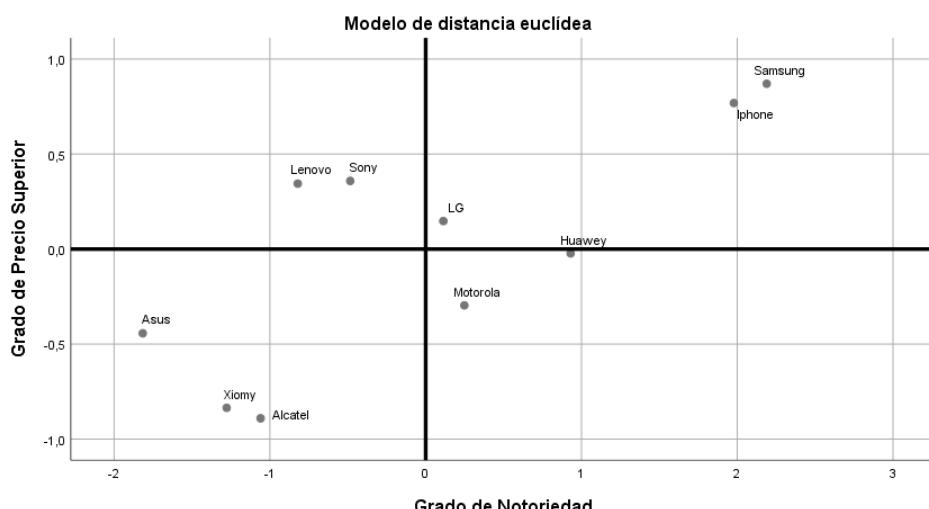


Gráfico 5. Mapa de posicionamiento valor de marca celulares en Madres

Fuente: Elaboración propia.

El gráfico 5, permite apreciar que las marcas líderes en notoriedad para las madres son Samsung, Iphone y Huawei, son marcas bien posicionadas y reconocidas. En un segundo nivel aparecen las marcas Motorola y LG, se acercan un poco a los líderes. El último lugar nuevamente se encuentra la marca Asus, su notoriedad todavía no se destaca e igual ocurre con las marcas Sony y Lenovo y la pareja Alcatel y Xiomy, cuya notoriedad sigue siendo de media a baja. Con relación a la posición de las marcas en el eje de las ordenadas, las madres destacan significativamente que los precios de Samsung y Iphone, valen la pena pagarlos. En este mismo eje, sobresalen las marcas Sony, Lenovo y LG, sus precios son considerados atractivos. La marca Huawei es percibida por las madres por sus precios normales, es decir, los califican como de “justos”. Por el contrario, las marcas Alcatel, Xiomy, Asus y Lenovo, las madres piensan que no vale la pena pagar por los precios que piden. Estadísticamente esta información evaluada por el indicador S-stress, cuyo valor fue 0,14, significa que el modelo tiene bajo margen de error; también el coeficiente RSQ con valor de 0, 93, genera una variación explicada por el modelo del 93%.

Discusión y conclusiones

Teniendo en cuenta que el objeto del estudio es identificar el posicionamiento del valor de las marcas representativas de telefonía móvil en una población de estudiantes universitarios y sus padres en la ciudad de Barranquilla y como objetivo general determinar la marca líder en posicionamiento en ambos mercados.

La premisa con la cual se hace este estudio parte de que existe una diferencia entre el posicionamiento que manifiestan los estudiantes con respecto a los padres.

Para los estudiantes, mirando las 9 dimensiones que miden el valor de marca, Iphone alcanzó puntajes superiores en su mayoría, dejando muy claro que esta marca está muy bien posicionada en el mercado para esta población y a pesar de que en el EMD no queda muy bien por los precios que ofrece en relación con la calidad del producto esto no es un impedimento para que esta marca tenga tan buena percepción para los estudiantes.

Las marcas Alcatel y Asus lastimosamente no se vieron muy bien posicionadas, se encuentran al final y esto se explica porque estas marcas no están específicamente enfocadas para este segmento de mercado ya que no proporciona estatus que básicamente fue la motivación de la percepción de este grupo.

Para las madres el panorama es un poco distinto, lo que quiere decir que no todo es blanco o negro, Samsung y IPhone lideran este grupo, aunque las diferencias entre las distintas marcas son un poco menores y la diferencia entre el valor de marca en las marcas que lideran no es tan marcada este fenómeno lo explica el valor percibido y la satisfacción para Samsung que la hacen la marca con un mayor valor.

De este grupo llama la atención el posicionamiento de Huawei, ocupando en las tres poblaciones el tercer lugar en notoriedad; sin embargo, solo en la población de madres, esta marca tiene un precio que vale la pena pagarla.

Finalmente, para los padres se repite el comportamiento de las madres y es que el IPhone sigue en el podio, pero ya no liderando y en este caso Huawei tiene un valor de marca superior que en los anteriores grupos. Este comportamiento es ocasionado principalmente por el liderazgo, el valor y la calidad percibidos.

Se resume que el valor de marca cuando se tiene un posicionamiento con alto grado de notoriedad y valor percibido contribuye significativamente al sostenimiento y crecimiento de las empresas. El Valor de marca basado en el consumidor descrito por Aaker (1996) pone de manifiesto las dimensiones que las empresas deben observar y administrar para impactar asertivamente la percepción en los clientes. Se describe que las marcas Iphone, Samsung y Hauwei lideran el espacio evocado de las marcas más apetecidas por el público objetivo.

Por último, marcas como, Asus, Lenovo y Alcatel tienen mucho por hacer respecto a liderazgo y valor percibido para poder fidelizar un segmento de mercado que claramente deben escoger estratégicamente para aumentar el valor que tienen estas marcas.

Referencias

- Aaker, D. A. (1996). Measuring brand equity across products and markets. *California management review*, 38(3), 102-120. <https://cmr.berkeley.edu/search/articleDetail.aspx?article=3857>
- Aaker, D. & Jacobson, R. (2001). The value relevance of brand attitude in high-technology markets. *Journal of Marketing Research*, 38(4), 485-493. <https://doi.org/10.1509/jmkr.38.4.485.18905>
- Arévalo, E. (2010). Consumo simbólico en la configuración de estilos de vida de los tweens. *AD-minister*, (16), 103-117. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=322327247006>
- Castellano, M., Caridad, M., Moreno, Z. & Ziritt, G. (2019). Felicidad organizacional como estrategia para la resolución de conflictos. *Opción*, 35(89-2), 911-939. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/opcion/article/view/27513>
- Del Rio, A., Vásquez, R., & Iglesias, V. (2002). El valor de marca: perspectivas de análisis y criterios de estimación. *Cuadernos de Gestión*, 1(2), 87-102. <http://hdl.handle.net/10810/6997>
- Euromonitor International. (2019). *Mobile Phones in Colombia*. <https://www.euromonitor.com/mobile-phones-in-colombia/report>
- Forero, M. & Duque, E (2014). Evolución y caracterización de los modelos de Brand Equity. *Suma de negocios*, 5(12), 158-168. <http://dx.doi.org/10.1016/j.neucir.2013.12.001>
- González-Hernández, E., Orozco-Gómez, M. & De la Paz, A. (2011). El valor de la marca desde la perspectiva del consumidor. Estudio empírico sobre preferencia, lealtad y experiencia de marca en procesos de alto y bajo involucramiento de compra. *Contaduría y administración*, (235), 217-239. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39519916011>
- Keller, K. (1993) Conceptualizing, measuring, and managing customer-based brand equity. *Journal of Marketing*, 57(1), 1-22. <https://doi.org/10.2307/1252054>
- Kerin, R. & Sethuraman, R. (1998). Exploring the brand value-shareholder value nexus for consumer goods companies. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 26(4), 260. <https://doi.org/10.1177/0092070398264001>

- Malo-Cerrato, S. (2006). Impacto del teléfono móvil en la vida de los adolescentes entre 12 y 16 años. *Comunicar*, (27), 105-112. <https://doi.org/10.3916/C27-2006-16>
- Moliner-Velázquez, B., Fuentes-Blasco, M., & Gil-Saura, I. (2019). Effects of value and innovation on brand equity in retailing. *Journal of Brand Management*, 26, 658–674. <https://doi.org/10.1057/s41262-019-00159-5>
- Neme, S. & Rodríguez-González, L. (2013). consumo simbólico: una perspectiva sociocultural en la comprensión del comportamiento del consumidor. *Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología*, 6 (2), 27-33. <https://doi.org/10.33881/2027-1786.rip.6203>
- Ponnam, A. & Krishnatray, P. R. (2008). Rethinking branding: The need for a new conceptual framework to analyze customer-based brand equity. *Journal of Brand Management*, 5(2), 31-38.
- Ries, A. & Trout, J. (1982). *Posicionamiento*. McGraw Hill.
- Rubio-Martín, G. & Rodríguez Paredes, M., (2016). Valoración de marcas a través de modelos financieros. Una aplicación a Melia Hotels International. *Cuadernos de estudios empresariales*, (26), 125-153. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5869547>
- Saavedra, J., Colmenares, O. & Pirela, J. (2007). Correlación entre dimensiones de personalidad de marca y la marca emocional. Estudio en Cadena de Farmacias. *AD-minister*, (10), 9-20. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=322327240001>
- Vera-Martínez, J. (2008). Perfil de valor de marca y la medición de sus componentes. Academia. *Revista Latinoamericana de Administración*, (41), 69-89. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=71611842007>

Capítulo 11



Análisis descriptivo de la competitividad en la cadena productiva de aguacate en la región Montes de María: una aproximación desde el diamante de Porter¹

Martha Cecilia Méndez Prada²
Ramón Martínez Huerta³

Resumen

Este artículo tiene como propósito analizar, desde el diamante de Porter, las características de la competitividad de la cadena productiva de aguacate en los Montes de María región localizada en la parte central de los Departamentos de Sucre y Bolívar en el Caribe colombiano. A partir de este enfoque del diamante competitivo de Porter, se identificaron las limitaciones y fortalezas de los productores para, con base en ellas, sugerir rutas estratégicas para mejorar su competitividad. Los resultados más relevantes tienen que ver con el escaso desarrollo tecnológico e innovación en los procesos de producción, comercialización y agregación de valor a la producción obtenida del fruto, el cual, a pesar de tener propiedades que ofrecen

1 El presente artículo tiene como punto de partida el informe técnico con los resultados del proyecto Estado Actual de la Cadena Productiva de Aguacate en los Montes de María a cargo del Grupo de Investigación ESAC (Estudios Socieconómicos, Administrativos y Contables de la Facultad de Ciencias Económico Administrativas de la Corporación Universitaria del Caribe en octubre de 2015.

2 Estudiante de Doctorado en Gobiernos Locales y Desarrollo Regional, Universidad Autónoma de Occidente, Unidad Cúcuta. Magíster en Administración, Universidad Nacional de Colombia. Docente Investigadora Corporación Universitaria del Caribe, categoría Junior en Colciencias; forma parte del grupo de investigación Estudios Socioeconómicos y Administrativos y Contables. ESAC, Categoría A Colciencias.

3 Doctor en Ciencias Sociales, Universidad Autónoma de Sinaloa. Coordinador del Doctorado en Gobiernos Locales y Desarrollo Regional de la Universidad Autónoma de Occidente. Ha formado parte del Sistema Nacional de Investigadores nivel 1. Integrante del Grupo de Trabajo Agroprospecta coordinado por la Universidad Autónoma de Chapinero para el análisis de la dinámica de la agricultura a nivel nacional.

beneficios diversos, entre ellos, la extracción de aceite, harina de aguacate, en la industria cosmética para cuidado capilar y de la piel, entre otros, sin embargo, no sufre ninguna transformación, debido a que se comercializa en su estado natural, lo cual repercute en el poco desarrollo de la cadena productiva del aguacate en esta región. Este análisis permite identificar los obstáculos para el desarrollo competitivo de la región destacando entre otros el limitado poder de mercado de los productores, la deficiente provisión de infraestructura, accesos y servicios complementarios y la escasa vinculación entre productores y organizaciones gubernamentales promotoras de la competitividad en la región.

Palabras clave: cadenas productivas, aguacate, diamante de Porter, competitividad.

Descriptive analysis of competitiveness in the avocado production chain in the Montes de María region: an approach from the Porter diamond

Abstract

The purpose of this article is to analyze, from the Porter Diamond, the characteristics of the competitiveness of the avocado production chain in the Montes de María region located in the central part of the Departments of Sucre and Bolívar in the Colombian Caribbean. Based on this approach to the competitive Porter Diamond, the limitations and strengths of the producers were identified in order to suggest strategic routes to improve their competitiveness. The most relevant results have to do with the scarce technological development and innovation in the processes of production, commercialization and value addition to the production obtained from the fruit, which, in spite of having properties that offer diverse benefits, among them, the extraction of oil, avocado flour, in the cosmetic industry for hair and skin care, among others, however, it does not suffer any transformation, due to the fact that it is commercialized in its natural state, which affects the little development of the productive chain of the avocado in this region. This analysis allows identifying the obstacles for the competitive development of the region, highlighting, among others, the limited market power of producers, the deficient

provision of infrastructure, access and complementary services and the scarce linkage between producers and governmental organizations promoting competitiveness in the region

Keywords: production chains, avocado, diamond Porter, competitiveness.

Introducción

La Subregión Montes de María, es una zona del caribe colombiano, ubicada entre los Departamentos de Sucre y Bolívar, que cuenta con grandes riquezas en cuanto a los productos que se cultivan, entre los cuales se encuentra el aguacate (*Persea americana*), éste es un fruto comestible muy apetecido en el ámbito nacional e internacional, por sus propiedades alimenticias, ya que es un fruto con un sabor agradable, que además tiene alto contenido nutricional, y muchas otras potencialidades. El cultivo del aguacate con fines comerciales puede generar desarrollo para esta región, que, a pesar de las riquezas mencionadas, aún se encuentra rezagada con bajos niveles de competitividad. Se ha visto el auge que ha tenido la cadena productiva de aguacate en otras regiones del país, en donde ya se está incursionando en el mercado internacional con la variedad Hass, por ejemplo, en Antioquia, Tolima, Cauca y Valle del Cauca, los cuales, con el apoyo del Gobierno y en articulación con la Cadena Productiva de Aguacate Nacional, se están desarrollando proyectos para lograr ser competitivos en torno a este fruto (Yabrudsy, 2012).

Aunado a lo anterior, a la Subregión Montes de María, le falta mucho camino por explorar y es por ello por lo que este artículo busca analizar la competitividad de la cadena productiva del aguacate de esta Subregión, a partir del Diamante de Porter, identificando oportunidades que generen impacto socioeconómico, para los productores y así mejorar su productividad, buscando con ello tener un mejor conocimiento de la dinámica de la cadena de valor del aguacate en la búsqueda de ventajas competitivas.

Es así que, al hablar de aguacate, se puede mencionar que es un fruto comestible, su nombre científico es *Persea americana*, proveniente de México y Guatemala. Dependiendo de la región donde se encuentre, también se le conoce como palta, avocado o abacate. Según FAO (1994)

citado en Méndez (2016, p. 96) “el aguacate se comporta como una planta de día corto en su fotoperíodo; esto significa que cuando son expuestas a la luz, estas plantas reconocen la luz roja que deja saturar el receptor e inhibe la producción de flores”; cuando la planta es expuesta a luz roja lejana se revierte el efecto y se pueden producir flores.

La investigación realizada tuvo como objetivo analizar la cadena productiva de aguacate en los Montes de María. Los resultados más relevantes muestran debilidades en cuanto a la forma de producción, y al conocimiento de los productores con respecto a las nuevas tecnologías en los procesos de producción, incipiente o casi nulo nivel de desarrollo tecnológico e innovación, los productores participantes en el estudio, son personas que en su mayoría han tenido problemas de desplazamiento por la violencia, que hace apenas cuatro o cinco años regresaron a estas tierras por la Ley de restitución de tierras, razón por la cual les ha costado mucho trabajo salir adelante, debido a que encontraron sus tierras en mal estado, los árboles de aguacate muriendo en un porcentaje alto, por causa del abandono de los huertos y de la enfermedad que los afectó. Todo ello, sumado a que, a pesar de haber recibido apoyo de algunas entidades del Estado, como el Departamento para la Prosperidad Social (DPS), Instituto Colombiano Agropecuario (ICA), Plan Nacional de Consolidación Territorial, en cuanto a capacitaciones, provisión de semillas para repoblamiento del aguacate, aún falta mucho por hacer para lograr que esta región se convierta en un polo de desarrollo y mejore su competitividad (Méndez, 2016).

La Competitividad: una mirada desde el diamante de Porter

El término competitividad ha sido abordado muchas veces y hoy sigue siendo un tema vital en el argot empresarial, Al respecto, Porter (1990) señala que la prosperidad de una nación va a depender de su competitividad, de acuerdo a la productividad con la que ésta produce bienes y servicios (como fue citado en Llinás, 2012), Asimismo, Porter (1985) la define como la habilidad que tiene una organización para obtener y mantener ventajas comparativas, y que éstas permitan alcanzar, sostener y mejorar una posición determinada en un ambiente socioeconómico (citado en Carmona, 2012). No obstante, Krugman (1994) considera que para lograr la competitividad los países deben desarrollar principalmente

la capacidad para producir bienes y servicios capaces de brindar bienestar y un estándar de vida que sea sostenible en el tiempo, lo cual les permita competir mundialmente.

Es importante destacar que, para el estudio de la competitividad de una cadena productiva en una región como los Montes de María, se debe tener en cuenta los factores determinantes de la misma, y en la perspectiva del diamante de Porter, estos determinantes son: condiciones de los factores de producción; condiciones de la demanda; estrategia, estructura y rivalidad; sectores conexos y de apoyo, y dos elementos exógenos que son (gobierno y azar), los cuales determinan el potencial competitivo de una empresa o de un sector en particular (Figura 1).

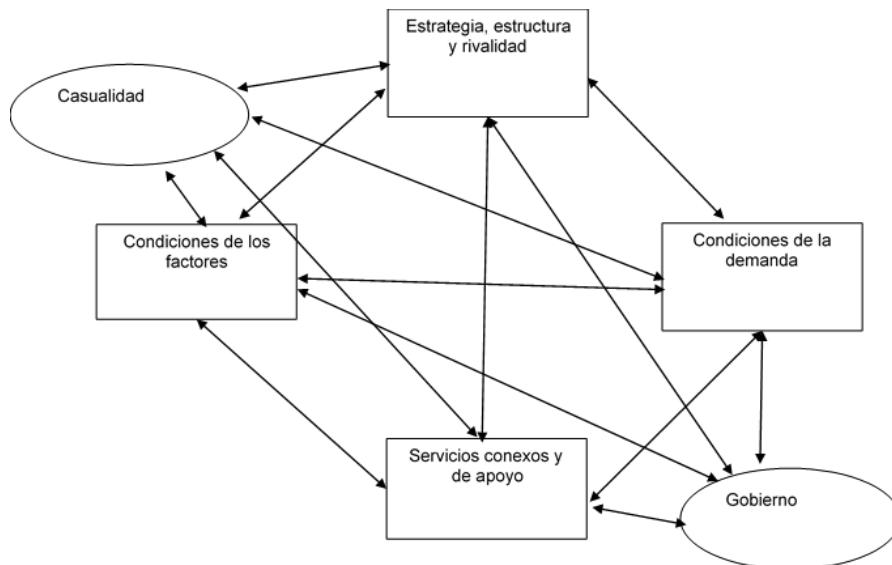


Figura 1. Diamante de Competitividad

Fuente: Elaboración propia a partir de (Castellanos et al., 2001).

De acuerdo con Porter (1990) menciona:

las condiciones de los factores hacen referencia a los factores de producción que posee una nación. El autor reconoce dos tipos de factores: básicos y avanzados. Los factores básicos se refieren a recursos naturales, clima, localización y demografía. Los factores avanzados son aquellos aspectos relacionados a comunicaciones, infraestructura, habilidades sofisticadas

y facilidades para la investigación y desarrollo; todos ellos necesarios para competir en una industria (citado por Manosalvas & Manosalvas, 2015, p.304).

En contraste, en un estudio sobre la competitividad de tres países de latinoamerica, se identifican un conjunto de indicadores para medir la competitividad a través del diamante de Porter (Castro-González *et al.*, 2015). En cuanto a las condiciones de los factores el doble diamante de la competitividad global DDG, basado en (Moon *et al.*, 1998), incluye la disponibilidad de acceso que tienen las poblaciones rurales de servicios básicos, los cuales son importantes para el desarrollo de los países, por lo tanto un soporte sólido para de la competitividad es el acceso a servicios públicos de calidad como agua potable, y energía eléctrica, ya que son factores que favorecen que un país se industrialice rápidamente (Peña-Vinces, 2009). Además, los autores consideran que el índice de producción alimentaria, incluyendo productos comestibles con valor nutritivo como muestra de la diversidad de producción alimentaria son factores determinantes para impulsar el desarrollo de una región o país. El aguacate es un fruto que cumple con las características antes descritas.

Asimismo, según Porter (2007), las condiciones de la demanda se refieren a “la naturaleza de la demanda por el producto o el servicio ofrecido por la industria en su mercado de origen” (p. 9). Este autor dice que “para transformar las desventajas en ventajas se requiere la presencia de circunstancias favorables en otras partes del diamante, (...) para innovar, las empresas necesitan tener acceso a personas con las habilidades apropiadas y poseer condiciones de la demanda local que envíen las señales correctas” (p. 11). Lo anterior por la presión que ejercen las demás empresas, que obligan a los competidores en su condición de rivalidad a innovar constantemente.

Otro elemento del diamante competitivo son las industrias relacionadas y de apoyo, es decir la presencia de proveedores de insumos competitivos local e internacionalmente, así como de servicios complementarios (transporte, energía, servicios financieros, conectividad, servicios especializados en tecnología y conocimientos, etc.) que aseguren el funcionamiento de la cadena productiva a costos competitivos y conecten a los productores con el mercado consumidor. Según Porter (1990) las industrias productivas y de servicios, así como las industrias proveedoras, junto a otras industrias de apoyo como la banca, las finanzas, la energía,

el transporte y las industrias de comunicaciones, son cruciales para el desarrollo de la competitividad de un país (Castro-González *et al.*, 2014, p. 5)¹. Por otra parte, “la estrategia, estructura y rivalidad de las firmas” representan el contexto que determina las condiciones que rigen cómo se crean, se organizan y gestionan las empresas en la nación, así como la competencia doméstica (p. 10).

Porter (2007), al referirse a los determinantes plantea que ellos “crean el entorno nacional en el cual las empresas nacen y aprenden a competir” (p.10), tal como lo muestra la Figura No. 1, donde cada punta del diamante, según este autor, es determinante para el logro de la competitividad internacional de manera exitosa.

La cadena productiva: el enfoque de competitividad desde el diamante de Porter

Castellanos, *et al.* (2001) mencionan que entre los adelantos más importantes acerca de “estrategias sectoriales a nivel internacional, es el enfoque establecido por Porter, en el que se emplean como base conceptos sobre cadenas productivas, donde se identifican cuatro elementos fundamentales determinantes de las ventajas competitivas nacionales” (p.90). Estos autores presentan el diamante de la competitividad como determinantes de la ventaja competitiva, al aplicar estrategias de desarrollo con el enfoque de clúster, ya que esta ventaja depende mucho del entorno empresarial, institucional inmediato, teniendo en cuenta que el clúster es un conjunto de industrias encadenadas puesto que se establecen relaciones tanto verticales como horizontales, con el consumidor, la tecnología y los canales.

De lo anterior se deduce que la cadena productiva es una fuente de ventaja competitiva en la medida en que se establezcan relaciones verticales que involucre a los proveedores y distribuidores; y horizontales, las cuales son las que determinan la competitividad desde el punto de vista de las

1 El modelo del diamante de Porter constituye una herramienta metodológica para analizar los factores competitivos y su interacción, en todos los niveles, desde el entorno internacional hasta el entorno local y regional. Da sentido práctico a conceptos que provienen de la teoría microeconómica como competencia perfecta, oligopolio, monopolio (rivalidad, estructura de mercado) o de la teoría macroeconómica como marco institucional (estrategia y estructura de la firma, condiciones de los factores) y permite su uso para análisis particulares de cadenas productivas y definir estrategias de desarrollo competitivo.

ventajas competitivas que cada empresa tienen con relación a las demás; además, la cadena productiva requiere de los servicios conexos y de apoyo para lograr mayor generación de desarrollo y articulación e interrelación con sus actores.

Por otra parte, Castellanos *et al.* (2001), al referirse a la relación entre industria y cadena productiva menciona que “las industrias que forman parte de una cadena poseen estrategias competitivas que las llevan a posicionarse en su respectiva etapa, que dependen de sus posibilidades intrínsecas, por tanto, no existe una estrategia única para todos los eslabones de una cadena” (p. 93). En este orden de ideas, para una cadena productiva es importante contar con industrias, cuyas estrategias llevan a posicionarse de manera individual, pero que su posicionamiento se ve reflejado al interior de la cadena como tal, dinamizando y generando ventajas competitivas para la misma.

Por tanto, para lograrlo, es importante que la región se esfuerce por alcanzar mejores condiciones de economías de escala, pues, al pertenecer a una industria competitiva, tendrán beneficios si pueden crear una estructura especializada que permita incrementar el desempeño y acceder a eslabonamientos en la cadena de suministros, además del vínculo de relaciones interempresariales que abonen al crecimiento del sector (Abdel Musik y Romo Murillo, 2005).

En Colombia se concibe el enfoque de cadenas productivas dentro de las políticas públicas que generan desarrollo industrial, puesto que es aplicable a cualquier sector tanto de bienes como de servicios, esto se da gracias a su flexibilidad de aplicación, por lo que el gobierno puede aplicar estrategias más homogéneas que a su vez permitirán mejorar la competitividad. Además, las cadenas productivas pueden ayudar a generar una integración entre las empresas que hacen parte de éstas, lo cual proporciona posibilidades para la apertura de nuevos mercados en el ámbito internacional. Es así como para lograr la sostenibilidad en el tiempo de las cadenas productivas es necesario realizar procesos de innovación tecnológica que hagan posible competir al sector industrial en condiciones iguales (Castellanos *et al.*, 2001).

Análisis descriptivo de la competitividad en la Cadena Productiva de Aguacate en la Región de Montes de María

En esta parte del presente documento se toma para como punto de partida el informe técnico del proyecto “Estado Actual de la Cadena Productiva de Aguacate en los Montes de María” presentado en octubre de 2015 ante la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Corporación Universitaria del Caribe, por el grupo de investigación Estudios Socioeconómicos Administrativos y Contables (ESAC) para analizar los factores que determinan la competitividad de la cadena productiva del aguacate en la región de los Montes de María. En este informe, se llega a la conclusión de que, en dicha región del caribe colombiana, aunque cuenta con un alto potencial para lograr la competitividad a nivel regional, también enfrenta una serie de restricciones para el aprovechamiento de sus ventajas competitivas en cada uno de los componentes del diamante competitivo. En lo que resta del presente documento se analizarán cada uno de los factores del Diamante competitivo de Porter para el caso particular de la cadena productiva del aguacate en la región de los Montes de María (Yabrudy, 2012).

Condiciones de los factores

De acuerdo con lo planteado por Castro-González *et al.* (2015), en cuanto a las condiciones de los factores, en la cadena productiva del aguacate de los Montes de María, existen debilidades en relación con los servicios básicos, agua potable y energía, pues los productores deben traer el agua desde las fuentes de agua de las montañas utilizando mangueras o tubos para trasladarla a los depósitos que ellos mismos han dispuesto para su almacenamiento, lo cual en tiempos de sequía se convierte en un problema sustancial. Sin embargo, la Subregión posee grandes potencialidades dado que el aguacate es un fruto muy apetecido y de buen sabor, con propiedades alimenticias y nutritivas. Además, el mejoramiento de las variedades existentes en ésta, permite hacer mas diversificada la oferta para el mercado nacional e internacional.

Estrategias de empresas y rivalidad

Con respecto a este factor, tal como mencionan Castellanos *et al.* (2001), cuando se refiere al diamante de la competitividad como marco de análisis para el desarrollo de ventajas competitivas, es importante el diseño e implementación de estrategias para el desarrollo de la región con el enfoque de clúster. Este enfoque toma muy en cuenta el entorno empresarial, institucional inmediato y, del estudio de los componentes del diamante, es posible identificar estrategias viables para la mejora competitiva de la región y de las organizaciones de la cadena productiva.

Una de las características de la cadena productiva del aguacate en los Montes de María es que tiene un proceso de comercialización con muchos intermediarios, donde los productores no cuentan con poder de mercado para fijar precios favorables que les permita implementar estrategias para mejorar su competitividad. Una forma de mejorar las condiciones de los productores en materia de definición de precios y fortalecer su capacidad de generación de ingreso es brindarles capacitaciones en diferentes áreas, una de ellas es el marketing, puesto que desde esta disciplina se estudian mejores prácticas en cuanto a creación de nuevos productos y como lograr de ellos un mayor beneficio, dinamizando así la economía de esta región, con propuestas de desarrollo para la industrialización del aguacate en esta región. Vinculado a la estrategia de marketing, importa también la capacitación en técnicas de cosecha y manejo postcosecha para conservar la calidad y frescura de la fruta en su traslado al mercado consumidor y que sirva de argumento para mejorar el precio de venta a los mayoristas.

Condiciones de la demanda

Tomando como base los factores presentes en el diamante de la competitividad, al aprovechar las condiciones de la demanda, los cuales según Porter (2007), se refieren a “la naturaleza de la demanda por el producto o el servicio ofrecido por la industria en su mercado de origen” (p. 9), además, “las condiciones de la demanda local ayudan a construir ventaja competitiva cuando un segmento industrial específico es más grande o más visible en el mercado doméstico que en los mercados extranjeros” (p.11). Aunado a ello, el estudio realizado por Castro-González *et al.*, (2016), mencionan que entre los elementos importantes para este factor, el nivel educativo de los consumidores determina el nivel de sofisticación

del mercado (Liu & Hsu, 2009), en tanto que “la tasa de matriculación en la educación secundaria y terciaria se considera una indicación de la sofisticación de la demanda” (p.5), lo cual argumenta se debe a que esa tasa tiene relación directa con la inversión que el gobierno destina a la educación pública.

En este caso, en los Montes de María, se comercializa el aguacate a diferentes partes del país, abarcando grandes ciudades tales como Medellín, Barranquilla, Cartagena, se puede decir que es un gran mercado, puesto que la demanda interna es muy amplia, es decir, es más visible para el mercado doméstico que para el mercado internacional. Como complemento, también se podría afirmar que no es muy sofisticada, por lo tanto, para este caso en particular no se consideraría el nivel educativo como factor determinante de la demanda de este producto. Desde otra perspectiva, las condiciones de la demanda presentan, además, las siguientes características: un crecimiento a nivel internacional y desabasto a nivel global, demanda diversificada, en términos del destino final del producto, una parte es destinada al consumo de alimentos, otra se utiliza como base de insumos para la industria de los cosméticos (Méndez-Prada, 2017).

Infraestructura de apoyo y servicios complementarios

En cuanto al factor industrias relacionadas y de apoyo, este autor las define como “la presencia o ausencia en la nación de industrias proveedoras y otras industrias relacionadas que sean competitivas internacionalmente” (Porter, 2007, p. 10); este factor es importante para la gestión de la cadena, ya que los productores no cuentan con procesos productivos tecnificados, los cultivos tradicionales se mantienen sin generar grandes gastos, solo en épocas de cosecha cuando tienen que contratar personas para la recolección y empacado del aguacate; en el proceso de indagación, los productores comentan que no tienen unos proveedores definidos, no se proveen de semillas, fertilizantes, plaguicidas, y más aún, porque han llegado entidades como la Corporación PBA, que han ejecutado proyectos financiados por el sector privado, en los cuales les han provisto de semillas e insumos para el repoblamiento de las fincas de aguacate debido a que por la enfermedad presentada en esta zona muchos árboles murieron, lo que disminuyó la producción del mismo en esta región.

A través de los procesos de innovación que vienen desarrollando han logrado hacer injertos que permitan una variedad más resistente a la plaga y menos perecedera, con miras a abarcar un mayor mercado tanto nacional como internacional. Asimismo, se requiere mejorar a través del desarrollo de propuestas productivas y de transformación, aprovechando los diferentes usos que se le puede dar al aguacate y a las propiedades que éste tiene, las cuales son viables para esta región.

Deficiente infraestructura tanto vial como empresarial. Con relación a la cadena productiva del aguacate, esta región tiene limitaciones en cuanto a los procesos de producción y comercialización, así como un bajo o casi nulo relacionamiento entre los actores que lo componen. El diamante de Porter, ofrece un marco metodológico para el diseño de estrategias que mejoren las condiciones de competitividad de la cadena productiva. En materia de servicios complementarios las organizaciones productivas enfrentan limitaciones tecnológicas para el combate de las plagas y enfermedades que atacan los cultivos. Estas limitaciones están estrechamente relacionadas con la débil vinculación entre las organizaciones productivas y las organizaciones dedicadas a la producción de ciencia y tecnología y al extensionismo.

De acuerdo con Porter (1990) la competitividad se refiere a la habilidad que tiene una organización para obtener y mantener ventajas comparativas, y que éstas permitan alcanzar, sostener y mejorar una posición determinada en un ambiente socioeconómico (citado en Carmona, 2012). Se puede decir entonces a partir de lo anterior, que los actores de la cadena productiva del aguacate en los Montes de María requieren de un revolucionario tratamiento en cuanto a gestionar esa habilidad, de hecho, de ser posible, obtener esas ventajas comparativas, dada su ubicación estratégica; comunica el país entero con la costa, es polo de desarrollo en muchos sentidos y hay mucha afluencia de comercio desde el interior hasta esta zona del país y viceversa, al evidenciar empíricamente a través del estudio realizado que el aguacate de los Montes de María tiene un mercado amplio para el interior y para varias partes del país, presentando oportunidades de relacionamiento, al vislumbrar la articulación con la cadena productiva nacional del aguacate, representando esto una gran oportunidad de tener presencia tanto nacional como internacional.

En este sentido, las ventajas de localización de Montes de María no son aprovechadas cabalmente debido a la falta de apoyos para la comercialización de los productos, principalmente en la parte relacionada con el corte de la fruta, el manejo, el empaque y el transporte a los centros de consumo. El aguacate es una fruta sumamente delicada y un mal manejo en el proceso que va desde el corte hasta el transporte al mercado afecta la calidad del producto.

Conclusiones y recomendaciones

Es importante destacar desde cada factor los puntos clave y las necesidades de fortalecimiento en este lugar para vigorizar las ventajas competitivas de la cadena productiva del aguacate de los Montes de María. Algunos de ellos serían:

- Con respecto a las condiciones de los factores, en la cadena productiva del aguacate de los Montes de María, existen debilidades en relación con los servicios básicos, agua potable y energía, los cuales deben ser atendidos para mejorar las condiciones de vida y de la producción de aguacate como tal en esta subregión.
- Con relación al factor estrategias de empresas y rivalidad, teniendo en cuenta que tiene un proceso de comercialización con muchos intermediarios, donde los productores no cuentan con poder de mercado para fijar precios favorables que les permita implementar estrategias para mejorar su competitividad, se sugiere la implementación de estrategias con enfoque de clúster, ya que toma muy en cuenta el entorno empresarial, institucional inmediato y, del estudio de los componentes del diamante, es posible identificar estrategias viables para la mejora competitiva de la región y de las organizaciones de la cadena productiva.
- En cuanto a las condiciones de la demanda, dado que el aguacate se comercializa a diferentes partes del país, abarcando grandes ciudades tales como Medellín, Barranquilla, Cartagena, siendo más visible para el mercado doméstico que para el mercado

internacional, se puede aprovechar el crecimiento a nivel internacional y desabasto a nivel global, como una oportunidad para incursionar en este mercado (Méndez-Prada, 2017).

- Por otra parte, las ventajas de localización de Montes de María no son aprovechadas cabalmente debido a la falta de apoyos para la comercialización de los productos, principalmente en la parte relacionada con el corte de la fruta, el manejo, el empaque y el transporte a los centros de consumo. Por lo tanto, para fortalecer el factor de infraestructura de apoyo y servicios complementarios, se requiere mayor apoyo de las entidades tanto públicas como privadas en la mejora de las capacidades de manejo y transporte e infraestructura vial de esta Subregión.

Finalmente, quedarían algunos aspectos que considerar desde la perspectiva del diamante de competitividad con relación a las cadenas globales y el análisis desde el enfoque de Doble Diamante Generalizado (DDG).

Referencias

- Abdel Musik, G., & Romo Murillo, D. (2005). Sobre el concepto de competitividad. *Comercio exterior*, 55(3), 200-214. http://revistas.bancomext.gob.mx/rce/magazines/76/1/David_Romo.pdf
- Carmona, G. (2012). Hospitality Competitiveness Measurement System. En N. Delener, L. Fuxman, F. V. Lu, S. Rodrigues (eds.), *MAPPING THE GLOBAL FUTURE: EVOLUTION THROUGH INNOVATION AND EXCELLENCE* (pp. 701-709). Global Business and Technology Association.
- Castellanos, O., Rojas, J., Villarraga, L. & Ustate, E. (2001). Conceptualización y papel de la cadena productiva en un entorno de competitividad. *Revista Innovar Journal Revista de Ciencias Administrativas y Sociales* 1(18), 11(18), 87-98. <https://www.redalyc.org/pdf/818/81801809.pdf>
- Castro-González, S., Pena-Vinces, J., Ruiz-Torres, A., & Sosa, J. (2014). Estudio intrapaíses de la competitividad global desde el enfoque del doble diamante para Puerto Rico, Costa Rica y Singapur. *Investigaciones Económicas*, 35(2), 251-276. https://doi.org/10.1344/ie14_2014_35_2_1010

- tigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 20(3), 122-130. <https://doi.org/10.1016/j.iedee.2013.09.001>
- Castro-González, S., Peña-Vinces, J., & Guillen, J. (2016). The competitiveness of Latin-American economies: Consolidation of the double diamond theory. *Economic Systems*, 40(3), 373-386. <https://doi.org/10.1016/j.ecosys.2015.10.003>
- Castro-González, S., Vázquez-Guzmán, E., & Vega Vilca, J. C. (2015). Ecuador, Peru Y Colombia: ¿Competidores O Complementarios Sudamericanos? Análisis de su Competitividad Global . *Revista Global de Negocios*, 3(6), 13-28. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2658854
- FAO. (1994). *El estado mundial de la agricultura y la alimentación 1994. Dilemas del desarrollo y las políticas forestales*. Food & Agriculture Org.
- Krugman, P. (1994). Competitiveness: A dangerous obsession. *Foreign Affairs*, 73(2), 28–44. <https://www.foreignaffairs.com/articles/1994-03-01/competitiveness-dangerous-obsession>
- Liu, D.-Y., & Hsu, H.-F. (2009). An international comparison of empirical generalized double diamond model approaches to Taiwan and Korea. *Competitiveness Review*, 19(3), 160-174. <https://doi.org/10.1108/10595420910962043>
- Llinás Toledo, F. (2012). *Barranquilla competitiva*. Portafolio. <https://www.portafolio.co/opinion/redaccion-portafolio/barranquilla-competitiva-93708>.
- Méndez-Prada, M. (2016). Estrategias competitivas del eslabón primario en la cadena productiva de aguacate de los Montes de María. *REVISTA DE ECONOMÍA Y ADMINISTRACIÓN*, 13(1), 95-110. <https://revistas.ua.edu.co/ojs/index.php/REYA/article/view/11>
- Méndez-Prada, M. (2017). Caracterización de la cadena productiva de aguacate en los Montes de María. En G. Ziritt, *La Producción de Conocimiento desde el Campo de las Ciencias Económicas, Administrativas y Contables* (págs. 341- 374). Fondo Editorial UNERMB.
- Moon, H., Rugman, A., & Verbeke, A. (1998). A generalized double diamond approach to the global competitiveness of Korea and Sin-

- gapore. *International Business Review*, 7(2), 135-150. [https://doi.org/10.1016/S0969-5931\(98\)00002-X](https://doi.org/10.1016/S0969-5931(98)00002-X)
- Peña-Vinces, J. (2009). Comparative analysis of competitiveness on the peruvian and chilean economies from a global view. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 14, 87–106. <https://personal.us.es/jesuspvince/Penavinces%202009.pdf>
- Porter, M. (1985). *Competitive advantage. Creating and Sustaining. Superior Performance*. The Free Press.
- Porter, M. E. (1990). New global strategies for competitive advantage. *Planning Review*, 18(3), 4–14. <https://doi.org/10.1108/eb054287>
- Porter, M. (2007). La ventaja competitiva de las naciones. *Harvard Business Review*, 85(11), 69 - 95.
- Manosalvas Vaca, C. A. & Manosalvas Vaca, L. O. (2015). Diagnóstico de los factores que influyen en la competitividad de las empresas de alojamiento. *Revista Amazónica Ciencia y Tecnología*, 4(3), 301-322. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5478725>
- Yabudy Vega, J. (2012). *El Aguacate en Colombia: Estudio de caso de los Montes de María en el Caribe colombiano* (Documentos de Trabajo sobre Economía Regional No. 171). Banco de la República. <https://www.banrep.gov.co/es/node/27797>



Edición digital

Diálogo de saberes desde Ciencias Económicas, Administrativas y Contables. Vol. 4.

2020

Sincelejo, Sucre, Colombia

VOL. IV

Diálogo de Saberes desde Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

