

Colección de
Investigación en
Educación, Empresa y
Sociedad

LOS PARADIGMAS ACTUALES

EDUCACIÓN, EMPRESA Y SOCIEDAD


Eidéc
EDITORIAL

Los paradigmas actuales – educación, empresa y sociedad

Colección:
Científica Educación, Empresa y Sociedad

Volumen No. 7

Primera Edición 2020

Editorial EIDEC

NIT 900583173-1

Sello editorial (978-958-52636)

Escuela Internacional de Negocios y Desarrollo Empresarial de Colombia – EIDEC

www.eidec.com.co

Centro de Investigación Científica, Empresarial y Tecnológica de Colombia – CEINCET

www.ceincet.com

Red de Investigación en Educación, Empresa y Sociedad – REDIEES

www.rediee.org

Conference proceedings

ISBN: 978-958-52636-8-0

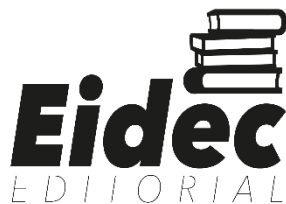
DOI: <https://doi.org/10.34893/na8w-qb04>

Fecha Publicación: 2020-07-30

comiteeditorial@editorialeidec.com

www.editorialeidec.com

Colombia



Contenido

EMPRENDIMIENTO Y POSCONFLICTO: EL EFECTO DE LOS FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS EN EL EMPRENDIMIENTO DE LAS VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO EN BUGA Y TULUÁ (VALLE DEL CAUCA, COLOMBIA)... 9

Alexandra Hoyos Bravo, Sully Tatiana Gutiérrez González, Cérbulo Andrés Cifuentes García 9

INTERNACIONALIZACION DEL CURRÍCULUM UNIVERSITARIO MEDIANTE EL USO DE ENTORNOS DE APRENDIZAJE VIRTUALES: CASO DE ESTUDIO COLOMBIA - ARGENTINA 42

Cecilia Carabajal, Edith Elizabeth Luna Villanueva, Alfredo Guzmán Rincón 42

METODOLOGÍA DE IMPLEMENTACIÓN DE CENTRO DE DATOS BASADO EN SOLUCIONES OPEN-SOURCE..... 72

Andy Reyes, Alex Pacheco..... 72

FACEBOOK COMO HERRAMIENTA DE COMUNICACIÓN DE LAS ENTIDADES MUSEÍSTICAS COLOMBIANAS 84

Camilo Mauricio Grillo Torres, Daniel Alfredo Ramírez Zarama, Luisa Alejandra Rojas Melo, Alfredo Guzmán Rincón, Ruby Lorena Carrillo Barbosa 84

ANÁLISIS DE CONTENIDOS DIGITALES Y SU CONTRIBUCIÓN A LA IDENTIDAD A TRAVÉS DE REDES SOCIALES DE LOS RESTAURANTES DE COMIDA RÁPIDAS EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ..... 102

Camilo Mauricio Grillo Torres, Luisa Alejandra Rojas Melo, Daniel Alfredo Ramírez Zarama, Nuria Segovia García, Ruby Lorena Carrillo Barbosa 102

IDENTIFICACIÓN DEL PELIGRO BIOMECÁNICO POR EL LEVANTAMIENTO MANUAL DE CARGAS EN LOS OPERARIOS DE UNA EMPRESA DEL SECTOR LOGÍSTICO EN LA CIUDAD DE GUADALAJARA DE BUGA EN LOS AÑOS 2.019 / 2020 126

Cristian Camilo Osorio Ordoñez, Alexandra Gaviria Marulanda, Diana Marcela Lenis Potes , Diana Carolina Molina Escobar , Paola Andrea Molina Escobar 126

IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN DEL RIESGO EN LA EMPRESA ÁREA EASYFLY EN COLOMBIA 156

Héctor Vicente Coy Beltrán, Jader Alexis Castaño Rico 156

LA PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA EN LA MEJORA DE LA ATENCIÓN VOLUNTARIA DE LOS ESTUDIANTES. UN ESTADO DEL ARTE TEÓRICO 174

Hilda Velasco Sinisterra 174

| | |
|--|------------|
| REFLEXIÓN PRAXEOLÓGICA EN TORNO A LA EDUCACIÓN AMBIENTAL | 199 |
| Jacid Montoya Torres | 199 |
| DISEÑO DEL PLAN INSTITUCIONAL DE GESTIÓN AMBIENTAL EN EL CENTRO REGIONAL IBAGUÉ DE LA CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS | 215 |
| Jacid Montoya Torres | 215 |
| ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LAS PLATAFORMAS VIRTUALES EN LA ENSEÑANZA DE LAS MATEMÁTICAS..... | 234 |
| Jairo Alonso Arboleda Osorio | 234 |
| GESTIÓN Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA LATINOAMERICANA | 264 |
| Jayson Bernate, Alieth Perilla, Orlando Sierra, Erixon Romero, Liliana Castro..... | 264 |
| INTERVENCIÓN EDUCATIVA CON ENFOQUE TRASCULTURAL EN EL CUIDADO DE LA PERSONA CON PROBLEMAS DE CRONICIDAD | 290 |
| Alma Delia Herenas Tapia, Brenda García López, Jesús Roberto Garay Núñez | 290 |
| GESTIÓN DE MERCADEO: ANÁLISIS DE LA COMPETITIVIDAD DE PEQUEÑAS EMPRESAS | 309 |
| Luis Carlos Cárdenas Ortiz..... | 309 |
| EMPLAZAMIENTO DE PRODUCTO COMO HERRAMIENTA DE MARKETING DIGITAL..... | 325 |
| Luis Enrique David Tenorio, Natali Cruz Gonzalez, Alexis Rojas Ospina..... | 325 |
| VIOLENCIA FEMINICIDA: SU REPRESENTACIÓN EN LA PRENSA ESCRITA PERUANA | 344 |
| Luisa Portilla Durand..... | 344 |
| MEDIACIONES Y USO DE LAS TIC EN LOS PROFESORES DE INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR: EL CASO DE LA CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS, TOLIMA | 385 |
| Doris Andrea Montenegro Portilla..... | 385 |
| COIN: MEJORAMIENTO EN PROCESOS DE ADMINISTRACIÓN DE PRODUCTOS, FACTURACIÓN, PAGOS Y CARTERA PARA PEQUEÑAS PYMES | 401 |
| Nayibe Soraya Sánchez León , Isabel Ortiz Serrano , Melissa Rivera Guzmán , Bruno E. Ramírez Rengifo | 401 |
| CULTURA ORGANIZACIONAL Y PLANEACIÓN DEL CAMBIO..... | 427 |
| Ricardo Arrubla Sánchez | 427 |

PLANES ESTRATÉGICOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN (PETI) EN ENTORNOS VIRTUALES UNIVERSITARIOS: ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA SU DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN 454

Ruby Lorena Carrillo Barbosa, Iván Felipe Medina-Arboleda, Alfredo Guzmán Rincón 454

LOS COSTOS Y LA CREACIÓN DE VALOR: TÁCTICA DE GESTIÓN FINANCIERA EN EL SECTOR CALZADO MICROEMPRESARIOS EN COLOMBIA 486

Sandra Marcela Espitia González, Ofelia Gómez Niño, María Eugenia Marín Angulo, Jhon Fredy Vega, María Delma Pineda 486

¡ADIOS AL CORTERO! IMPACTO DE LA RECONVERSION LABORAL EN EL INGENIO PROVIDENCIA S.A. AÑOS 2012-2019 525

Sigifredo Serna Ospina, Leandro López Ramírez, Adriana García Tarapues, Jhon Edwin Montes Domínguez, Beatriz Eugenia Molina Polanco 525

EDUCACIÓN UNIVERSITARIA Y EL PROCESO DE HOMOGENIZACIÓN EN EL SURANDINO (PERUANO) 565

Vicente Alanoca Arocutipa, Cesario Ticona Alanoca, Jorge Apaza Ticona, Alfredo Calderon Torres , Yuselino Maquera Maquera 565

USO DE LA HISTORIA NATURAL DE LA ENFERMEDAD COMO HERRAMIENTA EN LA GESTIÓN DE LA PATOLOGÍA LABORAL EN COLOMBIA 592

Jose E. Alvarez., Nicolás Buriticá, Jorge Herrera, Daniela Ortiz, Kimberly Salazar 592

LA LOGÍSTICA VERDE COMO ESTRATEGIA DE COMPETITIVIDAD, EMPRESAS AMBIENTALMENTE RACIONALES Y EL USO EFICAZ DE LOS RECURSOS 623

David Andres Suarez Suarez, Cesar Augusto Silva Giraldo 623

CAPITULOS RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN

EMPRENDIMIENTO Y POSCONFLICTO: EL EFECTO DE LOS FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS EN EL EMPRENDIMIENTO DE LAS VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO EN BUGA Y TULUÁ (VALLE DEL CAUCA, COLOMBIA)¹

Alexandra Hoyos Bravo², Sully Tatiana Gutiérrez González³, Cérbulo Andrés Cifuentes
García⁴

Pares evaluadores: Red de Investigación en Educación, Empresa y Sociedad – REDIEES.⁵

¹ Derivado del proyecto de investigación: “Emprendimiento y posconflicto: Una mirada para Risaralda y Valle del Cauca”.

² Economista, Universidad Autónoma de Occidente, Magíster en Economía, Universidad Autónoma de Occidente, Docente, Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium – UNICATÓLICA, correo electrónico: ahoyosb@unicatolica.edu.co.

³ Administradora de Empresas, Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium – UNICATÓLICA, Magíster en Administración de Empresas, Universidad Autónoma de Occidente, Docente, Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium – UNICATÓLICA, correo electrónico: sgonzalez@unicatolica.edu.co.

⁴ Economista, Pontificia Universidad Javeriana Cali, Magíster en Administración de Empresas, Universidad del Valle, Docente, Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium – UNICATÓLICA, correo electrónico: ccifuentes@unicatolica.edu.co.

⁵ Red de Investigación en Educación, Empresa y Sociedad – REDIEES. www.rediees.org

EMPRENDIMIENTO Y POSCONFLICTO: EL EFECTO DE LOS FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS EN EL EMPRENDIMIENTO DE LAS VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO EN BUGA Y TULUÁ (VALLE DEL CAUCA, COLOMBIA)⁶

Alexandra Hoyos Bravo⁷, Sully Tatiana Gutiérrez González⁸, Cérbulo Andrés Cifuentes García⁹

RESUMEN

El Valle del Cauca es uno de los departamentos más afectado por el conflicto armado, no sólo en su territorio, sino que ha sido receptor de diferentes oleadas de población inmigrante de otras regiones del país, principalmente del pacífico y de zonas rurales, siendo el tercer departamento con mayor número de víctimas a nivel nacional. Algunas investigaciones sugieren que el emprendimiento en la población víctima es un elemento primordial para su empoderamiento económico, que impacta el desarrollo económico y social de la región; a la vez, esto complementa los procesos de construcción de tejido social y reparación, aportando a la construcción de una paz duradera. El presente artículo tiene como objetivo analizar los efectos de las características demográficas de las víctimas del conflicto armado en la creación de emprendimiento en los municipios Buga y Tuluá que pertenecen al Valle del Cauca. Los resultados empíricos evidencian que las variables con mayor impacto en la probabilidad de generación de emprendimiento en la población víctima son el número de personas a cargo (aumenta en 27,74%), los conocimientos

⁶ Derivado del proyecto de investigación: “Emprendimiento y posconflicto: Una mirada para Risaralda y Valle del Cauca”.

⁷ Economista, Universidad Autónoma de Occidente, Magíster en Economía, Universidad Autónoma de Occidente, Docente, Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium – UNICATÓLICA, correo electrónico: ahoyosb@unicatolica.edu.co.

⁸ Administradora de Empresas, Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium – UNICATÓLICA, Magíster en Administración de Empresas, Universidad Autónoma de Occidente, Docente, Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium – UNICATÓLICA, correo electrónico: sgonzalez@unicatolica.edu.co.

⁹ Economista, Pontificia Universidad Javeriana Cali, Magíster en Administración de Empresas, Universidad del Valle, Docente, Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium – UNICATÓLICA, correo electrónico: ccifuentes@unicatolica.edu.co.

ancestrales previos y el número de hechos victimizantes. Dada la importancia en el tema, es necesario la elaboración de políticas dirigidas a fomentar el emprendimiento social y/o rural, enfocado en las actividades económicas en las cuales la población ya tenga conocimientos previos y esté acorde con la vocación económica del territorio.

ABSTRACT

Valle del Cauca is one of the departments most affected by the armed conflict, not only in its territory but has been the recipient of different waves of immigrant of the population from other regions of the country, mainly from the Pacific and rural areas. Some research suggests that entrepreneurship in the victim population is a fundamental element for their economic empowerment, which impacts the economic and social development of the region; at the same time, it is complemented the processes of building social fabric and reparation, contributing to the construction of a lasting peace. The objective of this article is analyze the effects of the demographic characteristics of the victims of the armed conflict on the creation of entrepreneurship in Buga and Tuluá municipalities to Valle del Cauca. The empirical results show that the variables with the greatest impact on the probability of generating entrepreneurship in the victim population are the number of people in charge, previous ancestral knowledge, and the number of victimizing acts. Given the importance of the subject, it is necessary to prepare policies aimed at promoting social and / or rural entrepreneurship, focused on economic activities in which the population already has prior knowledge and is in accordance with the economic vocation of the territory.

PALABRAS CLAVE: emprendimiento, posconflicto, conflicto armado, factores sociodemográficos, víctimas, modelo probit.

Keywords: entrepreneurship, post-conflict, armed conflict, sociodemographic factors, victims, probit model.

INTRODUCCIÓN

El estudio de los efectos económicos en un país ocasionados por un conflicto y el papel de las empresas y de los empresarios en este tiene varias aristas; por un lado, se identifican los conflictos que agotan la infraestructura social y los bienes de los habitantes de un país, y por el otro, los conflictos que afectan directamente a la población civil. Este último cobra más relevancia, dado que trae consigo un costo humano, impactando la calidad y cantidad de la fuerza laboral y la relación de dependencia (Brück, Naudé y Verwimp, 2013).

El conflicto y el terrorismo son capaces de destruir tanto el capital humano y físico como las instituciones económicas y financieras. Además, puede conducir a la interrupción del consumo, la inversión, los negocios, el comercio, la producción y desviar la inversión de las áreas productivas de desarrollo, incluido el desarrollo empresarial, la educación, la infraestructura y la salud hacia áreas de contención de violencia: seguridad, alta población carcelaria, entre otros (Dugguh, 2016).

Camacho y Rodríguez (2013) definen que el conflicto tiene efecto sobre el capital social y las decisiones de inversión, el número de empleados contratados en las plantas, la proporción de trabajadores masculinos y de producción, los salarios reales pagados por las plantas y el nivel de productividad. Cuando un conflicto destruye principalmente el capital social de un país, las operaciones de una empresa también se ven afectadas (Camacho y Rodríguez, 2010 y 2013). En países con conflictos civiles prolongados, se produce un aumento de la delincuencia organizada. Esto afecta directamente a la innovación, las oportunidades de arbitraje rentable se reducen y la inversión y el empleo se contraen. Estas condiciones hacen propicio la generación del emprendimiento o autoempleo.

El emprendimiento es entendido como lo que hace un emprendedor, al iniciar o dirigir una empresa, o el trabajo ocupacional de una persona que trabaja por cuenta propia, que en algunos casos los lleva a iniciar una empresa (Kantis, Angelelli y Moori, 2004) –en

este análisis se adopta esta visión que se ajusta a la situación particular de las víctimas del conflicto, por esto, es útil entender a los empresarios como personas que crear y administrar una empresa y que, por lo tanto, se clasifiquen como autónomos o ganar ingresos de una fuente de pequeña empresa. Por ende, el concepto de emprendedor ha sido tratado de forma extensa por varios autores, como Schumpeter (1951) que define al emprendedor como agente de cambio y como Kirzner (1973) que lo define como un visionario de oportunidades en el mercado; además, para Baumol (1996) del emprendedor es una persona ingeniosa y creativa para encontrar formas para mejorar su riqueza, poder y prestigio; siempre se ha visto al emprendimiento como una herramienta para el crecimiento económico y la reducción de la pobreza (Landes, 2008); es decir, el emprendimiento, como sector privado, es una vía para empoderar a las personas pobres brindándoles servicios y productos de consumo, aumentando las opciones y reduciendo los precios (UNDP, 2004); aunque esta relación no lineal, dado que en los países pobres (por naturaleza o por un conflicto), las actividades empresariales tienden a ser altas porque se basa en la necesidad económica más que en las oportunidades. Por lo tanto, no es necesariamente el caso de que cuanto mayor sea el crecimiento del emprendimiento, mayor será la tasa de crecimiento económico (Acs, Arenius, Hay y Minniti, 2005).

El emprendimiento no es simplemente el proceso de fundar una nueva empresa. El emprendimiento es definido como un proceso de creación de valor y apropiación liderado por emprendedores en una situación incierta medio ambiente (Mishra y Zachary, 2015). El proceso de creación del valor es impulsado por el emprendedor y su intención emprendedora (una aspiración de recompensa empresarial).

El concepto de emprendimiento ha sido definido por varios autores. Schumpeter (1934) el define el emprendimiento como motor de los sistemas basados en el mercado; es decir, la función de la empresa es crear algo nuevo, que resulte en procesos que sirvan como impulso para el movimiento de economía de mercado (Kwabena y Simpeh, 2011).

Para Landström (1999) el nivel de análisis psicológico, las características personales que son las que definen el emprendimiento son individuales. Es decir, que existen

cualidades innatas o potenciales perdurables del individuo que, naturalmente, lo convierten en un empresario. Algunas de las características o comportamientos asociados con los emprendedores son las que tienden a ser más impulsados por la oportunidad (se aprovechan), demuestran un alto nivel de creatividad e innovación, y muestran un alto nivel de habilidades de gestión y conocimiento empresarial. También se ha encontrado que son optimistas (ven la copa medio llena que medio vacía), emocionalmente resistentes y con energía mental, son duros. Los trabajadores, muestran un intenso compromiso y perseverancia, prosperan en el deseo competitivo de sobresalir y ganar, tienden a estar insatisfecho con el *status quo* y desean mejorar, los empresarios también son transformadores en naturaleza, son aprendices de por vida y usan el fracaso como herramienta y trampolín (Kwabena y Simpeh, 2011).

Por otra parte, de acuerdo Drucker (1985) los emprendedores no causan cambios, sino que explotan y crean oportunidades que cambian (en tecnología, preferencias del consumidor, etc.). "Esto define emprendedor y emprendimiento, el emprendedor siempre busca el cambio, responde y lo explota como una oportunidad" (Drucker, 2018, p. 79). Lo que es evidente en la construcción de oportunidad de Drucker es que los emprendedores estén más atentos a las posibilidades creadas por el cambio que a los problemas (Kwabena y Simpeh, 2011). Stevenson y Jarillo (1990) extiende la construcción basada en oportunidades de Drucker para incluir el ingenio.

Por otra parte, se indica que el emprendimiento se basa en dos factores del capital humano: la educación y la experiencia, que son un recurso heterogéneo distribuido entre individuos y permite comprender las diferencias en la identificación y explotación de oportunidades (Becker, 1983; Anderson y Miller, 2003; Chandler y Hanks, 1998; Gartner, Shaver, Carter y Reynolds, 2004; Shane y Venkataraman, 2000). Por ende, no todos los emprendedores potenciales explotarán oportunidades de la misma forma. La decisión de explotar una oportunidad implica sopesar el valor de esta y los costes de generar ese valor además de los costes de generar valor de otras maneras. Por lo tanto, la gente considera el coste de la oportunidad de perseguir actividades alternativas, evaluar la decisión de explotarla o no y persigue las oportunidades cuando su coste de oportunidad es más bajo

(Amit, Mueller y Cockburn, 1995; Reynolds, 1987). Además, las personas consideran los costes incurridos para obtener los recursos necesarios para explotarla la oportunidad. Shane y Venkataraman, (2000) indican que la transferibilidad de información de la experiencia previa a la oportunidad (Cooper, Woo y Dunkelberg, 1989), añadido a la experiencia emprendedora anterior (Carroll y Mosakowski, 1987), aumenta la probabilidad de la explotación de una oportunidad emprendedora, ya que el aprendizaje reduce su coste.

El estudio del emprendimiento en el conflicto y en el posconflicto es poco; en una encuesta sobre emprendimiento, conflicto y desarrollo. Naudé (2009) señala que el conflicto tiene un efecto devastador en la actividad económica, que la actividad empresarial a menudo es difícil en conflicto y las empresas deben adaptarse a formas que no son necesariamente buenas para el desarrollo económico. Algunas estimaciones sugieren que los impactos de las guerras civiles, especialmente los impactos indirectos, son sustanciales y tienden a durar mucho tiempo (Chen, Loayza y Reynal-Querol, 2007). Estos impactos incluyen los costos directos de los daños en infraestructura, gastos redirigidos a la defensa y los costos indirectos mucho más altos por la perturbación de los mercados y el aumento del riesgo y la incertidumbre. En este sentido, Milanovic (2005) estima que los países más pobres han perdido casi el 40 por ciento de su Producto Interno Bruto (PIB) en comparación con el promedio mundial, y Collier (1999) encuentra que el conflicto civil deprime las tasas de crecimiento anualmente en aproximadamente un 2,2 % en promedio.

En este escenario, según los datos compilados por la Organización Internacional del Trabajo - OIT (ILO en su sigla en inglés, 2010) y el Global Entrepreneurship Monitor (GEM), el emprendimiento, medido a través de las tasas de autoempleo de las nuevas empresas, a menudo aumenta durante el conflicto. Una explicación es que el conflicto reduce la actividad empresarial ya establecida y con ello las oportunidades de empleo asalariado; por lo tanto, el trabajo por cuenta propia y el emprendimiento reflejan la ausencia de oportunidades adecuadas en el mercado laboral; como tal, es una respuesta a la necesidad o supervivencia o a la creencia de que el conflicto puede dar lugar a más oportunidades (Brück, Naudé y Verwimp, 2013).

Sin embargo, según Baumol (1996); Mehlum, Moene y Torvik (2003) y Acemoglu (1995), la misma energía y el talento también se puede asignar a fines improductivos. En estos modelos, los emprendedores pueden elegir entre empresas productivas y prácticas redistributivas en las que se apropian (legal o ilegalmente) de una parte de las ganancias de los empresarios productivos. Este comportamiento de búsqueda de rentas en realidad reduce el incentivo para participar en actividades productivas (Sanders y Weitzel, 2013).

En un escenario de conflicto armado, se adopta una visión más amplia del emprendimiento, que incluye el autoempleo informal y los pequeños agricultores o agricultores de subsistencia¹⁰ que ejercen actividades asociadas a su conocimiento ancestral y las actividades tradicionales que realizaban antes de sufrir los hechos victimizantes. En este sentido, Desai, Acs y Weitzel (2013) indican que el talento del emprendedor puede generar una ocupación productiva, improductiva o destructiva; esto tiene implicaciones importantes en un país que tiene o se recupera de un conflicto. Esto está relacionado con la elección ocupacional o la falta de ella, en países con condiciones políticas y económicas inciertas, para estos países la interacción entre empresarios y capitalistas puede convertirse en una relación que favorece el emprendimiento destructivo. Para Giraldo (2018) el emprendimiento trae consecuencias negativas para los países en transición, dado que su único objetivo es engañar a los sectores populares de alcanzar éxito económico con la creación de su propia empresa y promover la vinculación formal de las personas al sistema tributario y financiero.

El campo de investigación del emprendimiento en posconflicto¹¹, ha emergido, explorando la afirmación que los negocios tienen un rol que jugar en el mantenimiento de la paz y el desarrollo de una sociedad afectada por el conflicto (Miklian, Alluri y Katsos, 2019). Para una región en posconflicto, la reconciliación en los diferentes niveles de la sociedad es vital, como primer paso para lograr una paz sostenible; entre este nuevo diálogo es importante lograr el empoderamiento económico de los actores involucrados

¹⁰ La agricultura de subsistencia es una modalidad de agricultura donde una parte de los cultivos producen lo suficiente para suministrar alimento para el núcleo familiar que trabaja en ellos (Salas, 2015).

¹¹ Este se considerado como el periodo posterior a un conflicto, dándose por terminada la situación conflictiva y creándose mecanismos para la obtención de la paz (Hernández, Barrios y Jiménez, 2017).

directamente, combatientes o víctimas. Sanders y Weitzel (2013) afirman que este es la aplicación innovadora del conocimiento nuevo y el existente para generar ganancias, puede ayudar a aumentar el nivel de vida, generar oportunidades de empleo y aliviar la pobreza. Pero lo más importante, es que el emprendimiento tiene el potencial de reconstruir lazos de interés mutuo y buen gobierno desde la base en tiempos de paz.

Por ende, en el nuevo contexto se debe actuar para mejorar las condiciones de pobreza, de oportunidades de empleo y crecimiento económico. Según Ghimire y Upreti, (2012) y Maconachie (2016) se deben realizar varias transformaciones, entre ellas, la transformación del problema, es decir, abordar los problemas que originaron el conflicto, como la falta de oportunidades de empleo, la promoción de inversiones regionales, el crecimiento equitativo y la distribución justa de los beneficios. Dado que

El fin de la guerra no implica recobrar el desempeño económico y social reinante en tiempos de paz. La inercia de “los comportamientos adoptados durante el conflicto, la destrucción y pérdida de activos y el desgaste institucional son obstáculos que emergen durante una etapa de posconflicto” (Ibáñez y Jaramillo, 2006, p. 101).

Tanto la violencia como la paz impulsan el emprendimiento, ya sea por la necesidad de sobrevivir o por las oportunidades que se presentan; en este sentido, el emprendimiento brinda la oportunidad de que las personas se vuelvan resilientes al vivir en medio de la incertidumbre, el riesgo y las dificultades; por ende, los emprendedores hacen “resistencia” a la situación de violencia, y del grado de esta y de la polarización de poder existente, dependerán los diferentes efectos sobre los emprendedores y las condiciones del emprendimiento (Cañares, 2011). La concentración de la actividad emprendedora, en su mayoría en el sector servicios, se ubicará principalmente en las cabeceras de los municipios o regiones que experimentaron mayor desplazamiento o ataques de los grupos rebeldes; mientras que en las regiones rurales se propia un aumento del autoempleo en el sector agrícola (Bozzoli, Brück y Wald, 2013).

Estos nuevos empresarios aprenden y se benefician de las experiencias de sus contrapartes, aprovechan las oportunidades de creación de redes y relaciones que se les ofrecen a través de las actividades de capacitación y fortalecimiento que consolida sus

emprendimientos y con ello continúa estrechando los vínculos introducidos a través de la asociatividad (Yoosuf y Premaratne, 2017). Las condiciones estructurales demográficas, sociales y económicas de la región donde se lleva a cabo el emprendimiento, así como la dotación de recursos y las políticas gubernamentales para la creación de empresas, serán elementos esenciales para la consolidación de los nuevos emprendimientos y el desarrollo social en un país en recuperación (Desai, 2011; Hayward y Magennis, 2014).

Si bien es cierto las iniciativas de emprendedores individuales son las más comunes en el posconflicto, también la cooperación del sector privado puede complementar los procesos de consolidación de paz, al involucrarlos en su cadena de valor (Hayward y Magennis, 2014; Ledbetter, 2016).

Ese activismo empresarial en la construcción de paz se refleja en múltiples campos, desde la participación en negociaciones de paz o su facilitación —que son constitutivas pero no sinónimo de la construcción de paz— hasta el apoyo a la generación de conocimiento por medio de la investigación para incentivar distintas tareas relacionadas con la construcción de paz, la inversión en fondos o proyectos de desarrollo dirigidas a grupos de interés específicos, como los combatientes desmovilizados o las comunidades victimizadas, la realización de análisis de riesgo en los entornos en los que operan las empresas y la construcción de alianzas con otros actores (incluyendo empresas, el Estado u ONG) para promover la discusión y la concientización acerca de las necesidades de la construcción de paz, muchas veces en el marco de códigos de conducta desarrollados a nivel global (Rettberg y Rivas, 2012, p. 306).

El sector privado se involucra como actor activo en el posconflicto mediante sus acciones de liderazgo en responsabilidad social, realizando actividades pedagógicas a las comunidades, con el fin de brindar conocimientos y facilitar la adquisición de destrezas para el desarrollo de emprendimientos propios (Jiménez, 2014; Banks, 2016); estos emprendimientos empoderan a las comunidades, lo que permite mejorar su calidad de vida. Estas acciones empresariales deben estar enfocadas en la identidad y en las necesidades de la comunidad, para proporcionar herramientas efectivas para los emprendimientos nacientes (Katsos y Forrer, 2014).

En Colombia coexistieron por mucho tiempo, el conflicto armado y una economía aparentemente exitosa, donde la guerrilla ilegal y los grupos paramilitares desafiaron por décadas el poder del Estado (Brück, Naudé y Verwimp, 2011). Después de 50 años de este

conflicto, las Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia - FARC y el gobierno, firmaron el cese de hostilidades llevando consigo la dejación de armas y cese de toda actividad violenta por parte del grupo insurgente. Esto ha conllevado un esfuerzo importante, no solo de parte del Gobierno en materia de gasto público, sino por parte del sector privado y la academia en un acompañamiento que permita consolidar el proceso de dejación de armas y alcanzar una paz estable y duradera.

El Valle del Cauca fue uno de los departamentos con mayor afectación por este conflicto, está localizado en la zona suroccidente del país, gran parte de su territorio en la zona pacífica, tiene una extensión de 21.195 km² y una población estimada para 2018 de 4475886 habitantes (según censo 2018) (Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE, 2018), de los cuales el 85% vive en las cabeceras y el restante 15% en zona rural.

El ordenamiento del territorio a partir de los procesos de poblamiento y asentamiento de los habitantes en el valle geográfico del río Cauca, así como el aprovechamiento económico del territorio y su administración político–electoral, posibilitaron la configuración de un ordenamiento particular con marcadas diferencias” (Acevedo, 2014, p. 26).

El departamento ha recibido diferentes oleadas de población inmigrante de otras regiones del país, principalmente del pacífico y de zonas rurales; ya sea por las posibilidades laborales existentes (dadas por la industria, la agroindustria y la logística de mercancías), como por los desplazamientos forzados a los que se vieron sometidos, por parte de la guerrilla, el ejército, los terratenientes y hacendados o por la delincuencia común. También sufrió en los 80’s la expansión de narcotráfico (Cartel de Cali y Norte del Valle) y con esto la concentración hechos de violencia generalizada por el conflicto armado reflejado en las masacres, los secuestros y los desplazamientos, que fueron fortalecidos por la incursión de las autodefensas en la región. Es así como, entre el 2000 - 2010 se producen 47 masacres, 106 secuestros y se produce el desplazamiento de 143 290 personas (Acosta, 2012).

En este entorno, se ha visto el emprendimiento como una de las herramientas para la generación de ingresos de las personas que intentan reconstruir sus vidas. Es por esto, en

este documento busca analizar los efectos de las características demográficas de las víctimas del conflicto armado en la creación de emprendimiento en los municipios Buga y Tuluá que pertenecen al Valle del Cauca.

MATERIAL Y MÉTODOS

Los datos utilizados se obtuvieron mediante una encuesta estructurada bajo el esquema de un muestreo por conveniencia, la encuesta fue realizada a 200 personas mayores de edad víctimas del conflicto armado, ubicadas en la zona urbana y rural¹² de los municipios de Buga y Tuluá en el Valle del Cauca (Colombia). Se seleccionaron las víctimas que venían adelantando un proceso de diálogo y construcción de tejido social por parte del Observatorio para la Paz del Valle del Cauca, iniciativa liderada por la Secretaría Departamental de Paz y Reconciliación y el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo, PNUD.

Para la sistematización y análisis de los datos cuantitativos se realizó mediante el uso de Excel y Eviews; con este el primero se realizó el análisis estadístico descriptivo de los datos, que incluye cruce de variables para una mayor desagregación de los resultados y con el segundo se estimaron los modelos econométricos propuestos.

Para realizar estos últimos, se analizó el efecto de las características sociodemográficas de los emprendedores en la creación de emprendimientos, que es un tema poco estudiado en términos econométricos, a pesar que algunos autores han realizado estudios en ese campo como Álvarez y Valencia (2008), Gadar y Yunus (2009), Nga y Shamuganathan (2010) y Mendoza (2017). Para definir el modelo de la probabilidad de emprendimiento, se consultó a Peake y Marshall (2006), quienes indican que las variables más utilizadas son: raza, sexo y edad (demografía del emprendedor). Por su parte, León (2017) indica que la probabilidad de emprender puede ser afectada por las particularidades

¹² En Tuluá en los corregimientos de Venus, La Diadema y La Moralia; y La Alaska - La Habana, El Placer y Crucero – Nogales en Buga.

del individuo, en el caso del Perú, los factores que pueden incrementar la probabilidad de emprender el estar empleado y ser jefe de hogar, mientras que el tener educación superior y ser hombre reduce esta probabilidad. Las variables demográficas tienden a ser bastante consistentes y abarcan muchos de los mismos factores.

Para Bozzoli, Brück y Wald (2013) para estudiar el impacto del conflicto violento en el trabajo por cuenta propia, se deben incluir a los determinantes habituales (parámetros monetarios, habilidades individuales, gustos y preferencias e instituciones y condiciones macroeconómicas), un conjunto de variables de conflicto (migración, entre otros);

En Colombia se han realizado algunos estudios de probabilidad de emprendimiento, Tovar, Victoria, Tovar, Troncoso y Pereira (2016), indicaron que el emprendimiento de las personas (retornados) está asociada a factores demográficos como el sexo, la edad, el nivel educativo, los contactos y el tiempo por fuera del país.

En este sentido, el modelo propuesto es un *probit*, que busca definir el comportamiento de una variable dependiente dicótoma es preciso utilizar una función de distribución acumulativa (FDA), en este caso, la probabilidad de ser emprendedor.

$$P(y=1/x) = G(\beta_1 + \beta_2 x_1 + \beta_3 x_2 + \beta_4 x_3 + \beta_5 x_4 + \beta_6 x_5 + \beta_7 x_6) = G(\beta_1 + \beta_2 X) \quad (1)$$

Donde G es una función binomial que toma valores de 0 y 1, que indica la función normal acumulativa (FDA), dada por:

$$G(Z_i) = \int_{-\infty}^{Z_i/\sigma} \frac{1}{\sqrt{2\pi}} \exp\left[-\frac{t^2}{2}\right] dz \quad (2)$$

Debido a que el modelo *probit* es de variable dependiente limitada, la estimación debe realizarse por el método de máxima verosimilitud¹³, que consiste en “obtener los

¹³Los estimadores son consistentes, están normalmente distribuidos y son asintóticamente eficientes (bajo el supuesto de que el modelo probit es el correcto), dado que la muestra de este análisis es poblacional se mantendrán estos supuestos.

valores de los parámetros desconocidos de forma que la probabilidad de observar las Y dadas sea tan grande (máximo) como sea posible” (Gujarati, 2010, p. 590), dado el modelo *probit*:

$$P(y/x) = \begin{cases} \varphi(\beta x_i) & \text{si } y = 1 \\ 1 - \varphi(\beta x_i) & \text{si } y = 0 \end{cases} \quad (3)$$

Gracias a la función log de verosimilitud (Wooldridge, 2009):

$$L_i(\beta) = \sum_i \{ y_i \log(\varphi(\beta x_i)) + (1 - y_i) \log(1 - \varphi(\beta x_i)) \} \quad (4)$$

RESULTADOS

El mayor porcentaje de personas encuestadas son mujeres (63%), mientras los hombres tienen una participación del 30% y la población LGTBI del 1%. En cuanto a la edad, se observa que el 18 % de la población tiene más de 61 años, seguido de la población que cuenta entre 37 y 45 años y la que tiene 53 y 61 años. El mayor porcentaje de mujeres encuestadas está entre 29 y 45 años (esto representa 24,5 % del total de la población); sin embargo, se observa que las mujeres rurales cuentan en su mayoría con edades entre 29 y 37 años y las mujeres urbanas entre 37 y 45 años. La mayor participación en los hombres es en el rango de más de 52 años (15% de la población total); en el área urbana, la mayoría de los hombres tienen entre 52 y 61 años y en el área rural tiene entre 61 y 69 años.

La población se identifica como de raza mestiza (52.5%), seguido por los que se reconocen como de raza blanca, afrocolombianos e indígenas, esta percepción es mayor en las víctimas de Buga. Por otra parte, la mayor parte de la población asegura ser oriunda del Valle del Cauca, seguida por la población que es oriunda de Nariño y Cauca. Además, en su mayoría, registran como origen los departamentos de Risaralda, Quindío, Putumayo, Chocó y Antioquía, lo que concuerda con lo definido por Salazar, Castillo y Pinzón (2007) que indica que el Valle del Cauca se ha caracterizado por ser un departamento que recibe un alto flujo de desplazados de otros departamentos, principalmente el Cauca, Nariño y Putumayo donde la intensidad del conflicto del Estado con las guerrillas es mayor. Es así, como la población de estudio, presenta una migración forzada intermunicipal o intradepartamental, dado que el 43 % del total de la población vive en el Valle del Cauca en

un municipio distinto del que es oriundo, cabe anotar que no se registra a Santiago de Cali (la capital del departamento) como lugar de vivienda actual.¹⁴

La población en su mayoría lleva viviendo entre 0 a 6 y 6 a 15 años (24% cada una); esto es coherente con lo afirmado por la Unidad para la Atención y Reparación Integral de las Víctimas (2019), que indicó que a pesar de la desmovilización de las Autodefensas Unidas de Colombia – AUC en 2013, aún se continúa con la dinámica en los desplazamientos forzosos, que iniciaron en 1999 con la creación del Bloque Calima. A esto se suma, las disputas territoriales del pacífico entre las FARC y las bandas asociadas al narcotráfico como “Los Rastrojos” han incrementado los niveles de desplazamiento desde 2004. Esto se acentúa desde 2011, con los enfrentamientos entre las “bandas criminales con las FARC, la disputa entre la banda de los “Urabeños” y “La Empresa” en Buenaventura y acciones armadas de las FARC en Cauca, Nariño, Putumayo y el pacífico. Todo lo anterior, provocó un fuerte efecto de la migración en el Valle del Cauca (Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, 2013). Asociado a esto, el hecho victimizante más recurrente en la población estudiada es el desplazamiento forzado, seguido de lesiones personales, amenazas, pérdidas de bienes muebles o inmuebles, homicidio y el abandono o despojo forzado de tierras.

En cuanto al nivel educativo de la población, se puede evidenciar que la mayor parte de las personas sólo cuentan con estudios en primaria (50 %), seguido por los cuentan con estudios de bachiller (este comportamiento es más marcado en el área rural que la urbana), similar a lo encontrado por Urdinola (2001) en la población desplazada del país. Este bajo nivel educativo disminuye la probabilidad de insertarse en el mercado laboral, por cuanto sus ingresos son relativamente bajos. Lo anterior también es afectado por el número importante de personas que hacen parte del grupo familiar de estas personas, por ende, las condiciones de vida de la población víctima es compleja, bajo condiciones de marginalización que merecen una mayor atención.

¹⁴Esto podría explicarse por el hecho de que el Valle del Cauca es el único departamento del país que posee ocho ciudades intermedias, con una dinámica económica importante que, según Banguero (1989), es suficientemente atractiva para los migrantes evitando su llegada a Santiago de Cali.

Resultados empíricos

De acuerdo a los estudios empíricos ya mencionados, la probabilidad de ser emprendedor (PE) estará explicada de las características del empresario como el sexo (S), la edad (EDAD), los años de educación (EDU), número de personas a cargo (NPC), ocupación actual (OCU) y el ingreso (ING); además se incluyen las variables que afectan directamente a la población de estudio, como la migración (M), posee conocimientos previos o ancestrales heredados (CONANT) y el número de hechos victimizantes (NHV).

En este sentido, el modelo en este caso sería:

$$P (PE=I/x) = G (\beta_1 + \beta_2 Edad + \beta_3 Sexo + \beta_4 Edu + \beta_5 Npc + \beta_6 Ing + \beta_7 Ocu + \beta_8 M + \beta_9 Conant + \beta_{10} Nhv) \quad (5)$$

Con respecto a la variable edad, Minniti y Nardone (2007) y Escamilla y Caldera (2013) indican que habitualmente esta tiene un efecto positivo sobre la decisión de ser o convertirse en un emprendedor. Por otra parte, el efecto del sexo en la probabilidad de emprender es incierto, algunos autores consideran que la mujer tiene menor posibilidad de emprender (la variable dicótoma toma el valor de 1 cuando el individuo es hombre). En cuanto a la variable educación, se puede indicar que existe relación positiva entre el nivel de estudios y la creación de empresa (Arenius y Clercq, 2005). Según Blanchflower (2000), el tamaño de la familia y de las personas a cargo se relaciona positivamente con la probabilidad de emprender.

En el caso del ingreso, se puede pensar que, dado que la población del estudio se encuentra en una situación adversa se puede presentar un emprendimiento por necesidad; por ende, la influencia del nivel de ingresos en la decisión de crear empresa es negativa (Álvarez-Sousa, 2019; Morales-Gualdrón y Roig, 2006). Por ende, las personas desempleadas tendrán mayor probabilidad de generar negocios, que las que no lo están, por lo tanto, la variable ocupación (toma el valor de 1 para los ocupados) tendrá signo negativo (Morales-Gualdrón y Roig, 2006).

Por otro lado, las variables que además afectan a las víctimas que fueron tenidas en cuenta como la migración; sin embargo, aunque se han realizado estudios del papel del emprendimiento en el posconflicto, la mayoría de estos no se centran en el desplazamiento, lo que crea un contexto único para los afectados y barreras significativas para las oportunidades (Cheung y Kwong, 2017). Dentro de las poblaciones desplazadas internamente, el espíritu empresarial puede proporcionar una opción viable, permitiéndoles superar los desafíos estructurales del empleo (Williams y Efendic, 2019), por lo que se puede suponer una relación positiva de la migración en la creación de empresa. El efecto del número del número de hechos victimizantes que ha sufrido el individuo, en la probabilidad de emprender es incierto.

Por último, el conocimiento ancestral de realizar un trabajo (experiencia en la labor) tiene relación positiva con la creación de un negocio, este junto con la formación del emprendedor son claves para lograr la supervivencia de los emprendimientos; por ende, esta variable tomará el valor de 1 cuando el individuo tenga conocimiento de realizar alguna labor transmitido por tradición.

Dado que, para la población estudiada es importante encontrar si existen diferencias por la ubicación del emprendimiento (rural o urbano), se incluye en el modelo anterior la variable dicótoma UBICA, que toma el valor de 1 para el área urbana y 0 para el área rural (Contín y Larraza, 2010):

$$P (PE=1/x) = G (\alpha_1 + \alpha_2 \text{Edad} + \alpha_3 \text{Edu} + \alpha_4 \text{Npc} + \alpha_5 \text{Ing} + \alpha_6 \text{M} + \alpha_7 \text{NHV} + \alpha_8 \text{OCU} + \alpha_9 \text{Sexo} + \alpha_{10} \text{Conant} + \alpha_{11} \text{Ubica}) \quad (6)$$

Los resultados de los dos modelos *probit* planteados se presentan a continuación.

Cuadro 1. Modelos *probit* de probabilidad de ser emprendedor de la población víctima

| Variables | Modelo Probit (5) | | Modelo Probit (6) | | Efectos Marginales |
|--------------------------|----------------------|------------|----------------------|------------|-----------------------|
| | Coefficiente | Valor t | Coefficiente | Valor t | |
| Edad | 0.272 | (0.000)* | 0.273 | (0.000)* | 0.0877 |
| Sexo | 0.123 | (0.000) * | 0.122 | (0.002) * | 0.0391 |
| Edu | 0.131 | (0.000) * | 0.133 | (0.001) * | 0.0434 |
| Npc | 0.868 | (0.080)* * | 0.867 | (0.081)* * | 0.2774 |
| Ing | - 0.012 | (0.013) * | -0.055 | (0.023) * | -0.0179 |
| Ocu | - 1.018 | (0.002) * | -1.012 | (0.003) * | -0.2678 |
| M | 0.036 | (0.067)* * | 0.026 | (0.069)* * | 0.0086 |
| Nhv | 0.419 | (0.052)* * | 0.400 | (0.058)* * | 0.1028 |
| Conant | 0.641 | (0.095)** | 0.640 | (0.098)** | 0.3341 |
| Ubica | | | -0.167 | (0.018) * | -0.0538 |
| Constante | 0.270 | (0.595) | 0.297 | (0.678) | 0.0028 |
| Mc Fadden R ² | 0.2205 | | 0.2308 | | |
| Prob LF statics | 0.0000 | | 0.0000 | | |

Los parámetros *significativos al 5% y **significativos al 10%

Fuente: elaborado por los autores.

Según el cuadro anterior, los coeficientes de las variables exploratorias son estadísticamente significativos al 5 % y 10 % y presentan los signos y órdenes de magnitud esperados. La relación causal entre la edad y la probabilidad de emprender para una persona víctima del conflicto es de signo positivo; es decir, es mayor la probabilidad de crear su propio negocio en la medida que persona es más adulta, dado que se presenta un incremento de 8.77% la probabilidad de emprender por un año adicional en su edad.

Existe una relación positiva entre el sexo de las personas víctimas y la probabilidad de emprendimiento. Debido a que la variable es dicótoma, que toma el valor de 1 cuando es hombre y cero en caso contrario, el efecto marginal indica que un hombre tiene 3.91% más probabilidad que una mujer para crear un emprendimiento, resultado similar al obtenido por Mendoza (2017); además, Fuentes y Sánchez (2010) indican que una menor iniciativa emprendedora por parte de las mujeres se debe al temor al fracaso.

En cuanto a la educación, se muestra una mayor probabilidad de emprender un negocio en la medida que aumenta el nivel de educación; el efecto marginal indica que, por

cada año adicional de educación, la probabilidad de emprender aumenta en 4.34%; por ende, el conocimiento de los individuos potencia las habilidades cognitivas y permite elevar la productividad y eficiencia (Formichella, 2008; Davidsson y Honig, 2003). Así mismo, el conocimiento tradicional aprendido de forma ancestral (visto como aprendizaje para el trabajo) aumenta la propensión a emprender en 33.41%, indicando la importancia de la experiencia del individuo para crear un negocio, que este caso, dado que, para la población estudiada, es más fuerte que el efecto de la educación.

Cuando aumenta el número de personas a cargo, el efecto marginal de ser emprendedor aumenta en un 27.44%, esto es claro, dado que un número mayor de personas dependientes hace que la persona responsable o jefe de hogar necesite generar ingreso y para ello inicie un negocio; es decir, el número de hijos (o personas a cargo) aumenta la propensión a convertirse en un dueño de negocios para mujeres y hombres (Kolvereid, 2018). Los resultados indican que cuando se aumenta el ingreso de una persona víctima en un peso colombiano, la probabilidad de crear se reduce en 1.79%, confirmando que el emprendimiento presente es por subsistencia; una vez la persona obtiene un incremento en su ingreso, desecha su emprendimiento como fuente de recursos económicos.

La probabilidad de implementar un negocio por parte de una persona que está empleada disminuye en 26.78%, según Aldrich y Cliff (2003) una persona con empleo remunerado, no tomaría el riesgo de dejar su estabilidad para emprender un negocio; mientras que las personas sin ocupación tienen una mayor probabilidad de decidir crear empresa que las personas que cuentan con una ocupación estable (Audretsch, Carree y Thurik, 2002; Mendoza, 2017), se evidencia la presencia de emprendimiento por necesidad en esta población.

La probabilidad de constituir un negocio es 0.86 % más para una persona migrante que para un residente nativo; por ende, en este estudio, la migración intermunicipal (o intradepartamental), que según ya se indicó es la que más se presenta, no ejerce un efecto importante en la propensión a emprender en la población víctima. Mientras que a medida que aumentan los hechos victimizantes sufridos por una persona, la propensión a emprender aumenta en 10.28 %,

Con referencia a la ubicación, el resultado de la regresión indica que, una persona víctima que vive en el área rural tiene 5.38 % más probabilidad de realizar un emprendimiento, que una que vive en el área urbana; esto se debe a que las zonas rurales se consideran un nicho para crear emprendimientos asociados principalmente al sector agropecuario (Mancilla, 2010), y es un resultado coherente con las características de la población.

De acuerdo al test de Pearson¹⁵, el modelo presenta bondad de ajuste (ver cuadro 2).

Cuadro 2. Test de Pearson

number of observations = 200
number of covariate patterns = 198
Pearson chi2(990) = 198.41
Prob> chi2 = 0,9012

Fuente: elaborado por los autores

Los resultados pueden explicarse por la poca cantidad de personas encuestadas que son emprendedores (la capacidad explicativa del modelo para los emprendedores es tan baja que cuestiona la validez de las conclusiones que puedan derivarse de la estimación) y por el otro, que los emprendimientos que llevan a cabo son pequeños, de subsistencia y generan pocos ingresos.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

En rasgos generales, la población víctima de los municipios de Buga y Tuluá son en su mayoría hombres adultos (Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, 2019); mientras que en la población víctima de estudio está compuesta en su mayoría por mujeres, entre 29 y 45 años. La mayor parte de la población encuestada se identifica como mestiza y es oriunda de diferentes lugares del Valle del Cauca (migración forzada intermunicipal o intradepartamental). El tiempo de residencia en el lugar actual es de 0 a 15 años, en coherencia con la dinámica de las acciones de los actores armados que han hecho

¹⁵El Test de Pearson se distribuye mediante la χ^2 con grados de libertad igual al número de variables menos el número de parámetros.

presencia en el departamento. Así mismo, el hecho victimizante más recurrente en la población seleccionada es el desplazamiento forzado, siendo coherente con lo registrado a nivel departamental. En el nivel educativo de la población, se pudo evidenciar que la mayoría cuenta sólo con estudios básicos de primaria, lo que dificulta aún más la posibilidad de emplearse formalmente, en coherencia con los hallazgos del estudio de Martínez (2016) para los emprendedores de América Latina.

En cuanto al análisis empírico, las variables definidas de las condiciones sociodemográficas de la población víctima, son estadísticamente significativas explican la probabilidad de generar un emprendimiento en Buga y Tuluá en el Valle del Cauca. En este sentido, los resultados empíricos indica que la probabilidad de generar un emprendimiento o negocio propio es mayor, a medida que la persona víctima tiene más edad. Este mismo efecto positivo para la generación de emprendimiento, se encuentra si la persona tiene más años de educación (coherente con lo afirmado por varios autores ya referenciados, entre ellos Becker, Anderson y Miller, Arenius y Clercq, Formichella, entre otros), tiene un número mayor de personas a cargo (concordando con los resultados obtenido por Blanchflower) y tiene conocimientos tradicionales ancestrales o previos (este último, visto como la experiencia, que es de gran importancia en esta población).

Por otra parte, la probabilidad de ser emprendedor para la población víctima se afecta negativamente si la persona recibe más ingreso y está ocupada o empleada (definiendo la percepción del emprendimiento como medio de subsistencia no de oportunidad). De la misma forma, si la persona se ubica en la zona urbana (o cabecera) tiene una menor probabilidad de emprender, difiriendo de lo planteado por Bozzoli¹, Brück y Wald (2013) quienes indican que las víctimas no calificadas migran a las cabeceras de los municipios (área urbana) donde su única oportunidad de participar en el mercado laboral es por cuenta propia en el sector de servicios.

Dado que la población estudiada es víctima del conflicto armado, los efectos positivos sobre la generación de emprendimiento que tienen el hecho de haber sido desplazado (migrante) y el número de sucesos victimizantes sufridos, dan luces sobre la

resiliencia de las víctimas en el nuevo contexto que vive el país; en este sentido, no queda duda de la importancia del emprendimiento para lograr impactar positivamente la paz que las víctimas sean resignificadas como personas productivas, como aseguraron Katsos y Forrer (2014), en la misma línea esto permite reconstruir el tejido social de las comunidades y mejorar el desarrollo económico de la región.

Con el fin de promover un emprendimiento sostenible en esta población en particular, se deben diseñar políticas apropiadas que incentiven la creación de empresas, focalizadas en los sectores y actividades económicas acordes con las necesidades y conocimientos ya existentes en la población y con la vocación económica del territorio. Aunque existen redes que promueven el emprendimiento, estas están dirigidas al denominado emprendimiento dinámico e innovador (actualmente se centran en el emprendimiento naranja), lejos del emprendimiento rural y/o social, el cual es una actividad importante y arraigada en las poblaciones víctimas de las zonas rurales y urbanas del departamento (Bedoya, Castro y Hoyos, 2020). Por ende, dadas las características estructurales que rodean al emprendedor, es necesario promover entornos favorables para la innovación no solo en las leyes e instituciones, sino también, en la dotación de infraestructura existente para garantizar a la población, en este caso las víctimas, tengan una plataforma de apoyo en su emprendimiento (Enríquez y Hoyos, 2019).

Este estudio da indicios de la propensión a emprender de la población víctima; en este sentido, es un aporte en el tema, presentando un ejercicio empírico que no se había realizado para esta población en el nuevo escenario de posconflicto, logrando algunos hallazgos interesantes. Dada la importancia del tema, es importante realizar este tipo de estudios que permitan la identificación y caracterización de las comunidades, obteniendo información de base como insumo para los ejercicios estadísticos de modelación, que conlleven a una formulación eficiente de políticas de construcción de paz orientada al emprendimiento, de modo que se pueden aprovechar los conocimientos de las comunidades para la generación de nuevos emprendimientos y fortalecimiento de los ya existentes, siempre respetando los conocimientos de la población y vocaciones económicas de la región.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acemoglu, D. (1995). Reward Structures and the Allocation of Talent. *European Economic Review*, 39, 17–33.
- Acevedo, T. P. (Ed.). (2014). *"Patrones" y campesinos: tierra, poder y violencia en el Valle del Cauca (1960-2012)*. Centro Nacional de Memoria Histórica.
- Acosta, C. (2012). Anatomía del conflicto armado en el Valle del Cauca durante la primera década del siglo XXI. *Revista Científica Guillermo de Ockham*, 10(1). 83 – 99. Recuperado de <https://bit.ly/3gyDNFA>
- Acs, Z., Arenius, P., Hay, M. y Minniti, M. 2005. *The Global Entrepreneurship Monitor. 2004 Executive Report*, London Business School and Babson College.
- Aldrich, H. y Cliff, J. (2003). The pervasive effects of family on entrepreneurship: toward a family embeddedness perspective. *Journal of Business Venturing*, 18, 573–596. doi: [https://doi.org/10.1016/S0883-9026\(03\)00011-9](https://doi.org/10.1016/S0883-9026(03)00011-9)
- Álvarez, A., y Valencia, P. (2008). Un análisis de los factores sociodemográficos determinantes en la creación de empresas en el marco de la interculturalidad. *Revista de economía mundial*, (18), 341-353.
- Álvarez-Sousa, A. (2019). Emprendedores por necesidad. Factores determinantes. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, (166), 166-324. doi: <http://dx.doi.org/10.5477/cis/reis.166.3>
- Amit, R., Muller, E., & Cockburn, I. (1995). Opportunity costs and entrepreneurial activity. *Journal of business venturing*, 10(2), 95-106. doi: [https://doi.org/10.1016/0883-9026\(94\)00017-O](https://doi.org/10.1016/0883-9026(94)00017-O)
- Anderson, A. y Miller, C. (2003). Class matters: human and social capital in the entrepreneurial process. *The Journal of Socio-Economics*, 32, 17-36. doi: [https://doi.org/10.1016/S1053-5357\(03\)00009-X](https://doi.org/10.1016/S1053-5357(03)00009-X)
- Arenius, P. y Clercq, D. D. (2005). A networkbased approach on opportunity recognition. *Small Business Economics*, 24 (3), 249-265. doi: <https://doi.org/10.1007/s11187-005-1988-6>
- Audretsch, D., Carree, M. y Thurik, R. (2002). Does entrepreneurship reduce unemploy-

- ment? *Tinbergen Institute Discussion Paper* TI 01-074/3. doi:
<http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.1029672>
- Banguero, H. (1989). Las ciudades intermedias como polos de crecimiento regional en el Valle del Cauca. *Boletín Socioeconómico CIDSE*, (19), 37-48.
- Banks, H. (2016). The business of peace: Coca-Cola's contribution to stability, growth, and optimism. *Business Horizons*, 59(5), 455-461. doi:
<https://doi.org/10.1016/j.bushor.2016.03.018>
- Baumol, W.J. (1996). Entrepreneurship: Productive, unproductive, and destructive *Journal of Business Venturing*, 11(1), 3-22. doi: [https://doi.org/10.1016/0883-9026\(94\)00014-X](https://doi.org/10.1016/0883-9026(94)00014-X)
- Bedoya, C., Castro, M. y Hoyos, A. 2020. El emprendimiento rural en la construcción de paz: análisis de la (des)articulación en el Valle del Cauca, Colombia. *OPERA*. 27 (jun. 2020), 91-117. doi: <https://doi.org/10.18601/16578651.n27.05>.
- Becker, G. (1983). *El capital humano: un análisis teórico y empírico referido fundamentalmente a la educación*, Madrid: Alianza Editorial.
- Blanchflower, D. (2000). Self-employment in OECD countries. *Labour economics*, 7(5), 471-505. doi: [https://doi.org/10.1016/S0927-5371\(00\)00011-7](https://doi.org/10.1016/S0927-5371(00)00011-7)
- Bozzoli, C., Brück, T., y Wald, N. (2013). Self-employment and Conflict in Colombia. *Journal of Conflict Resolution*, 57(1), 117-142. doi:
<https://doi.org/10.1177/0022002712464849>
- Brück, T., Naudé, W. y Verwimp, P. (2011). Small business, entrepreneurship and violent conflict in developing countries. *Journal of Small Business & Entrepreneurship*, 24(2), 161-178. doi:
<https://doi.org/10.1080/08276331.2011.10593532>
- Brück, T., Naudé, W., y Verwimp, P. (2013). Business underfire: Entrepreneurship and violent conflict in developing countries. *Journal of Conflict Resolution*, 57(1), 3-19. doi: <https://doi.org/10.1177/0022002712464846>
- Camacho, A. y Rodríguez, C. (2010). *Entrepreneurship and Armed Conflict: Evidence from Colombia*, Helsinki: UNUWIDER Working Paper.
- Camacho, A. y Rodríguez, C. (2013). Firm exit and armed conflict in Colombia. *Journal of Conflict Resolution*, 57(1), 89-116. doi: <https://doi.org/10.1177/0022002712464848>

- Cañares, M. (2011). In Violence as in Peace : Violent Conflict and Rural Entrepreneurship in the Philippines. *Journal of Small Business and Entrepreneurship*, 24(2), 253–264. doi: <https://doi.org/10.1080/08276331.2011.10593537>
- Carroll, G. R., & Mosakowski, E. (1987). The career dynamics of self-employment. *Administrative science quarterly*, 570-589. doi: <https://doi.org/10.2307/2392884>
- Chandler, G., y Hanks, S. (1998). An examination of the substitutability of founder's human and financial capital in emerging business Ventures. *Journal of Business Venturing*, 13, 353-369. doi: [https://doi.org/10.1016/S0883-9026\(97\)00034-7](https://doi.org/10.1016/S0883-9026(97)00034-7)
- Chen, S., Loayza, N. V. y Reynal-Querol, M. (2007). The aftermath of civil war. *The World Bank Economic Review*, 22(1), 63-85. doi: <https://doi.org/10.1093/wber/lhn001>
- Cheung, C. W. M. y Kwong, C. (2017). Path-and place-dependence of entrepreneurial ventures at times of war and conflict. *International Small Business Journal*, 35(8), 903-927. doi: <https://doi.org/10.1177/026624617691802>
- Collier, P. (1999). On the Economic Consequences of Civil War. *Oxford Economic Papers* 51 (1), 168–83. doi: <https://doi.org/10.1093/oep/51.1.168>
- Contín, I. y Larraza, M. (2010). Actividad emprendedora rural y urbana: el caso de Navarra. *Revista internacional de los estudios vascos= Eusko ikaskuntzen nazioarteko aldizkaria= Revue internationale des études basques = International journal on Basque studies, RIEV*, 55(1), 39-60.
- Cooper, A., Woo, C. y Dunkelberg, W. C. (1989). Entrepreneurship and the initial size of firms. *Journal of Business Venturing*, 4(5), 317-332. doi: [https://doi.org/10.1016/0883-9026\(89\)90004-9](https://doi.org/10.1016/0883-9026(89)90004-9)
- Davidsson, P. y Honig, B. (2003), The role of social and human capital among nascent entrepreneurs. *Journal of Business Venturing*, 18(3), 301- 331.
- Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas. (2018). *Resultados ajustados censo de población y vivienda 2018*. Recuperado de <https://bit.ly/2Ai1rpa>
- Desai, S. (2011). A Tale of Entrepreneurship in Two Iraqi Cities. *Journal of Small Business & Entrepreneurship*, 24(2), 37–41. <https://doi.org/10.1080/08276331.2011.10593539>

- Desai, S., Acs, Z. J., y Weitzel, U. (2013). A Model of Destructive Entrepreneurship: Insight for Conflict and Postconflict Recovery. *Journal of Conflict Resolution*, 57(1), 20–40. doi: <https://doi.org/10.1177/0022002712464853>
- Drucker, P. (1985). *Innovation and Entrepreneurship*. New York: Harper & Row Publishers
- Drucker, P. (2018). *The daily drucker*. Routledge.
- Dugguh, S. I. A. (2016). Peacebuilding: Meeting the Challenges of Sustainable Entrepreneurship Development in the Post-Boko Haram Conflict in North Eastern Nigeria. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, (18) 2, 32 – 40.
- Enríquez, F. y Hoyos A. (2019). La política pública sobre el emprendimiento en Colombia: síntesis y recomendaciones. En *Emprendimiento en Cali: Análisis dinámico* (pp. 185-192). Cali: Programa Editorial Universidad Autónoma de Occidente. doi: <https://doi.org/10.2307/j.ctvj7wpps>
- Escamilla, Z. y Caldera, D. D. C. (2013). Análisis de los factores socioeconómicos y psicosociales en mujeres y hombres emprendedores nacientes en México. *Investigación administrativa*, 42(111), 7-19. Recuperado de <https://bit.ly/2ZQVz1f>
- Formichella, M. (2008), Educación y trabajo independiente: un aporte a la evidencia empírica. *Estudios de Economía Aplicada*, 26(3), 115-139.
- Fuentes, F. y Sánchez, S. (2010), Análisis del perfil emprendedor: una perspectiva de género, *Estudios de Economía Aplicada*, 28(3), 696-698.
- Gadar, K., y Yunus, N. K. Y. (2009). The influence of personality and socio-economic factors on female entrepreneurship motivations in Malaysia. *International review of business research papers*, 5(1), 149–162.
- Gartner, W.B., Shaver, K.G., Carter, N.M. y Reynolds, P.D. (2004). *Handbook of entrepreneurial dynamics*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications. doi: <http://dx.doi.org/10.4135/9781452204543>
- Ghimire, S., y Upreti, B. (2012). Corporate engagement for conflict transformation: Conceptualising the business–peace interface. *Journal of Conflict Transformation & Security*, 2(1), 77 – 100.

- Giraldo, C. (2018). *Política social contemporánea: un paradigma en crisis*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- Gujarati, D. (2010). *Econometría* (5ª ed.), Ciudad de México, México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hayward, K. y Magennis, E. (2014). The Business of Building Peace: Private Sector Cooperation across the Irish Border. *Irish Political Studies*, 29(1), 154-175. doi: <https://doi.org/10.1080/07907184.2013.875896>
- Hernández, H., Barrios, I. y Jiménez, A. (2017). El aporte del empresario barranquillero en el postconflicto: una mirada desde la responsabilidad social empresarial. *NOVUM*, (7), 131-145.
- ILO - International Labour Organization (2010). *Local Economic Recovery in Post-conflict: Guidelines*. ILO Programme for Crisis Response and Reconstruction (ILO/CRISIS). Recuperado de <https://bit.ly/2M6fYan>
- Ibáñez, A.M., y Jaramillo C. (diciembre de 2006). Oportunidades de desarrollo económico en el posconflicto: propuestas de política. *Coyuntura Económica*, 36 (2), pp. 93-127. Recuperado de <https://bit.ly/3dbdH9z>
- Jiménez, G. (2014). Multinacionales y responsabilidad social empresarial en la construcción de paz en Colombia. *Cuadernos de Administración*, 27(48), 67-96
- Kantis, H., Angelelli, P., & Moori, V. (2004). *Desarrollo emprendedor. América Latina y la experiencia internacional*; Ginebra, Suiza: Banco Interamericano de Desarrollo. Recuperado de <https://bit.ly/3ca6khq>
- Katsos, J. E. y Forrer, J. (2014). Business practices and peace in postconflict zones: lessons from Cyprus. *Business Ethics: A European Review*, 23(2), 154-168. doi: <https://doi.org/10.1111/beer.12044>
- Kirzner, I. (1973). Competition and Entrepreneurship. *University of Illinois at Urbana-Champaign's Academy for Entrepreneurial Leadership Historical Research Reference in Entrepreneurship*. Recuperado de <https://bit.ly/2MaodSC>
- Kolvereid, L. (2018). Entrepreneurship among parents. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 7 (9). doi: <https://doi.org/10.1186/s13731-018-0089-0>

- Kwabena, N. y Simpeh, K. (2011). Entrepreneurship theories and Empirical research: A Summary Review of the Literature. *European Journal of Business and Management*, 3, 1-8.
- Landes, D. (2008). *Dynasties: Fortune and misfortune in the world's great family businesses*. Penguin UK. doi: 10.1111/j.1540-6563.2007.00197_74.x
- Landström, H. (1999). The Roots of Entrepreneurial Research. *New England Journal of Entrepreneurship*, 2(2), 9-20. doi: <https://doi.org/10.1108/NEJE-02-02-1999-B002>
- Ledbetter, B. (2016). Business leadership for peace. *International Journal of Public Leadership*, 12(3), 239–251. doi: <https://doi.org/10.1108/IJPL-04-2016-0016>
- León, J. (2017). Influencia de las características sociodemográficas individuales en la creación de negocios en el Perú. *Semestre Económico*, (20) 43, 37 – 60. Recuperado de <https://bit.ly/2TMAAc5>
- Maconachie, R. (2016). The extractive industries, mineral sector reform and post – conflict reconstruction in developing countries. *The Extractive Industries and Society*, 3(2), 313-315. doi: <https://doi.org/10.1016/j.exis.2016.03.004>
- Mancilla, C. (2010). *Ensayos sobre el impacto diferenciado en los extranjeros de factores explicativos del emprendimiento: el caso de España y sus zonas rurales* (tesis doctoral). Universidad Autónoma de Barcelona, Bellaterra, España. Recuperado de <https://bit.ly/2ZHcVxj>
- Martínez, A. E. (2016). Factores socio-culturales asociados al emprendedor: evidencia empírica para América Latina. *Revista Venezolana de Gerencia*, 21(74), 312-330. Recuperado de <https://bit.ly/2M8nvWc>
- Mehlum, H., Moene, K. y Torvik, R. (2003). Predator or Prey? Parasitic Enterprises in Economic Development. *European Economic Review*, 47, 275–94.
- Mendoza, J. (2017). Influencia de las características sociodemográficas individuales en la creación de negocios en Perú. *Semestre Económico*, 20(43), 37-60. doi: <http://dx.doi.org/10.22395/seec.v20n43a2>
- Miklian, J., Alluri, R. M., y Katsos, J. E. (Eds.). (2019). *Business, peacebuilding and sustainable development*. Routledge.
- Milanovic, B. (2005). Why did the poorest countries fail to catch up? *Carnegie Paper*, 62. Recuperado de <https://bit.ly/2zHnc1V>

- Minniti, M. y Nardone, C. (2007). Being in Someone Else's Shoes: the Role of Gender in Nascent Entrepreneurship. *Small Bus Econ* 28, 223–238. doi: <https://doi.org/10.1007/s11187-006-9017-y>
- Mishra, C. S., y Zachary, R. K. (2015). The theory of entrepreneurship. *Entrepreneurship research journal*, 5(4), 251-268. doi: <https://doi.org/10.1515/erj-2015-0042>
- Morales - Gualdrón, S. y Roig, S. (2006). La decisión de crear una empresa: Un análisis a partir de la base de datos del proyecto GEM. En: Cuervo, Álvaro; Ribeiro, Domingo y Roig, Salvador (Coord.), *Entrepreneurship: conceptos, teoría y perspectiva* (pp. 286 -303). Valencia, España: Fundación Bancaja.
- Naudé, A. (2009). Entrepreneurship, Post-Conflict. En T. Addison y T. Brück (Ed.), *Making Peace Work: The Challenges of Social and Economic Reconstruction* (251–63). Basingstoke, UK: Palgrave Macmillan. doi: https://doi.org/10.1057/9780230595194_11
- Nga, J. K. H. y Shamuganathan, G. (2010). The influence of personality traits and demographic factors on social entrepreneurship start up intentions. *Journal of business ethics*, 95(2), 259-282. doi: <https://doi.org/10.1007/s10551-009-0358-8>
- Peake, W. O. y Marshall, M. I. (2006). What do we really know about entrepreneurs? An analysis of nascent entrepreneurs in Indiana. In *Working Paper# 06–14, Department of Agricultural Economics*. Purdue University. Recuperado de <https://bit.ly/3cg57Fo>
- Reynolds, P. (1987). New firms: societal contribution versus survival potential. *Journal of Business Venturing*, 2, 231-246. doi: [https://doi.org/10.1016/0883-9026\(87\)90011-5](https://doi.org/10.1016/0883-9026(87)90011-5)
- Rettberg, A. y Rivas, Á. (2012). El sector empresarial y la Construcción de paz en Colombia: entre el optimismo y el desencanto. In A. Rettberg (Ed.), *Construcción de paz en Colombia* (pp. 305–348). Bogotá: Universidad de los Andes, Facultad de Ciencias Sociales, Departamento de Ciencia Política, Ediciones Uniandes. doi: <https://doi.org/10.7440/2012.33>
- Salas, J. C. (2015). Agricultura familiar y de 'subsistencia'. Organización de Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura – FAO. Recuperado de <https://bit.ly/2TSrQ3W>

- Salazar, B., Castillo, M. P. y Pinzón, F. (2007). Guerra y distribución territorial en el Valle del Cauca. *Revista Sociedad y Economía*, 1, 93-123. Recuperado de <https://bit.ly/2TTk4Hf>
- Sanders, M. y Weitzel, U. (2013). Misallocation of entrepreneurial talent in postconflict environments. *Journal of Conflict Resolution*, 57(1), 41-64. doi: <https://doi.org/10.1177/0022002712464852>
- Shane, S. y Venkataraman, S. (2000). The promise of entrepreneurship as a field of research. *Academy of management review*, 25(1), 217-226. doi: <https://doi.org/10.5465/amr.2000.2791611>
- Schumpeter, J. A. (1934). *The theory of economic development: An inquiry into profits, capital, credit, interest, and the business cycle*. Cambridge, Mass., Harvard U. P.
- Schumpeter, J. A. (1951). Historical approach to the analysis of business cycles. In *Conference on Business Cycles* (pp. 149-162). NBER
- Stevenson, H. y Jarillo J. (1990). A Paradigm of Entrepreneurship: Entrepreneurial Management, *Strategic Management Journal*, 11, 17-27
- Tovar, L. M., Victoria, T., M., Tovar, J. R., Troncoso, G., y Pereira, F. (2018). Factores asociados a la probabilidad de emprendimiento en migrantes colombianos que retornan a Colombia. *Migraciones internacionales*, 9(3), 169-192. doi: <https://dx.doi.org/10.17428/rmi.v9i34.366>
- Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas. (2013). *Informe nacional de desplazamiento forzado en Colombia 1985 a 2012*. Bogotá D.C.: Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas. Recuperado de <https://bit.ly/2XeiGRF>
- Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (2019). *Reporte Red Nacional de Información*. Recuperado de <https://bit.ly/2M2VzD1>
- Urdinola, P. (2001). La población desplazada interna: el caso colombiano. *Amérique Latine Histoire et Mémoire. Les Cahiers ALHIM. Les Cahiers ALHIM*, (3).
- UNDP. (2004). *Unleashing Entrepreneurship: Making Business Work for the Poor* Report of the Commission on Private Sector and Development to the Secretary General of the United Nations, UNDP: New York. United Nations Development Programme

- Williams, N., y Efendic, A. (2019). Internal displacement and external migration in a post-conflict economy: Perceptions of institutions among migrant entrepreneurs. *Journal of International Entrepreneurship*, 17(4), 558-585. doi: <https://doi.org/10.1007/s10843-019-00244-5>
- Wooldridge, J. M. (2009). *Introducción a la econometría: un enfoque moderno*. Ciudad de México, México: Editorial Cengage Learning.
- Yoosuf, A., y Premaratne, S. (2017). Building Sustainable Peace through Business Linkages among Micro-Entrepreneurs : Case Studies of Micro-Enterprises in the North of Sri Lanka. *Journal of Peacebuilding & Development*, 12(1), 34–48. doi: <https://doi.org/10.1080/15423166.2017.1281754>

Semblanza

EMPRENDIMIENTO Y POSCONFLICTO: EL EFECTO DE LOS FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS EN EL EMPRENDIMIENTO DE LAS VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO EN BUGA Y TULUÁ (VALLE DEL CAUCA, COLOMBIA)

Alexandra Hoyos Bravo

Maestría en Economía – Universidad Autónoma de Occidente. Economista – Universidad Autónoma de Occidente. Docente – Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium - UNICATÓLICA. Grupo de Investigación Interdisciplinario en Gestión Organizacional – GIICO.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1330-6546>

GOOGLE

<https://scholar.google.es/citations?user=oWgtnzoAAAAJ&hl=es>

ACADEMICO:

PUBLONS: <https://publons.com/researcher/3667198/alexandra-hoyos/>

RESEARCHGATE: https://www.researchgate.net/profile/Alexandra_Hoyos_Bravo

Correo electrónico Institucional: ahoyosb@unicatolica.edu.co

Correo electrónico Personal: alexandrahoyos@gmail.com

Sully Tatiana Gutiérrez González

Maestría en Administración de Empresas - Universidad Autónoma de Occidente. Administración de Empresas – Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium. Docente – Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium - UNICATÓLICA. Grupo de Investigación Interdisciplinario en Gestión Organizacional – GIICO.

ORCID: <http://orcid.org/0000-0001-7205-3919>

GOOGLE ACADEMICO:

<https://scholar.google.es/citations?user=F2jd4V4AAAAJ&hl=es&authuser=3>

*Los paradigmas actuales - educación, empresa y sociedad - ISBN ISBN: 978-958-52636-8-0
Colección: Científica Educación, Empresa y Sociedad. DOI: <https://doi.org/10.34893/na8w-qb04>*

PUBLONS: <https://publons.com/researcher/3677552/sully-tatiana-gutierrez-gonzalez/>

RESEARCHGATE: https://www.researchgate.net/profile/Sully_Gutierrez_Gonzalez

Correo electrónico Institucional: sgonzalez@unicatolica.edu.co

Correo electrónico Personal: tatianagutierrezgonzalez@gmail.com

Cerbulo Andres Cifuentes Garcia

Maestría en Administración de Empresas – Universidad del Valle. Economista – Pontificia Universidad Javeriana de Cali. Docente – Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium - UNICATÓLICA. Grupo de Investigación Interdisciplinario en Gestión Organizacional – GIICO.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2826-6284>

GOOGLE ACADEMICO:

<https://scholar.google.es/citations?user=5OHJ-3UAAAAJ&hl=es&authuser=1>

PUBLONS: <https://publons.com/researcher/3664513/cerbulo-andres-cifuentes-garcia/>

RESEARCHGATE: https://www.researchgate.net/profile/Cerbulo_Cifuentes_Garcia

Correo electrónico Institucional: ccifuentes@unicatolica.edu.co

Correo electrónico Personal: cerbuloand@hotmail.com

INTERNACIONALIZACION DEL CURRICULUM UNIVERSITARIO MEDIANTE EL USO DE ENTORNOS DE APRENDIZAJE VIRTUALES: CASO DE ESTUDIO COLOMBIA - ARGENTINA

Cecilia Carabajal¹⁶, Edith Elizabeth Luna Villanueva¹⁷, Alfredo Guzmán Rincón¹⁸

Pares evaluadores: Red de Investigación en Educación, Empresa y Sociedad – REDIEES.¹⁹

¹⁶ Pregrado: Profesora de Inglés, Universidad Nacional de Catamarca. Posgrado: Licenciatura en Inglés, Universidad Nacional de Catamarca, Ocupación: estudiante, Universidad Nacional de Catamarca, correo electrónico: ceciliaoh14@gmail.com.

¹⁷Pregrado: Profesor para la Enseñanza Media en Inglés, Universidad Nacional de Catamarca. Posgrado: Master of Education, University of Bristol (United Kingdom) Ocupación: Profesora Adjunta, Universidad Nacional de Catamarca, correo electrónico: luna_edith@yahoo.com

¹⁸ Ingeniero Comercial, universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales, Magister en ingeniería, ITESM, Doctorando en Modelación de políticas y gestión pública, Universidad Jorge Tadeo Lozano, , Director de Investigaciones, Corporación Universitaria de Asturias, alfredo.guzman@asturias.edu.co

¹⁹ Red de Investigación en Educación, Empresa y Sociedad – REDIEES. www.rediees.org

INTERNACIONALIZACION DEL CURRÍCULUM UNIVERSITARIO MEDIANTE EL USO DE ENTORNOS DE APRENDIZAJE VIRTUALES: CASO DE ESTUDIO COLOMBIA - ARGENTINA

Cecilia Carabajal²⁰, Edith Elizabeth Luna Villanueva²¹ y Alfredo Guzmán Rincón²²

RESUMEN

La internacionalización del currículo puede ser considerada como el hecho que contribuye a la integración del conocimiento gracias al uso de nuevas estrategias tecnológicas. Éstas, además de ofrecer diferentes herramientas aplicables a variados escenarios educativos, facilitan la relación con estudiantes y docentes separados geográficamente, colaborando así a la realización de intercambios virtuales cuyos fundamentos recaen en la multiculturalidad. Con base en la concepción anterior, el objetivo de esta propuesta es documentar la experiencia virtual en los programas de pregrado de dos universidades latinoamericanas y evidenciar el uso de la virtualidad y su influencia en la adquisición significativa de una segunda lengua. Para lograr el objetivo propuesto, se realizó un estudio cualitativo descriptivo analizando los antecedentes de la internacionalización del diseño curricular universitario para así después poder reflexionar sobre las características de las universidades participantes en el campo de la virtualidad y planificar la experiencia. El diseño e implementación de los encuentros, los inconvenientes para llevar a cabo los mismos y la participación de los beneficiarios tanto los docentes como los estudiantes colaboran para llegar a la declaración de que los intercambios virtuales permiten a los estudiantes no solo desarrollar las competencias de ciudadanos globales requeridas por la sociedad, sino también utilizar la metodología de internacionalización en casa como un

²⁰ Pregrado: Profesora de Inglés, Universidad Nacional de Catamarca. Posgrado: Licenciatura en Inglés, Universidad Nacional de Catamarca, Ocupación: estudiante, Universidad Nacional de Catamarca, correo electrónico: ceciliaoh14@gmail.com.

²¹ Pregrado: Profesor para la Enseñanza Media en Inglés, Universidad Nacional de Catamarca. Posgrado: Master of Education, University of Bristol (United Kingdom) Ocupación: Profesora Adjunta, Universidad Nacional de Catamarca, correo electrónico: luna_edith@yahoo.com

²² Ingeniero Comercial, universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales, Magister en ingeniería, ITESM, Doctorando en Modelación de políticas y gestión pública, Universidad Jorge Tadeo Lozano, , Director de Investigaciones, Corporación Universitaria de Asturias, alfredo.guzman@asturias.edu.co

recurso que permite reinventar estrategias de enseñanza-aprendizaje, escenarios de interacción y reflexión.

ABSTRACT

The internationalization of the curriculum can be seen as a contribution to the integration of knowledge through the use of new technological strategies. They, in addition to offering different tools applicable to various education scenarios, facilitate the relationship between teachers and students separated geographically, collaborating in the realization of virtual exchanges whose foundations lie in multiculturalism. Based on the previous conception, the objective of this proposal is to document the virtual experience in the undergraduate's programs of two Latin American universities and to evidence the use of virtuality and its influence in the significant acquisition of a second language. In order to achieve the proposed objective, a qualitative descriptive study was carried out, analyzing the background of the internationalization of the university curriculum design, so as to later be able to reflect on the characteristics of the participating universities in the field of virtuality, and plan the experience. The design and implementation of the meetings, the difficulties in carrying them out, and the participation of the beneficiaries, both teachers and students, all contribute to the statement that virtual exchanges allow students not only to develop the skills of global citizens required by society, but also to use the methodology of internationalization as a resource that allows the reinvention of teaching-learning strategies, scenarios of interaction and reflection.

PALABRAS CLAVE: Internacionalización, Intercambios Virtuales, Universidades, Lenguas Extranjeras, Virtualidad.

Keywords: Internationalization, Virtual Exchanges, Latin American Universities, Foreign Languages, Virtuality.

INTRODUCCIÓN

El criterio de universalidad que abarca la educación superior se debe desligar de la visión tradicionalista que refiere al ingreso de la población estudiantil a este nivel educativo, y debe trascender al acceso al conocimiento, al intercambio cultural, a las tecnologías, a la diversidad, entre otros. En este sentido, la internacionalización entendida como “el proceso de integrar una dimensión internacional, intercultural y global a los objetivos, la enseñanza/aprendizaje, la investigación y las funciones de servicio de una universidad o sistema de educación superior” (de Wit, 1995), permite ampliar dicha visión, rompiendo paradigmas y preconceptos de los sistemas educativos, tanto de actores académicos como políticos.

Así, el proceso de internacionalización al interior de las universidades ha cobrado relevancia en las dos últimas décadas, en especial, por los beneficios que supone su implementación, tales como el trabajo colaborativo de docentes, el desarrollo de la mentalidad global en el alumnado y la ampliación del espectro académico (de Wit, 1999; Knight 1999; OECD, 2004; Maringe, 2010). Estos se reflejan en el desarrollo de sus funciones sustantivas (docencia, investigación y proyección social), dando a estas un enfoque integral. Si bien, dicho proceso se desarrolla en cada una de las funciones, la comunidad académica ha demostrado un especial interés en lo relacionado a la docencia para los niveles de formación de pregrado (ej.: Sawir, 2013; Urban y Palmer, 2014). Bajo este enfoque, los estudios previos y sistematización de experiencias educativas se han centrado en Europa, Estados Unidos, Canadá, además de algunos países de Asia, lo cual, genera una limitación del entendimiento de dicho proceso según la zona geográfica. Esto, es descrito por Trinh y Conner (2018) al evidenciar que aún son incipientes las investigaciones respecto a la formulación de estrategias de internacionalización y su evaluación en países en vía de desarrollo. Sin embargo, esto no debe llevar al desconocimiento por parte de la comunidad tanto académica como profesional de los esfuerzos que realizan las instituciones rectoras de la educación y las universidades de estos países.

Bajo esta óptica, tanto el Consejo Nacional de Acreditación -CNA-, como máximo órgano de calidad educativa adscrito al Ministerio de Educación Nacional de la República

de Colombia; como la Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria - CONEAU-, ente rector de la calidad universitaria en la República de Argentina, consideran que la internacionalización articulada al currículo, permite a los estudiantes el desarrollo y fortalecimiento de diversas competencias, además de eliminar la visión endógena de la educación. De esta forma, tanto estas entidades como OCDE (2004) han identificado tres tendencias al interior de las universidades que permiten garantizar la internacionalización curricular (IoC); la primera, concierne a la incorporación de referentes internacionales en el diseño de las mallas curriculares perfilando las tendencias mundiales en las áreas del conocimiento; la segunda, desarrolla un sistema de autoevaluación y acreditación que fomenta la mejora continua de los procesos relacionados con la docencia; y la tercera, refiere a la implementación de actividades académicas tales como la oferta de cursos dictados por docentes internacionales, diseño de métodos pedagógicos y la inclusión de la dimensión internacional en los contenidos de algunas asignaturas, con o sin, la necesidad de movilización (Gartner, 2014).

En línea con esta última y junto con la incorporación de las Tecnologías de la Información y Comunicación -TIC-, la IoC, en especial, la denominada en casa o campus (IaH), ha permitido garantizar a la mayoría de los estudiantes la materialización de los beneficios, ya descritos, que supone su implementación, además de eliminar las barreras de tipo institucionales (ej.: tamaño, número de convenios firmados, madurez institucional) y las relacionadas a los estudiantes (ej.: recursos económicos, disponibilidad de tiempo). De esta forma, los cambios que han devenido el uso de las TIC en los modelos educativos han trascendido a todas las actividades relacionadas al currículo, por lo cual, cada vez existe una mayor cantidad de formas para la implementación del IaH (Selwyn, 2007; López-Pérez, Pérez-López y Rodríguez-Ariza, 2011; Edmunds, Thorpe y Conole, 2012; Vroman, Arthanat y Lysack, 2015; Amhag, Hellström y Stigmar, 2019).

En este sentido, los intercambios virtuales (VE) han dinamizado las aulas, al permitir tanto a los docentes como estudiantes la interacción con sus homólogos de una o más universidades. Debido a la naturaleza de estos, el correcto uso de las TIC es fundamental para su operacionalización (Austin y Soetanto, 2012; Nichol, Hunter y Yaseen, 2012; Messenger, 2015; Steele, 2015). Así, dicha estrategia ha presentado una

evolución en términos del desarrollo de actividades, pasando de ser una serie de sesiones sincrónicas mediante diversas plataformas como zoom, gotowebinar y gotomeeting, a incorporar el uso de Entornos Virtuales de Aprendizaje (EVA), con la finalidad de dar un mayor soporte pedagógico a su implementación, mediante la utilización de sus herramientas: foros, evaluaciones, herramientas de juego, repositorio documental, entrega de actividades y paquetes SCORM.

Bajo la anterior contextualización, aún son pocos los estudios desarrollados que contemplan el uso de este tipo de estrategias didácticas mediadas por el uso de los EVA, con la finalidad de lograr la correcta incorporación de la IoC. Así, el objetivo del presente es describir la experiencia de los programas de pregrado de Lenguas Modernas de la Universidad ECCI ubicada en Bogotá, Colombia y las carreras del Profesorado, Traductorado y Licenciatura en Inglés de la Universidad Nacional de Catamarca -UNCA-, ubicada en Catamarca, Argentina en el uso del intercambio virtual como estrategia del IaH. Este capítulo se estructura en cuatro apartados; el primero, relaciona la internacionalización, la conceptualización de los intercambios virtuales y su relación con los EVA; el segundo, corresponde a la descripción metodológica de la documentación de la experiencia; el tercero; muestra el contexto institucional de los programas, el diseño e implementación de las clases espejo, así como, la evaluación de estas por parte de los estudiantes; y la cuarta, las conclusiones y discusión.

Internacionalización Curricular: concepto, vertientes y actividades.

Los sistemas de educación superior, sus políticas y las instituciones que las operacionalizan se han transformado de manera significativa con la globalización, puesto que, estas deben garantizar la formación de competencias para el trabajo, la investigación e innovación que demandará la sociedad de sus estudiantes, además de otras expectativas (OECD, 2009). Entre estas últimas, se espera que los profesionales tengan una visión internacional para considerarse ciudadanos globales y multiculturales.

En este sentido, la IoC da respuesta a estos planteamientos. Dicho tipo de internacionalización incorpora las dimensiones ya expresadas por de Wit (1995) en el plan de estudios, así como, en los resultados de aprendizaje, evaluaciones, los métodos de

enseñanza y los servicios de apoyo que se relacionan de manera directa al programa de formación (Leask, 2015). Sin embargo, su materialización al interior del aula suele implicar cambios significativos en el diseño pedagógico institucional, puesto que, las modificaciones relacionadas con el contenido del currículo deben garantizar la inclusión de la totalidad de los diversos grupos de estudiantes (Maringe y Sing, 2014), por lo cual, el diseño de las actividades que lo abarcan, deben ser tanto formales (ej.: dobles titulaciones, VE), informales (ej.: conferencias, sesiones sincrónicas) e implícitos (ej.: correos de las oficinas de relaciones internacionales, lecturas en segunda lengua) (Maringe y Sing, 2014; Leask, 2015).

Como resultado de lo anterior, la IoC ha evolucionado conforme lo hacen los modelos pedagógicos de las universidades, lo cual, ha sido evidenciado en la literatura desde mediados del siglo XX (ej.: Harari, 1972; Burn, 2001; Sawir, 2013; Urban y Palmer, 2014). En este sentido, Knight (2004) y Hudzik (2011) reconocen diversas formas en cómo se configura esta al interior de los programas académicos, sin embargo, relacionan dos grandes vertientes en lo relacionado a este tipo de internacionalización; la primera, corresponde a la movilidad académica la cual promueve el desplazamiento de estudiantes y profesores a claustros académicos fuera del país; y la segunda, hace referencia a la IaH, la cual, se conceptualiza como las actividades desarrolladas al interior de los campus universitarios, tanto físicos como virtuales, que facilitan al educando el desarrollo de competencias interculturales y del aprendizaje internacional (Knight, 2004; Beleen, 2012; Solveig-Karin, 2015).

Así, la IaH es resultado de las acciones desarrolladas por Bengt Nilsson al reconocer los limitantes de algunas universidades de incorporar este proceso en el currículo, tales como: la ubicación geográfica, tamaño, nivel de maduración institucional, entre otros. Sin embargo, en los últimos años esta ha sido implementada por un mayor número de instituciones, puesto que, se reconocen sus ventajas, entre las que se destaca: la contextualización de los resultados de aprendizaje concernientes al componente internacional para aquellos alumnos que tienen un contacto limitado con otras formas de internacionalización (Jones y Killick 2013; Jones 2014; Beelen y Jones, 2015); la oportunidad que los estudiantes puedan entender problemas globales y de alto impacto para

la sociedad moderna (Seeber, Cattaneo, Huisman y Paleari, 2016); la posibilidad de aprender y participar en cursos en la modalidad virtual, permitiendo la interacción con otros docentes o compañeros de diversas culturas globales (Jones y Killick 2013); y una mayor capacidad de gestionar la diferencia, el cambio y la complejidad (Mak, 2010).

Pese a los beneficios anteriormente expresados, es importante resaltar que estos no se deben generalizar, debido a que, la interpretación tanto de estos como de la IaH, depende del contexto en el que se desarrolle esta última, tal como sostienen Beelen (2014), Aerden (2014) y Leask (2015), existen multiplicidad de factores (geográficos, institucionales y normativos) que delimitan el alcance de esta vertiente de internacionalización. Ejemplo de esto, es Europa occidental, donde no es relevante la inclusión de material en un segundo idioma como actividad del componente curricular, puesto que, se suelen manejar varios idiomas, además de considerar que el contenido y los resultados de aprendizaje no se internacionalizan por un cambio en el idioma en el que se presentan estos (Beelen y Jones, 2015).

Debido a lo anterior, han surgido una variedad de actividades para llevar a cabo la IaH, las cuales, han sido documentadas por diversos autores a partir del contexto institucional y local en el que se desarrollan. En la tabla 1, se evidencia las caracterizadas en el contexto latinoamericano por parte de Verdejo y Valdés (2016) en el grupo de universidades que componen la red INNOVACESAL.

Tabla 1. Actividades para la operacionalización de la internacionalización en casa.

| Actividades | Concepto |
|---|---|
| Preparación para el dominio de otro idioma | Corresponde al aprendizaje de un segundo idioma por parte de los alumnos. Se logra mediante la formación y uso de material didáctico en segunda lengua. |
| Uso y producción de documentos en un segundo idioma | Se define como la consulta o elaboración de documentos técnicos y científicos en otro idioma o realidad geográfica, que permite al estudiante la posibilidad de conocer sus avances en el campo disciplinar del programa. |
| Cursos impartidos por profesores extranjeros | Es la participación de docentes extranjeros en la formación de los estudiantes, ya sea de manera presencial o virtual. |
| Organización y participación en conferencias internacionales. | Refiere a la participación u organización de eventos de alcance internacional, que permite al estudiante la interacción con pares extranjeros. |
| Preparación para el dominio de otro idioma | Corresponde al aprendizaje de un segundo idioma por parte de los alumnos. Se logra mediante la formación y uso de material didáctico en segunda lengua. |
| Uso y producción de documentos en un segundo idioma | Se define como la consulta o elaboración de documentos técnicos y científicos en otro idioma o realidad geográfica, que permite al estudiante la posibilidad de conocer sus avances en el campo disciplinar del programa. |

No obstante, las actividades relacionadas IaH cuentan con un amplio respaldo de la literatura, existen críticas certeras a la forma como se desarrollan al interior de las instituciones. Esto surge de la percepción de algunos académicos, quienes consideran la existencia de una preocupación excesiva de las universidades en desarrollar este tipo de actividades sin importar su articulación a los resultados de aprendizaje del estudiante, además de la falta de instrucción pedagógica, evaluación de su implementación y oportunidades de mejora (Whitsed y Green, 2013). En este escenario, las TIC han jugado un rol preponderante al permitir una mayor formalización en la realización de este tipo de actividades, que van desde la implementación de herramientas educativas apropiadas, hasta el uso de EVA.

Intercambios virtuales y EVA.

El VE es un término reciente que se usa para aglomerar diversas actividades de la IaH mediadas por el uso de las TIC. Fue conceptualizado por O'Dowd (2018) como el uso de las tecnologías por parte de los docentes para facilitar la relación con estudiantes de

diversas nacionalidades, geográficamente separados en un entorno educativo, dando como resultado un proyecto multicultural. En este sentido, el programa Erasmus+ considera que su implementación permite ampliar el alcance de los resultados de aprendizaje, al permitir a los estudiantes aprender unos de otros en un diálogo orientado que va más allá de los contenidos (Erasmus+ Virtual Exchange, 2019).

Si bien, esta actividad del IaH surgió de la necesidad de aprender una segunda lengua (O'Dowd, 2018), en la actualidad su operacionalización se ha generalizado en diversas áreas del conocimiento, entre las que se destacan, las artes y humanidades, las ciencias sociales, periodismo e información, ciencias de la educación, ciencias naturales e ingenierías, etc. (Jager, Nissen, Helm, Baroni y Rousset, 2019). Sin importar el área, la implementación de los VE obedece a tres posibles modelos tal como lo describe O'Dowd (2018):

1. **VE específico del estudiante:** esta enfoca sus esfuerzos en el aprendizaje del idioma mediante el uso de la tele colaboración (sesiones sincrónicas) o el desarrollo de actividades colaborativas que incluye el desarrollo de textos, videos, exposiciones, foros, entre otros. Su desarrollo se logra mediante acuerdos institucionales de preferencia uno a uno.
2. **VE de programa compartido:** esta modalidad se enfoca principalmente al contenido compartido para el desarrollo de habilidades de ciudadanía global, vinculando dos o más instituciones en el diseño de material instruccional, que permita a los estudiantes la comunicación y colaboración.
3. **VE “proveedor de servicios”:** implica iniciativas privadas o externas a las partes involucradas, quienes generan un ambiente de aprendizaje en línea dirigido a los diversos niveles de educación.

Debido a la forma en cómo se desarrollan dichas modalidades, el uso de las tecnologías debe ser acordes a cada una de estas. En este sentido, Bassani y Buchem (2019) relacionan que el ambiente en donde se ejecuta el VE debe responder a la planificación pedagógica de la actividad. En este contexto, se evidencian dos tipos de TIC usadas según el origen de la iniciativa del intercambio virtual; la primera, corresponde a las desarrolladas por docentes en el marco de proyectos de investigación o de manera autónoma, en la cual,

se suele preferir el uso de herramientas abiertas tales como las redes sociales, sistemas de videoconferencias abiertos tales como skype (ej.: Abrahamse et al., 2014; Bassani y Buchem, 2019); y la segunda, que relaciona al esfuerzo común de dos o más universidades, en las que se suelen utilizar EVA (ej.: The EVALUATE Group, 2019). El presente capítulo se centra en este último tipo de tecnología, sin embargo, el uso de una no excluye a la otra, puesto que se pueden complementar.

Así, el EVA debe ser entendido como un sistema en línea que permite la gestión de cursos virtuales mediante diversos aplicativos configurados en un Sistema de Gestión de Aprendizaje (LMS), así como, recursos adicionales alojados en sitios externos a este, con la finalidad de facilitar y garantizar la interacción docente – estudiante y estudiante-estudiante (Dudeney y Hockly, 2007; Joint Information Systems Committee [JISC], 2010). Su uso para los intercambios virtuales supone una serie de ventajas que permiten dar formalidad al proceso de enseñanza-aprendizaje y tener a disposición una mayor cantidad de recursos pedagógicos, además de los ya expresados por Fernández, Moreno, Sierra y Martínez (2006) entre los que se encuentran:

1. La accesibilidad al contenido por parte de los estudiantes y docentes.
2. La reusabilidad del contenido y facilidad de agruparlo y desagruparlo según los intereses de formación.
3. La interoperabilidad entre diversos sistemas, puesto que, se comunica, intercambia e interactúa de manera directa y transparente.
4. La gestionabilidad de los datos que se pueden obtener del sistema, para trazar la información de los estudiantes, docentes y contenido utilizado.
5. La escalabilidad de las tecnologías para configurar nuevas funcionalidades o potenciar las ya existentes.

Pese a las ventajas que se evidencian en la literatura del uso de los EVA en diversos contextos, la implementación de los intercambios virtuales suele desarrollarse en el marco de otro tipo de tecnologías (ej.: Helm y Acconcia, 2019; Dooly y Sadler, 2020), lo que aun hace incipiente la literatura existente entre los VE y el uso de los EVA. Sin embargo, en las experiencias documentadas (tabla 2), se vislumbra tanto los aspectos positivos como negativos al momento de desarrollar este tipo de estrategia del IaH.

Tabla 2. Estudios que evidencian la relación VE y EVA.

| Autores | Contexto | Objetivo | Principales hallazgos |
|----------------------------|---------------------|--|--|
| The EVALUATE Group (2019). | Brasil y Portugal | Evaluar la experiencia de dos universidades en la implementación de VE en temática de educación inclusiva. | <p>Positivos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asignación horaria por parte de las instituciones para el desarrollo del VE. • Compromiso elevado por parte de los docentes durante la aplicación del proyecto. • Alta participación de los estudiantes e interés en el desarrollo de la estrategia. • El uso de la videoconferencia grupal como factor esencial para la construcción de comunidad y relaciones. <p>Negativos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Debido a obligaciones de los estudiantes, se tiene un tiempo limitado para el desarrollo de las actividades del VE. • Falta de compromiso de algunos docentes antes, del desarrollo del VE, llegando a desvinculación de estos. • Falta de experiencia docente en el desarrollo de VE. • No incluía la comunicación en un idioma distinto al materno. |
| The EVALUATE Group (2019). | Alemania y Polonia. | Evaluar la experiencia de VE de los estudiantes adscritos a un programa de capacitación docente de enseñanza de inglés para hablantes de otros idiomas (TESOL) respecto al desarrollo de competencias digitales-pedagógicas. | <p>Positivos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiempos para la reflexión del desarrollo de las actividades alojadas en la plataforma entre el equipo de estudiante locales y el multicultural. • Se evidencio el desarrollo de competencias digitales-pedagógicas por parte de los educandos, así como, una participación activa. • Sentimiento de seguridad tanto en el dominio de los contenidos como en el uso de las TIC usados en el curso. <p>Negativos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de profundización en algunos contenidos y herramientas que se buscaba dominar al finalizar el VE. |
| The EVALUATE Group (2019). | España y Suecia | Describir el VE telecolaborativo entre estudiantes de pregrado en licenciatura en pedagogía infantil. | <p>Positivos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El uso de recursos comunicativos aparte del EVA como Whatsapp les permite mantenerse en contacto tanto |

| Autores | Contexto | Objetivo | Principales hallazgos |
|--------------------------|----------------------------|---|---|
| | | | <p>docentes y estudiantes, eliminando así la posibilidad de no ingreso a Moodle.</p> <ul style="list-style-type: none"> Percepción positiva por parte de los estudiantes del VE respecto al trabajo colaborativo. <p>Negativos.</p> <ul style="list-style-type: none"> Limitaciones en el tiempo para desarrollar las actividades en el marco del intercambio. Consideran que no se debe abusar del uso de los otros medios comunicativos adicionales a los incorporados en el EVA porque puede llegar a ser molesto. La falta de organización de las estrategias pedagógicas, hacen que los estudiantes prefieran desarrollar aquellas que consideran importantes para aprobar el curso y no para el desarrollo de las competencias. |
| Bassani y Buchem (2019). | Alemania, Francia y Brasil | Presentar un ejemplo de un VE llamado InterCult que tenía como objetivo dar una oportunidad a los estudiantes de Alemania, Francia y Brasil para explorar aspectos interculturales a través de la colaboración en línea | <p>Positivos.</p> <ul style="list-style-type: none"> Cambios positivos en la percepción de los estudiantes respecto a la cultura de los países participantes. <p>Negativos.</p> <ul style="list-style-type: none"> Incertidumbre jurídica respecto al uso de los EVA en marcos normativos distintos, especialmente, en lo relacionado a la privacidad y manejos de datos estudiantiles. Cruce de actividades sincrónicas del intercambio, con las presenciales de los estudiantes. |

Fundamentos y propósito del estudio, utilizando las citas bibliográficas más relevantes. No se incluirán datos o conclusiones del trabajo que se presenta.

MATERIAL Y MÉTODOS

Para dar cumplimiento al objetivo propuesto, se planteó un estudio de tipo cualitativo descriptivo, mediante el método de caso de estudio, para lo cual se siguieron los parámetros establecidos en documentación de experiencias previas, de manera más puntual, los desarrollados por Bassani y Buchem (2019). En este sentido, el caso se desarrolló en tres fases:

1. **Planeación:** en esta, se realizó el análisis de la malla curricular de los programas de ambas instituciones y contenidos programáticos, con la finalidad de determinar el grupo de estudiantes que desarrollarían el VE, así como, los resultados de aprendizaje, actividades, evaluaciones y los recursos tecnológicos a implementar disponibles en el EVA de la Universidad ECCI. De manera adicional, se definió los docentes encargados de llevar a cabo la estrategia IaH.
2. **Organización e implementación:** dicha fase, se dividió en dos momentos; la primera, relaciona el diseño y organización del material lúdico al interior de EVA; y la segunda, la segunda al desarrollo de VE.
3. **Evaluación:** se desarrolló al finalizar el VE, bajo la aplicación de entrevistas a profundidad por parte de los docentes a los estudiantes de ambos países.

La experiencia fue realizada en el marco de una pasantía internacional de investigación, en donde la alumna investigadora perteneciente a la Universidad Nacional de Catamarca junto con el apoyo de la Dirección de Relaciones Interinstitucionales, Internacionales y de Proyección Social y la colaboración de la Dirección de Virtualidad de la Universidad ECCI. Ambas universidades mantienen lazos de cooperación a través de un convenio de cooperación bilateral común en algunas universidades de Latinoamérica.

Con respecto al total de estudiantes que participaron en el VE, 24 alumnos concurrían el tercer semestre del Programa de Lenguas Modernas de la Universidad colombiana, y 18 participantes eran alumnos del segundo año de las carreras del profesorado, traductorado y licenciatura en inglés de la universidad argentina, siendo 42 participantes que compartían un rango etario y un nivel de lengua similar.

La duración de la experiencia pedagógica se planificó con una extensión de tres semanas para los alumnos asistentes de los espacios curriculares denominados Upper Intermediate English Skills y Gramática Inglesa II de las respectivas universidades. Las cátedras fueron seleccionadas por la coordinadora de la investigación en función de dos aspectos; el primero, el contenido programático de las asignaturas; y el segundo, el rol voluntario de los docentes involucrados en el VE, tanto de Argentina como de Colombia. Ambos docentes declararon tener experiencia en el campo virtual y en el desarrollo de asignaturas virtuales en el ámbito académico formal e informal.

El plan de trabajo además de representar una herramienta de socialización del currículo se llevó a cabo con el fin de comprobar la incidencia de la virtualidad para aprendizaje de una segunda lengua en donde se buscó forjar una relación entre los alumnos y los profesores teniendo como único medio una comunicación virtual.

De la observación y reflexión de estas clases se buscó detallar la participación de los alumnos, su motivación, confianza y autoestima para utilizar una segunda lengua. La metodología docente en el ámbito virtual, el rol del profesor al momento de crear una conexión e incentivar a los alumnos en no cayeran en la comodidad digital propia de la época a la que pertenecen y utilizaran sus habilidades en el campo de la tecnología para producir nuevos conocimientos. Asimismo, se midieron aspectos cualitativos de las clases, teniendo en cuenta indicadores personales e indicadores de *input*. De la misma observación se buscó también identificar cuáles son los otros aspectos tecnológicos y de preparación edilicia que se destacan en ambas instituciones para poder evidenciar y reflexionar sobre las prácticas educativas de ambas instituciones con el propósito de implementar una mejora educativa.

Cada clase constó de tres momentos siendo el primero destinado al tratamiento específico del aspecto lingüístico mediante un encuentro previamente pautado por las partes, ya sea de carácter sincrónico o asincrónico, en donde junto con presentación de los docentes se realizaría la explicación de la temática elegida con diferentes técnicas y soportes virtuales. La segunda fase correspondía a la aplicación de la gramática enseñada en diferentes ejercicios que los alumnos debían realizar mostrando sus habilidades tecnológicas con el propósito de demostrar el manejo de la lengua en actividades

comunicativas. Finalmente, en la tercera instancia destinada a la reflexión sobre el tema vinculado con una temática actual, un espacio para la socialización sobre temas vinculados a las idiosincrasias y las culturas de los alumnos participantes podían ser discutidas junto al docente encargado en un foro.

Finalmente, se buscó evaluar de manera holística el proceso de IaH por parte de los estudiantes de ambas universidades (tabla 3), dicho cuestionario, fue revisado y evaluado por pares evaluadores. Para la selección de los alumnos participantes, se tuvo como criterio de selección la participación de estos en la plataforma.

Tabla 3. Cuestionario entrevistas a profundidad.

| Item | Pregunta |
|------|--|
| 1 | ¿Habían utilizada antes la virtualidad para aprender otro idioma? ¿Qué plataforma utilizaron? |
| 2 | ¿Cuánto tiempo le dedicaban al aula virtual para realizar las tareas? |
| 3 | Los temas ofrecidos en el VE, ¿le parecieron acordes? ¿Tienen alguna recomendación o sugerencia de otros posibles temas? |
| 4 | ¿Fue fácil el uso de la plataforma virtual? |
| 5 | ¿Tienen alguna sugerencia para el diseño de la plataforma virtual? |
| 6 | ¿Se sintieron animados a usar sus conocimientos en las TIC para realizar las actividades? |
| 7 | ¿Qué piensan de los encuentros grabados y los encuentros sincrónicos? ¿Cuáles son más productivos según su punto de vista? |
| 8 | ¿Se sintieron motivados por el profesor a través de la pantalla, ya sea en el video o a través de las devoluciones en los foros y las actividades? |
| 9 | ¿Que vieron como aspectos negativos del VE? |
| 10 | ¿Que vieron como aspectos positivos del VE? |
| 11 | ¿Qué creen ustedes que las VE aportarían al aprendizaje de una segunda lengua? |

RESULTADOS

Los resultados que se presentan a continuación se estructuran de la siguiente forma; primero, se realiza una contextualización de las universidades y de los programas académicos involucrados en el VE; segundo, se describe la experiencia del VE en términos de su planeación, organización e implementación; y finalmente, se evalúa la estrategia de IaH.

Contextualización de las universidades y programas.

En Argentina tanto las universidades como los institutos de formación docente e institutos de estudios superiores docentes ofrecen la posibilidad de cursar carreras de nivel superior. No obstante, sólo las universidades argentinas cuentan con carreras de posgrado. La Universidad Nacional de Catamarca (UNCa) es una universidad pública, ubicada en la provincia de Catamarca, en la región noroeste de Argentina. A ella asisten alumnos de las provincias de la región, mayoritariamente de Catamarca, Tucumán y Santiago del Estero.

Consta de siete facultades y una escuela, y como en la mayoría de las universidades estatales argentinas, el campus donde se desarrollan las actividades se encuentra localizado en la capital de la provincia. Asimismo, cuenta con sedes en dos ciudades del interior, donde la oferta educativa es acotada a las demandas del contexto.

La Facultad de Humanidades, donde pueden cursarse las carreras de inglés, es una de las más antiguas, y data del año 1972, cuando el Instituto Superior del Profesorado, junto con la creación de una segunda facultad, dio lugar a la universidad catamarqueña. La facultad desarrolla sus actividades en un edificio compartido con la escuela pre-universitaria “Fray Mamerto Esquiú” (que atiende los niveles primario y secundario), y con la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales. Ofrece carreras de profesorado varias además de licenciaturas (carreras orientadas a la investigación) y traductorados.

La organización de las tres carreras de inglés se nuclea en el departamento homónimo. Las carreras cuentan con: a) veinte asignaturas equivalentes a 2744 horas de formación presencial en caso del Traductorado en inglés; b) treinta y una asignaturas equivalentes a 3195 horas de formación presencial en el Profesorado en inglés y c) treinta asignaturas equivalentes a 3083 horas de formación presencial en la Licenciatura en inglés. Las asignaturas se agrupan de acuerdo al campo de formación: general, disciplinar, pedagógica y profesional. Dentro de la línea de formación lingüística encontramos a las cátedras denominadas Gramática Inglesa I y II, que son medulares para la formación de los alumnos en complementación con Lengua Inglesa I, II, II y IV y Fonética y Fonología I, II y III. Las gramáticas inglesas se dictan en el primer y segundo año de cursada, teniendo continuidad en cuarto año, con la denominación de Gramática Contrastiva.

En Colombia, la Universidad ECCI se encuentra ubicada en Bogotá y cuenta con numerosas sedes ubicadas en distintos puntos de la ciudad y una sucursal en la ciudad de Medellín con una oferta académica más reducida. Se fundó inicialmente como una institución para la formación intermedia (técnicos y tecnólogos), iniciando la oferta de programas en 1978 que cubrían mayormente los campos de las ingenierías. Con el cambio normativo (ley 30 de 1992), la institución, en ese momento de educación superior, solicitó los primeros registros calificados para carreras profesionales. En el año 2014, y luego de una exhaustiva revisión por parte del Ministerio de Educación Nacional de la República de Colombia, la ECCI cumplió a cabalidad los requisitos legales para constituirse como Universidad, y ofertar programas de formación de carácter investigativo tales como maestrías y doctorados.

En la actualidad, cuenta con seis facultades, a las cuales se adscriben programas presenciales con una variedad de materias virtuales en el plan de estudio, que van desde la formación técnica hasta maestrías. En el caso del programa profesional de Lenguas Modernas, tiene como objetivo formar profesionales en Lenguas Modernas con habilidades comunicativas en el manejo del español, inglés, francés y alemán, y conocimiento en relaciones internacionales y comercio exterior.

El plan de estudios se compone de 144 créditos académicos con una intensidad de 6912 horas de formación. Dentro de la línea de formación en Lengua Inglesa, el programa cuenta con diez cátedras, distribuidas en los diversos semestres, las cuales, buscan el desarrollo de competencias relacionadas a las habilidades orales y escritas, traducción e inglés para los negocios.

Descripción de la experiencia.

Primer Encuentro.

Con el primer encuentro asincrónico planificado para que los alumnos pudieran acceder al material de presentación en el momento y desde el dispositivo que ellos creyeran convenientes. En esta primera instancia, las estrategias planificadas para el desarrollo del encuentro virtual como de la actividad y el foro parecieron las adecuadas. Pormenores referidos a la caída de la plataforma y algunas dificultades para el ingreso se resolvieron a

medida que aparecían, sin generar retrasos en el desarrollo de las actividades planificada para esa primera semana.

Este primer encuentro dejó como nuevas aristas en la investigación, Sin embargo, al pasar los días y al acercarse a la fecha límite de las entregas de los trabajos finales por parte de los estudiantes, uno de los docentes manifestó su preocupación por la poca participación del alumnado. Ante esta preocupación, se procedió a contactar a todos aquellos que no habían iniciado sesión a esa fecha, y se fomentó la participación creando un grupo de Facebook como canal adicional a los ofertado en el EVA, permitiendo así, una comunicación más directa con el grupo de estudiantes, por otro lado, la docente abrió otro foro paralelo para que los alumnos volcaran ahí sus inquietudes sobre las herramientas tecnológicas para la creación del póster o dudas gramaticales que pudieran surgir al momento de desarrollar la actividad pautada.

Otra de las dificultades que se pudieron percibir en este encuentro, observación remitida por los alumnos, fue la calidad de sonido de uno de los videos de presentación. Esta debilidad fue tomada en cuenta como indicador para los próximos eventos virtuales. A pesar de ser una dificultad planteada, esto no incidió en la comprensión y/o realización de la tarea correspondiente al tema, ya que 13 de los 18 participantes de del grupo de la UNCA cumplieron con la entrega pautada. Por otro lado, 18 de 24 alumnos de la ECCI, quienes no manifestaron problemas con el material, cumplieron con la entrega en tiempo y forma de la actividad.

Segundo Encuentro

El segundo encuentro fue planificado como una experiencia sincrónica en donde los alumnos iban a poder conocer a sus profesores a través de la pantalla y donde los profesores interactuarían con los alumnos. Sin embargo, a pesar de haberse acordado las fechas y modalidad de los encuentros en el plan de trabajo, uno de los docentes hizo saber su imposibilidad de participar en las actividades, ya que, por tratarse de un día festivo, se encontraría en una locación remota donde la accesibilidad y la conectividad era limitada imposibilitando así la realización del encuentro programado. El manifestó su decisión de no

participar en un día no laborable a pesar de buscar posibles soluciones alternas a las limitaciones tecnológicas.

Ante este desafortunado hecho, se decidió junto a la otra docente participante tomar en cuenta las expectativas expresadas por los alumnos participantes con respecto a continuar con los encuentros en los tiempos y modos planteados. Entre las sugerencias y expectativas que ellos expresaron, dejaron relucir sus deseos de conocer gente de otros países, intercambiar con ellos para conocer de sus culturas y compartir puntos de vista sobre temáticas actuales comunes a las sociedades latinoamericanas para así crecer académica y culturalmente. Esto sería posible de modo más rápido, y emulando a situaciones convencionales de interacción, si se promovían encuentros sincrónicos, y este, al ser el primero, era esperado con ansias.

En respuesta a esto, la docente de Argentina procedió a dar el siguiente encuentro sincrónico para ambos grupos de modo simultáneo. El encuentro que fue transmitido desde la plataforma de Youtube. Ahí, se realizó la presentación usando power point como recurso didáctico y una plantilla de lino.it para la realización de los ejercicios de comprensión. Los alumnos de Argentina asistieron a esta transmisión desde un aula del Laboratorio de Idiomas Nora S. de Luque, mientras que los alumnos de Colombia podían hacerlo desde sus hogares y desde el dispositivo tecnológico que les pareciera pertinente, incluidos los móviles. No obstante, de este encuentro solo participaron el 20% del total de los inscritos a la plataforma virtual pertenecientes a la Universidad ECCI. El encuentro quedó grabado y registrado para que los asistentes que no pudieron participar de esta instancia, pudieran mirarlo en otra oportunidad.

Ante esta situación, se procedió a realizar una socialización de la importancia del proyecto con el Asesor Pedagógico de Virtualidad de la Universidad ECCI al grupo de estudiantes. En esta charla, se habló de la importancia de la internacionalización del currículo como fuente de reflexión y comprensión de los contenidos impartidos en las carreras. Además, se invitó a los alumnos a pensar la participación en las actividades como una oportunidad de practicar aspectos lingüísticos en otro escenario de comunicación que aspira a ser el nuevo un nuevo modelo educativo facilitador de muchas instancias para el conocimiento.

Tercer Encuentro

De la anterior experiencia surgió la necesidad de modificar el plan de trabajo con respecto a fechas y horarios para favorecer y promover la participación en el último y conclusivo encuentro virtual. En esta oportunidad, se decidió que el profesor se hiciera cargo del encuentro sincrónico para que los alumnos a su cargo en el curso de Upper Intermediate English Skills pudieran participar en el horario regular de clases, con el beneficio de contar con un dispositivo conectado a internet para acceder a la sesión.

En esta oportunidad, la plataforma de Microsoft Team fue elegida para la presentación sincrónica, debido a su interconexión con el EVA, a la que los alumnos accedieron a través de una invitación para formar parte de la conferencia. El encuentro tuvo lugar para los alumnos de Colombia en el aula 503 de la sede B y los alumnos de Argentina entraban a sesión desde cualquier dispositivo y en lugares a su elección o dentro de sus posibilidades, ya que ellos se encontraban fuera del horario de cursado.

También se hizo uso de una presentación de power point para explicar la temática y se utilizaron varios vínculos a páginas con ejercicios que los alumnos podían realizar en línea, y que eran corregidos de forma oral por los alumnos que se encontraban en el mismo salón de clases. Al finalizar la explicación, los alumnos participaron de un juego de Kahoot en línea para comprobar la comprensión del tema.

Como en el encuentro anterior, el espacio de interacción entre los alumnos se realizaba a través de la ventana del chat. En la misma, los alumnos respondían a la pregunta del disertante e intercambiaban respuestas o dudas. Desafortunadamente, en esta oportunidad, el chat quedó a la mala disposición de un grupo de alumnos participantes, ya que se utilizó para interacciones no relacionadas con la temática del encuentro ni con la apreciación cultural del resto de los alumnos participantes.

Al finalizar el encuentro se resaltó la importancia del trabajo colaborativo y responsable en instancias virtuales que beneficien el crecimiento de todos los participantes. Consecuentemente, el impacto del encuentro sincrónico con sus contratiempos se vio reflejado en la poca comprensión y confusión por parte del alumnado en las actividades presentadas. Se adjunta a esta observación algunos de los comentarios realizados por la docente en las actividades y foros presentados por los alumnos.

Dear _____

As I was saying earlier, in this third forum activity, the focus is on a grammatical category, which I'd recommend you to revise.

Take into account that pronouns

- replace nouns or noun phrases (e.g. it in line 5);
- make reference to nouns or noun phrases (e.g. itself in line 1)
- to occupy subject position as empty subjects (e.g. it in line 2)

and do not accompany them at all. I mention this because, there are pronouns which share the same form, i.e. the same word is used, with adjectives.

Which ones would you say were mistakenly taken for pronouns when they were adjectives?

Looking forward to seeing your reply.

Thanks a million for your contribution.

[Enlace permanente](#)

[Mostrar mensaje anterior](#)

[Editar](#)

[Dividir](#)

[Borrar](#)

[Responder](#)

Evaluación del VE.

El grupo de los alumnos colombianos estaban acostumbrados a participar en materias virtuales que forman parte del plan de estudio ofrecido por la Universidad ECCI. Ellos no encontraron difícil el manejo de la plataforma, y las actividades les parecieron las adecuadas ya que estaban conectadas con los temas tratados en el espacio áulico, sintiendo la experiencia virtual, de esa forma, un refuerzo extra a las temáticas estudiadas. Los alumnos encuestados reconocieron no dedicarle más de 3 horas semanales a la plataforma para la realización de las actividades. Algunos reconocieron que empleaban horas de algunas otras materias, en la universidad, para completar las tareas; y no hacerlo en sus hogares. Por otro lado, informan que la forma en cómo se estructura el material al interior del EVA, es fundamental para la consecución de los objetivos planteados, puesto que el agregar información relacionada a la estrategia pedagógica (ej.: objetivos y competencias) dificulta el entendimiento del desarrollo de las actividades. Entre los aspectos sobresalientes, amerita destacar la expresión de un alumno que especificó que estas aulas virtuales contribuyen a la creación de la actitud autónoma y el compromiso, necesarios para el aprendizaje de una segunda lengua en cualquier ámbito.

Por otra parte, el grupo de los alumnos argentinos, demostró mayor interés y apertura al participar. Previo al primer encuentro, se mostraron muy interesados en aprender a usar la plataforma, y compartían sus dudas con el objetivo de que las mismas fueran resueltas. Sin embargo, no recibieron retroalimentación alguna por parte del docente a cargo. Esta carencia de devoluciones se hizo notoria en la entrega de las actividades, que

decreció a medida que transcurran los encuentros. Muchos de los alumnos manifestaron su malestar por el uso de las plataformas seleccionadas para las actividades sincrónicas, en donde la comunicación y la transmisión de conocimientos se veían muchas veces truncada o poco apreciada. Agregaron también que una mejor presentación de la plataforma para que pudiera ser utilizada en otros dispositivos electrónicos como los teléfonos celulares serían de gran ayuda.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Como resultado del trabajo que aquí se presenta, se puede concluir diversos aspectos relacionados a los VE, como forma de IaH mediadas para este caso, por el uso de EVA. El primero de ellos, se relaciona con la planeación y desarrollo de las actividades impartidas por los docentes, si bien, para cada encuentro se tenía un plan, se evidencia que existe una alta posibilidad de errores técnicos al momento de implementarlas, especialmente en las relacionadas con las sesiones sincrónicas, como resultado de esto, las fallas de audio y de conectividad fueron las más frecuentes. Ante Contratiempos de este tipo, se recomienda incluir encuentro al interior del VE de naturaleza explicativa que puedan verse en cualquier momento sin necesidad de adaptarse a un horario fijo. Sin embargo, el uso de presentaciones a través de streaming tiene sus ventajas en el fortalecimiento del rapport con el docente y en la motivación necesaria para la adquisición de una segunda lengua, tal como se evidencia en uno de los hallazgos de los tres casos de estudio desarrollados por the EVALUATE group (2019), en el cual, se resalta el uso de la videoconferencia grupal como uno de los factores claves para la generación de dinámicas al interior del grupo, además de facilitar el desarrollo y fortalecimiento de competencias.

Dando continuidad al aspecto técnico de esta experiencia, tanto el EVA como el tipo de actividades que se desarrollan en este, tiene incidencia en la participación activa de los alumnos. En este caso, la decisión del diseño de la plataforma utilizada, la presentación de las actividades con sus respectivos objetivos y las competencias a desarrollar estaba incluida para que los alumnos pudieran medir sus avances cognitivos. No obstante, esta información explícita dificulta la interpretación de la meta final por parte de los alumnos tal como lo expresaron varios de estos.

Por otro lado, la función del docente es central en el VE con la finalidad de garantizar su correcto desarrollo. La colaboración de un docente con habilidades asertivas de comunicación al momento de revisar las actividades y retroalimentar a los alumnos a través de los foros o los espacios abiertos a la interacción es fundamental. En la entrevista, los estudiantes colombianos expresaron que si bien no conocían previamente la docente asignada, leían los comentarios de los foros y usaban las recomendaciones hechas previamente para mejorar la entrega de los trabajos. En los alumnos argentinos no se recibieron calificaciones ni apreciaciones y el número de los estudiantes participantes decayó, siendo solo el 33% de los participantes iniciales que continuó las clases virtuales y la presentación de las actividades hasta el final. Por lo cual, la retroalimentación al estudiante se convierte en un pilar fundamental no solo para dar continuidad al estudiante, sino, para mantener su motivación, tal como es evidenciado en estudios previo desarrollados (ej.: Carrillo et al, 2019; Segovia et al, 2019). Además, es cierto que la preparación de los encuentros virtuales junto a la clasificación y retroalimentación de las actividades y foros presupone un tiempo de trabajo extra para los docentes participantes que realizaron sus funciones ad honorem, es por ello que durante esta experiencia, las tareas extras se vieron facilitadas gracias a la colaboración de la estudiante investigadora, por lo que se puede decir que la función de un tutor virtual, como nexo entre los alumnos y profesores, es tan importante como la del docente a cargo de las aulas virtuales.

En esta experiencia se buscó conectar dos grupos de alumnos con características similares pero realidades diferentes, por lo cual, para futuras réplicas del VE se propone la inscripción de alumnos en grupos heterogéneos intercambiando así no solo sus nacionalidades sino también sus características distintivas de alumnos pertenecientes a sistemas educativos diferentes, tal como se observa en estudios previos desarrollados por Helm y Acconcia (2019) y Bassani y Buchem (2019), con la finalidad de tener una mayor dinámica en el aula virtual.

En esta instancia, el factor novedoso también tiene su rol importante en la motivación, interacción y participación de los alumnos. En el caso de los alumnos colombianos, las materias virtuales son comunes en el plan de estudio, mientras que, para los alumnos argentinos, esta experiencia les resultó innovadora, aunque los temas no les

parecieron tan apropiados por ya conocerlos de semestres anteriores. Creyendo que este tipo de IaH promueve el aprendizaje, se proponen estrategias de motivación para los alumnos participantes de curso virtuales; primero, el desarrollo de la autonomía y el compromiso al momento de realizar una instancia de aprendizaje virtual tiene que estar conectado con otra recompensa más que la nota final; segundo, la participación de los encuentros y la entrega de las actividades debe reflejar la motivación intrínseca y el deseo de superación del alumno que utiliza estas instancias virtuales para acortar distancias o aprovechar el tiempo. Para esto, se propone ahondar la investigación en pos de buscar herramientas para incentivar a los alumnos a través de la pantalla. Por lo cual, es esencial el aprendizaje colaborativo.

Adicional, tal como se evidenció en el desarrollo del VE, la virtualidad tiene sus beneficios en el proceso de enseñanza aprendizaje de una segunda lengua. Y aunque este proceso virtual está avanzando en muchos espectros formativos, existen todavía componentes básicos del acto educativo como la relación alumno docente que deben mantenerse para asegurar el beneficioso uso de la virtualidad en el proceso de aprendizaje para no hablar así de una cotidianeidad social en alumnos que tienen habilidades tecnológicas, pero no saben aplicarlas para construir un conocimiento.

Finalmente, el uso del VE, se constituye como una actividad fundamental para facilitar la IoC, puesto que, permite a los estudiantes desarrollar las competencias del ciudadano global que exige la sociedad y sus diversas instituciones tales como ODCE (2014), los ministerios de educación de los países vinculados en la presente estrategia, entre otros. El presente caso, de la implementación del VE mediante el uso del EVA, permitió dar mayor formalidad al proceso de IaH, desvirtuando las críticas expresadas de esta Whitsed y Green (2013).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aerden, A. (2014). *A guide to assessing the quality of internationalization*. The Hague: ECA.
- Amhag, L., Hellström, L., y Stigmar, M. (2019). Teacher Educators' Use of Digital Tools and Needs for Digital Competence in Higher Education. *Journal of Digital Learning in Teacher Education*, 35(4), 203-220.
- Austin, S., y Soetanto, R. (2012). International student integrated project work using virtual teams comprised of students from the United Kingdom and Canada. *Proceedings of International Conference on Innovation, Practice and Research E Engineering Education*, Coventry University.
- Beelen, J. (2012). La internacionalización en casa en el mundo. En L. D. Prieto y C. Peña (Eds). *La Internacionalización de la Educación Superior en América Latina y Europa: retos y compromisos* (pp. 162-183). Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
- Beelen, J. (2014). The other side of mobility: The impact of incoming students on home students. In B. Streitwieser (Ed.), *Internationalization of higher education and global mobility* (pp. 287–299). Oxford: Symposium Books Ltd.
- Beelen, J., y Jones, E. (2015). Redefining Internationalization at Home. In AIn: Curaj A., Matei L., Pricopie R., Salmi J., Scott P. (eds) *The European Higher Education Area*. Springer, Cham
- Burn, B. (2001). Study Abroad and Foreign Language Programs. In P. O`Meara, H. D. Mehlinger y R. M. Newman (Eds). *Changing Perspectives on International Education* (pp. 178–189). Indiana, In: Indiana University Press.
- De Wit, H. (1995). *Strategies for internationalisation of higher education: a comparative study of Australia, Canada, Europe and the United States of America*. Amsterdam: EAIE.

- De Wit, H. (1999). Changing rationales for the internationalisation of higher education. *International Higher Education*, (15), 2-3.
- Dudener, G., y Hockly, N. (2007). *How to Teach English with Technology*. England: Pearson Education Limited.
- Edmunds, R., Thorpe, M., y Conole, G. (2012). Student attitudes towards and use of ICT in course study, work and social activity: A technology acceptance model approach. *British Journal of Educational Technology*, 43(1), 71-84.
- Garnter, L. (2014). *La internacionalización en los procesos educativos del nivel superior*. https://www.cna.gov.co/1741/articles-186502_int_curriculo.pdf
- Harari, M. (1972). *Global Dimensions in U.S. Education: The University*. <https://eric.ed.gov/?id=ED061911>
- Hudzik, J. (2011). *Comprehensive internationalization: From concept to action*. Washington: NAFSA.
- Joint Information Systems Committee [JISC]. (2010). *Effective Assessment in a Digital Age: A Guide to Technology-enhanced Assessment and Feedback*. Bristol, UK: HEFCE
- Jones, E. (2014). *Should Internationalisation Begin at Home? International Focus 100*. London: Universities UK
- Jones, E., y Killick, D. (2013). Graduate Attributes and the Internationalized Curriculum: Embedding a Global Outlook in Disciplinary Learning Outcomes. *Journal of Studies in International Education*, 17(2), 165–182. <https://doi.org/10.1177/1028315312473655>
- Knight, J. (1999). Internationalisation of higher education. In OECD, (ed.), *Quality and internationalisation in higher education* (pp. 13-28). Paris: OECD.
- Knight, J. (2004). Internationalization remodelled: Definition, approaches, and rationales. *Journal of Studies in International Education*, 8(1), 5–31.
- Leask, B. (2015). *Internationalizing the curriculum*. Abingdon: Routledge.

- López-Pérez, M.V., Pérez-López, M., y Rodríguez-Ariza, L. (2011). Blended learning in higher education: Students' perceptions and their relation to outcomes. *Computers and Education*, 56(3), 818-826.
- Mak, A. (2010). Enhancing academics' capability to engage multicultural classes and internationalize at home. *International Journal of Teaching and Learning in Higher Education*, 22(3), 365-373.
- Maringe, F. (2010). The Meaning of Globalization and Internationalization in HE: Findings from a World Survey. In F. Maringe y N. Foskett (Eds.), *Globalisation and internationalisation in higher education: Theoretical, strategic and management perspectives*. London: Continuum.
- Maringe, F., y Sing, N. (2014). Teaching large classes in an increasingly internationalising higher education environment: Pedagogical, quality and equity issues. *Higher Education*, 67, 761–782.
- Messenger, H. (2015). *Home y Away: The transformative potential of partnership working*. Conference Paper, London Metropolitan University.
- Nichol, D., Hunter, J., y Yaseen, J. (2012). A simple guide to enhancing learning through Web 2.0 technologies. *European Journal of Higher Education*, 2(4), 436–446.
- OECD. (2004). *Internationalization and trade of higher education – Challenges and opportunities*. Paris: OECD.
- OECD. (2009). *Higher Education to 2030: Globalisation. Centre for Educational Research and Innovation*. Paris: OECD.
- Sawir, E. (2013). Internationalisation of higher education curriculum: The contribution of international students. *Globalisation, Societies and Education*, 11, 359-378.
- Seeber, M., Cattaneo, M., Huisman, J., y Paleari, S. (2016). Why do higher education institutions internationalize? An investigation of the multilevel determinants of internationalization rationales. *Higher Education*, 72(5), 685-702. <https://doi.org/10.1007/s10734-015-9971-x>

- Selwyn, N. (2007). The use of computer technology in university teaching and learning: A critical perspective. *Journal of Computer Assisted Learning*, 23(2), 83-94.
- Solveig-Karin. E. (2005). *Mapping of examples of Internationalisation at Home at Malmö University*. Malmö: Malmö University.
- Steele, D. (2015). Newman University, Birmingham. International work placements: creating a learning community. *University of Roehampton, PICASA Conference 2015*.
- The EVALUATE Group. (2019). *Evaluating the impact of virtual exchange on initial teacher education: a European policy experiment*. Research-publishing.net.
- Trinh, A. N., y Conner, L. (2019). Student Engagement in Internationalization of the Curriculum: Vietnamese Domestic Students' Perspectives. *Journal of Studies in International Education*, 23(1), 154–170.
<https://doi.org/10.1177/1028315318814065>
- Urban, E. L., y Palmer, L. B. (2014). International students as a resource for internationalization of higher education. *Journal of Studies in International Education*, 18, 305-324.
- Verdejo, P., y Valdés, R. (2016). *La internacionalización como estrategia de formación en la educación superior en Ciencias Básicas, Ciencias Biológico Agropecuarias e Ingeniería*. México: Red Innova Cesal.
- Vroman, K.G., Arthanat, S., y Lysack, C. (2015). "Who over 65 is online?" Older adults' dispositions toward information communication technology. *Computers in Human Behavior*, 43, 156-166.
- Whitsed, C., y Green, W. (2013, January 26). *Internationalization begins with the curriculum*. *University World News* (256). www.universityworldnews.com.

Semblanza

INTERNACIONALIZACIÓN DEL CURRÍCULUM UNIVERSITARIO MEDIANTE EL USO DE ENTORNOS DE APRENDIZAJE VIRTUALES: CASO DE ESTUDIO COLOMBIA - ARGENTINA

Cecilia Carabajal

Pregrado: Profesora de Inglés - Universidad Nacional de Catamarca. Posgrado: Licenciatura en Inglés - Universidad Nacional de Catamarca, Ocupación: estudiante - Universidad Nacional de Catamarca.

Correo electrónico Personal: ceciliaoh14@gmail.com

Edith Elizabeth Luna Villanueva

Pregrado: Profesor para la Enseñanza Media en Inglés - Universidad Nacional de Catamarca. Posgrado: Master of Education - University of Bristol (United Kingdom) Ocupación: Profesora Adjunta - Universidad Nacional de Catamarca.

Correo electrónico Personal: luna_edith@yahoo.com

Alfredo Guzmán Rincón

Ingeniero Comercial, universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales, Magister en ingeniería, ITESM, Doctorando en Modelación de políticas y gestión pública, Universidad Jorge Tadeo Lozano, Director de Investigaciones, Corporación Universitaria de Asturias, alfredo.guzman@asturias.edu.co

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1994-6261>

GOOGLE ACADEMICO:

<https://scholar.google.com/citations?user=IGqTcywAAAAJ&hl=es>

PUBLONS: <https://publons.com/researcher/3661175/alfredo-guzman-rincon/>

RESEARCHGATE: https://www.researchgate.net/profile/Alfredo_Guzman_Rincon

Correo electrónico Institucional: Alfredo.guzman@asturias.edu.co

Correo electrónico Personal: alfredogr24@hotmail.com

METODOLOGÍA DE IMPLEMENTACIÓN DE CENTRO DE DATOS BASADO EN SOLUCIONES OPEN-SOURCE²³

Andy Reyes²⁴, Alex Pacheco²⁵

Pares evaluadores: Red de Investigación en Educación, Empresa y Sociedad – REDIEES.²⁶

²³ Derivado del proyecto de investigación: Implementing model applied to a virtualized data center based on open source projects

²⁴ Open Nova IT Consulting, CIO, correo electrónico: andy.reyes@opennova.pe

²⁵ Universidad Nacional de Cañete, Docente investigador, correo electrónico: apacheco@undc.edu.pe

²⁶ Red de Investigación en Educación, Empresa y Sociedad – REDIEES. www.rediees.org

METODOLOGÍA DE IMPLEMENTACIÓN DE CENTRO DE DATOS BASADO EN SOLUCIONES OPEN- SOURCE²⁷

Andy Reyes²⁸, Alex Pacheco²⁹

RESUMEN

Esta obra tiene como objetivo demostrar que el modelo de implementación llamado OSPA permite el despliegue de un centro de datos basado en cuatro soluciones de código abierto para la gestión de identidades, plataforma de virtualización, sistemas de almacenamiento y gestión de red. La principal contribución de la metodología es simplificar el proceso de implementación de los cuatro proyectos que proporcionan documentación independiente el uno del otro. Los cuatro componentes cumplen con una lista de verificación de requisitos dados por la industria, como escalabilidad, alta disponibilidad, seguridad y capacidad de administración. Una arquitectura diseñada en capas donde cada capa complementa el modelo, cada capa implementa funcionalidades clave. La división en fases permite gestionar el proyecto de forma ordenada. El resultado es un centro de datos implementado con menos complejidad, que reduce el tiempo de implementación y el costo al no incurrir en costos de licencias. Esta implementación cumple con los requisitos de las organizaciones de la misma manera que las soluciones propietarias. La metodología permite reutilizar servidores y otros componentes disponibles en la organización para implementar una arquitectura abierta, además de proponer el uso de tecnologías basadas en software y no hardware, dando paso a la integración con otros componentes fuera de esta metodología ya que esta se basa en estándares abiertos donde el nivel de integración es muy alto.

²⁷ Derivado del proyecto de investigación: Implementing model applied to a virtualized data center based on open source projects

²⁸ Open Nova IT Consulting, CIO, correo electrónico: andy.reyes@opennova.pe

²⁹ Universidad Nacional de Cañete, Docente investigador, correo electrónico: apacheco@undc.edu.pe

ABSTRACT

This work aims to demonstrate that the implementation model called OSPA allows the deployment of a data center based on four open source projects for identity management, virtualization platform, storage systems and network management. The main contribution of the methodology is to simplify the implementation process of the four projects that provide documentation independent of each other. All four components meet an industry-given checklist of requirements such as scalability, high availability, security, and manageability. An architecture designed in layers where each layer complements the model, each layer implements key functionalities. The division into phases allows the project to be managed in an orderly manner. The result is a less complex deployed data center, which reduces deployment time and cost by not incurring licensing costs. This implementation meets the requirements of organizations in the same way as proprietary solutions. The methodology allows reusing servers and other components available in the organization to implement an open architecture, in addition to proposing the use of software-based and non-hardware-based technologies, giving way to integration with other components outside of this methodology since it is based on open standards where the level of integration is very high.

PALABRAS CLAVE: Linux, open-source, metodología de TI, infraestructura como servicio.

KEYWORDS: Linux, open-source, IT methodology, infrastructure as a service.

INTRODUCCIÓN

En 1991 Linus Torvalds se propuso crear un sistema operativo basado en UNIX (Aguilera, 2020) pero con la intención que este sistema se ejecute sobre cualquier plataforma, usted también sigue esa tendencia al interesarse en un centro de datos basado en estándares abiertos. La motivación principal por la cual el especialista de tecnología adopta el open-source es diversa, quizás por el ahorro de costos en licencias o suscripciones o quizás por las grandes posibilidades de integración al no ser exclusivo de un fabricante, independientemente de su motivación, el centro de datos basado en proyectos open-source es una alternativa tecnológica viable.

Un centro de datos es considerado la columna vertebral de muchos de negocios desde el punto de vista de las tecnologías de la información (Reyes, 2010), sobre él se alojan las aplicaciones que soportan al negocio, intentar diseñar, implementar, reestructurar, mantener un centro de datos es un tarea muy compleja, a pesar de que estas actividades de diseño e implementación están referenciadas en estándares internacionales y buenas practicas es correcto pensar que cada centro de datos es como una persona, no existen dos iguales.

Esta obra está dirigida a futuros administradores de sistemas que quieran innovar, no se está creando nada nuevo, se está aplicando una tecnología que existe desde el siglo pasado con un enfoque integral orientado a la infraestructura como servicio (Brandon, 2019), es decir, implementar dominios tecnológicos muy específicos como el computo, redes y almacenamiento.

Cuando implementamos un centro de datos existen requerimientos clave que la industria define como la alta disponibilidad, escalabilidad, seguridad y administrabilidad, todos los componentes del centro de datos deben alinearse a cumplir en alguna medida estos requerimientos según las necesidades de la organización buscando un equilibrio entre costo y beneficio. Esta obra nos permite cumplirlos, diseñarlos e implementarlos tomando como base la virtualización.

Aunque esta obra está dirigida a la implementación de la virtualización de componentes (cómputo, redes y almacenamiento), es la base tecnológica de otras infraestructuras como las aplicaciones, contenedores, bases de datos, etc.

La base tecnológica de este centro de datos serán proyectos open-source que proporcionan documentación extensa, sin embargo, estos proyectos requieren de un marco metodológico que guíe su implementación y sobre todo la integración entre ellos. Es así como nace esta iniciativa, si usted está interesado en la implementación se sugiere tenga una experiencia mínima en sistema operativo Linux, en el caso de la operación del día a día no es necesario ya que todas las herramientas son de administración gráfica, por lo tanto, requiere conocer solo los conceptos y operaciones.

Este centro de datos podrá implementarse sobre servidores de cualquier fabricante o arquitectura soportada sobre sistema operativo Linux incluso servidores en la nube siendo el soporte de virtualización el principal requerimiento, teniendo mayor flexibilidad y disponibilidad en el mercado con servidores X86_64.

Los procedimientos de implementación irán cambiando en el tiempo, por lo tanto, el autor de esta obra se compromete a realizar actualizaciones periódicas en los canales digitales públicos para documentar esas secciones del libro que requieran actualizaciones importantes, sin embargo, el diseño y planificación se mantendrán en el tiempo ya que se basa en la metodología propuesta la cual llamaremos OSPA – Open Source Projects Applied.

DESARROLLO DE LA METODOLOGÍA OSPA

Antes de iniciar la implementación de cualquier solución debemos diseñarla y planificarla, el principal motivo es definir alcances y conocer las limitaciones tecnológicas para estructurar un plan de implementación realista y sobre todo cubra las necesidades de la organización.

La metodología OSPA está enfocada a la implementación del centro de datos virtualizado solo en tres dominios tecnológicos dentro de la infraestructura como servicio:

- Computo
- Redes
- Almacenamiento

A fin que cumplan con cuatro requerimientos

- Alta disponibilidad

- Escalabilidad
- Seguridad
- Administrabilidad

Los proyectos open-source deben aportar al requerimiento, esto varia de empresa a empresa, por ejemplo, un proveedor de servicios de internet tiene requerimientos muy elevados en alta disponibilidad y seguridad dentro del dominio de redes, pero menores en almacenamiento, una empresa de sistemas de respaldo tiene requerimientos muy elevados en el dominio de almacenamiento y así se definen según la organización.

Sobre el sistema operativo CentOS se implementarán cuatro soluciones open-source:

- FreeIPA (FreeIPA, 2020) el cual será el sistema principal de gestión de usuarios, grupos y autorización a recursos
- Katello/Foreman (Foreman, 2020) para la gestión de operaciones y actualización de paquetería de software
- GlusterFS (Gluster, 2020) para el sistema de almacenamiento
- OVirt (oVirt, 2020) para el sistema de virtualización

Identificando los cuatro proyectos open-source cruzamos la información con los cuatro requerimientos para estimar el porcentaje que aporta cada proyecto, donde se busca alcanzar el 100% de las expectativas de la empresa como se muestra en la Tabla 1.

Tabla 1. Contribución de cada componente a la solución general

| Proyecto | Alta Disponibilidad | Escalabilidad | Seguridad | Administrabilidad |
|-----------------|---------------------|---------------|-----------|-------------------|
| FreeIPA | 5 | 5 | 70 | 25 |
| Katello/Foreman | 5 | 5 | 20 | 45 |
| GlusterFS | 45 | 45 | 5 | 5 |
| OVirt | 45 | 45 | 5 | 25 |
| | | | 10 | |
| Total | 100 | 100 | 0 | 100 |

A fin de elaborar el plan de proyecto, se definen cuatro fases en la metodología OSPA la cual facilita la elaboración de la documentación y los responsables de elaborar, revisar y aplicar dicha documentación, las fases son las siguientes:

- Análisis
- Diseño
- Implementación
- Operación

En la fase de análisis, el especialista en infraestructura analiza los requerimientos de la organización y propone una arquitectura tentativa sin mayor detalle, siendo su enfoque identificar las limitaciones de las aplicaciones y determinando si están soportadas sobre la solución basada en open-source.

En la fase de diseño, se crean las arquitecturas de servidores de virtualización, almacenamiento, redes virtuales, así como los perfiles de afinamiento de estos tres dominios tecnológicos con funcionalidades claves como la calidad de servicio, cuotas de recursos, gestión de acceso a recursos por perfiles de grupos de usuarios, etc.

En la fase de implementación se despliegan los diseños de la fase anterior en la plataforma seleccionada (nube o local), certificando la solución implementada con pruebas que la organización determine que garanticen los niveles de servicio acordados.

En la fase de operación se elaboran y aprueban los procedimientos para los operadores como la creación de sistemas virtualizados, despliegue de nuevas redes de servicios o migración de volúmenes de almacenamiento, siendo el procedimiento más importante los de respaldos y restauración de componentes seleccionados lo cual garantiza la continuidad de los sistemas seleccionados.

Las fases las desarrollaremos de forma secuencial a fin de elaborar un cronograma de proyecto ordenado, sin embargo, es importante recalcar que no todas las actividades son obligatorias ya que una organización puede contar con infraestructura vigente y no desea implementar todos los dominios tecnológicos, en estos se sugiere adaptar los planes y omitir lo que considere innecesario.

Finalmente, el plan de proyecto puede ser similar a la Figura 1 considerando una implementación de todos los dominios tecnológicos.

| | i Nombre de tarea | Duración | Comienzo | Fin | Predecesoras |
|----|--|----------------|---------------------|---------------------|--------------|
| 1 | ▲ Implementación de centro de datos de OpenNova | 43 días | jue 25/06/20 | mar 25/08/20 | |
| 2 | ▲ Fase de análisis | 7 días | jue 25/06/20 | lun 6/07/20 | |
| 3 | Recolectar información de requerimientos de plataforma | 3 días | jue 25/06/20 | lun 29/06/20 | |
| 4 | Analizar la información de la infraestructura a implementar o migrar | 1 día | mar 30/06/20 | mar 30/06/20 | 3 |
| 5 | Evaluar los niveles de servicio de la organización | 1 día | mié 1/07/20 | mié 1/07/20 | 4 |
| 6 | Elaborar el informe de evaluación de infraestructura propuesta | 2 días | jue 2/07/20 | vie 3/07/20 | 5 |
| 7 | Presentar el informe de evaluación de infraestructura propuesta | 0 horas | lun 6/07/20 | lun 6/07/20 | 6 |
| 8 | ▲ Fase de diseño | 13 días | lun 6/07/20 | jue 23/07/20 | |
| 9 | Validar requerimientos mínimos de la plataforma base | 1 día | lun 6/07/20 | lun 6/07/20 | 7 |
| 10 | Elaborar el diseño de alta disponibilidad de la plataforma | 2 días | mar 7/07/20 | mié 8/07/20 | 9 |
| 11 | Elaborar el diseño de integración con otras plataformas pre-existentes | 2 días | mar 7/07/20 | mié 8/07/20 | 9 |
| 12 | Definir los componentes para cumplir con los niveles de servicio. | 2 días | jue 9/07/20 | vie 10/07/20 | 11;10 |
| 13 | Elaborar el diseño de redes | 3 días | lun 13/07/20 | mié 15/07/20 | 12 |
| 14 | Elaborar el diseño de almacenamiento | 3 días | lun 13/07/20 | mié 15/07/20 | 12 |
| 15 | Elaborar el diseño de computo | 3 días | lun 13/07/20 | mié 15/07/20 | 12 |
| 16 | Elaborar el diseño integral de la plataforma | 3 días | jue 16/07/20 | lun 20/07/20 | 13;14;15 |
| 17 | Elaborar el plan de despliegue | 2 días | mar 21/07/20 | mié 22/07/20 | 16 |
| 18 | Elaborar el plan de migración | 2 días | mar 21/07/20 | mié 22/07/20 | 16 |
| 19 | Presentar los diseños de la plataforma | 0 días | jue 23/07/20 | jue 23/07/20 | 17;18 |
| 20 | Presentar el plan de implementación | 0 días | jue 23/07/20 | jue 23/07/20 | 17;18 |
| 21 | Presentar el plan de migración | 0 horas | jue 23/07/20 | jue 23/07/20 | 17;18 |
| 22 | ▲ Fase de implementación | 20 días | jue 23/07/20 | jue 20/08/20 | |
| 23 | Instalación de la plataforma | 8 días | jue 23/07/20 | lun 3/08/20 | 19;20;21 |
| 24 | Despliegue de perfiles de redes | 2 días | mar 4/08/20 | mié 5/08/20 | 23 |
| 25 | Despliegue de perfiles de almacenamiento | 2 días | mar 4/08/20 | mié 5/08/20 | 23 |
| 26 | Despliegue de perfiles de computo | 2 días | mar 4/08/20 | mié 5/08/20 | 23 |
| 27 | Elaborar el informe general de implementación. | 2 días | jue 6/08/20 | vie 7/08/20 | 24;25;26 |
| 28 | Ejecutar el plan de migración | 8 días | lun 10/08/20 | mié 19/08/20 | 27 |
| 29 | Elaborar el informe general de implementación. | 0 horas | lun 10/08/20 | lun 10/08/20 | 27 |
| 30 | Elaborar el informe de recursos migrados | 0 horas | jue 20/08/20 | jue 20/08/20 | 28 |
| 31 | ▲ Fase de operación | 3 días | jue 20/08/20 | mar 25/08/20 | |
| 32 | Ejecutar procedimientos de aseguramiento y lineamientos de seguridad | 3 días | jue 20/08/20 | lun 24/08/20 | 22 |
| 33 | Ejecutar procedimientos de respaldo y monitoreo de plataforma | 3 días | jue 20/08/20 | lun 24/08/20 | 22 |
| 34 | Entregar manuales de operación continua | 0 horas | mar 25/08/20 | mar 25/08/20 | 32;33 |

Figura 1. Plan de proyecto

Con la ejecución de las actividades de la metodología OSPa el equipo de proyecto desarrollara perfiles muy especializados en cada fase. Dependiendo del tamaño del proyecto se recomienda que el equipo sea de al menos 3 personas incluyendo al gestor de proyecto. Mientras más aplicaciones tengan el centro de datos a implementar mayor será la cantidad de personas en el equipo. En la Tabla 2 se muestra los perfiles definidos por fases, se deja a criterio del líder asignar esos roles a las mismas personas.

Tabla 2. Roles de la metodología OSPA por fases

| Fase | Rol |
|----------------|--|
| Análisis | Analista de infraestructura |
| Diseño | Especialista en infraestructura Especialista en aplicaciones |
| Implementación | Especialista en virtualización de servidores Especialista en almacenamiento y redes |
| Operación | Operador de infraestructura |

Considerando que se planifiquen todas las actividades de la metodología, existen situaciones donde la migración se dificulta principalmente por limitaciones tecnológicas como, por ejemplo:

RESULTADOS

Considerando que se planifiquen todas las actividades de la metodología, existen situaciones donde la migración se dificulta principalmente por limitaciones tecnológicas como, por ejemplo:

El sistema operativo a migrar no sea compatible con la plataforma oVirt porque es muy antiguo y no certifica los drivers. En este caso se sugiere implementarlo nuevamente bajo un sistema operativo soportado, pero en caso no se pueda se sugiere clonarlo y realizar las pruebas para certificarlo, pero con la intención de migrarlo en un futuro.

La aplicación primaria del sistema migrado tiene restricciones que impidan su migración por un componente de hardware o licencia. En este caso se sugiere identificar este componente primero y evaluar su migración específica con una especie de pasarela de hardware directa al sistema virtual.

El sistema operativo a implementar no está disponible en plataforma x86_64 o usa drivers propietarios no disponibles. En este caso se sugiere implementar un nodo de virtualización en la arquitectura requerida y registrarlo como cluster alternativo al cluster principal.

Considerando todas las limitaciones y sugerencias descrita, recuerde que la tecnología de virtualización le ofrecerá ventajas y beneficios que ya son conocidos y esta

demás explicarlas, sin embargo, el principal aporte de esta obra es ofrecer una alternativa libre la cual permitirá reutilizar el hardware existente en la empresa y obtener todos los beneficios a un costo cero (0) de suscripciones o licencias, dejando solo el costo de aplicación de ingeniería.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Todos los proyectos open-source tienen la ventaja de ser desarrollados con estándares abiertos por lo tanto el nivel de integración con otras tecnologías ya sean abiertas o propietarios es muy alto. Se recomienda que revise la documentación de referencias de Rest APIs de los 4 proyectos y vera que pueden ser consumidos por otros sistemas como los de monitoreo, respaldo, reportes, etc.

No todas las actividades de la metodología OSPA son obligatorias, siéntase libre en modificarla acorde a los requerimientos de su organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilera, L. (2020). El Manifiesto de Linux y la Historia de Linus Torvalds. Retrieved 26 June 2020, from <http://www.maestrosdelweb.com/linus/>
- Reyes, A. (2020). Implementing Model Applied to a Virtualized Data Center based on Open Source Projects. Retrieved 26 June 2020, from <http://www.testmagzine.biz/index.php/testmagzine/article/view/5280/4276>
- Brandon, J. (2019). What is Infrastructure-as-a-Service? Everything you need to know about IaaS. Retrieved 26 June 2020, from <https://www.techradar.com/news/what-is-infrastructure-as-a-service>
- FreeIPA. (2020). FreeIPA. Retrieved 26 June 2020, from <https://www.freeipa.org/>
- Foreman. (2020). Foreman. Retrieved 26 June 2020, from <https://theforeman.org/>
- Gluster. (2020). Gluster | Storage for your Cloud. Retrieved 26 June 2020, from <https://www.gluster.org/>
- oVirt. (2020). oVirt. Retrieved 26 June 2020, from <https://ovirt.org/>

Semblanza

METODOLOGÍA DE IMPLEMENTACIÓN DE CENTRO DE DATOS BASADO EN SOLUCIONES OPEN-SOURCE

Andy Reyes

Open Nova IT Consulting – CIO – Lima - Perú

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4193-1069>

PUBLONS: <https://publons.com/researcher/3580360/andy-reyes/>

Correo electrónico Institucional: andy.reyes@opennova.pe

Correo electrónico Personal: controlandy@gmail.com

Alex Pacheco

Universidad Nacional de Cañete – Docente investigador – San Vicente de Cañete - Peru

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9721-0730>

PUBLONS: <https://publons.com/researcher/3293185/alex-pacheco/>

Correo electrónico Institucional: apacheco@undc.edu.pe

Correo electrónico Personal: alex01_p@yahoo.es

FACEBOOK COMO HERRAMIENTA DE COMUNICACIÓN DE LAS ENTIDADES MUSEÍSTICAS COLOMBIANAS³⁰

Camilo Mauricio Grillo Torres³¹, Daniel Alfredo Ramírez Zarama³², Luisa Alejandra Rojas Melo³³, Alfredo Guzmán Rincón³⁴, Ruby Lorena Carrillo Barbosa³⁵

Pares evaluadores: Red de Investigación en Educación, Empresa y Sociedad – REDIEES.³⁶

³⁰ Derivado del proyecto de investigación: Una mirada a las redes sociales de los museos en Colombia

³¹ Administración de Empresas, Universidad Central, Magíster en Mercadeo, Universidad de Manizales, Docente, Corporación Universitaria de Asturias, camilo.grillo@asturias.edu.co

³² Comunicación Social y Periodismo, Universidad Politécnico Grancolombiano, Docente, Corporación Universitaria de Asturias, daniel.ramirez@asturias.edu.co

³³ Estudios Literarios, Universidad Nacional de Colombia, Magíster en Investigación Social Interdisciplinaria, Universidad Distrital Francisco José de Caldas, Docente, Universidad Cooperativa de Colombia, O.E. 4.0, luisa.rojas@campusucc.edu.co

³⁴ Ingeniero Comercial, universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales, Magister en ingeniería, ITESM, Doctorando en Modelación de políticas y gestión pública, Universidad Jorge Tadeo Lozano, , Director de Investigaciones, Corporación Universitaria de Asturias, alfredo.guzman@asturias.edu.co

³⁵ Doctorado en Ciencias Económicas y Administrativas Universidad para la Cooperación Internacional UCI - MÉXICO, Docente, Corporación Universitaria de Asturias, lorena.carrillo@asturias.edu.co

³⁶ Red de Investigación en Educación, Empresa y Sociedad – REDIEES. www.rediees.org

FACEBOOK COMO HERRAMIENTA DE COMUNICACIÓN DE LAS ENTIDADES MUSEÍSTICAS COLOMBIANAS³⁷

Camilo Mauricio Grillo Torres³⁸, Daniel Alfredo Ramírez Zarama³⁹, Luisa Alejandra Rojas Melo⁴⁰, Alfredo Guzmán Rincón⁴¹, Ruby Lorena Carrillo Barbosa⁴²

RESUMEN

Actualmente, como resultado de la constante evolución tecnológica, los museos han enfrentado la necesidad de adaptar sus estrategias y planes de comunicación para generar una interacción circular con sus usuarios, principalmente por medio de las redes sociales. Este tipo de comunicación ha permitido una nueva forma de relacionarse con estos, que más que simples visitantes, ahora forman parte de una comunidad.

El presente tiene como objetivo explorar la forma en que los museos de Colombia utilizan Facebook para comunicarse con su público objetivo. Para ello, se llevó a cabo un estudio de tipo exploratorio que analizó el uso de esta plataforma por parte de los 14 museos adscritos al Sistema de Información de Museos Colombianos (SIMCO).

Los resultados evidencian un alto nivel de satisfacción por parte de los seguidores frente al contenido generado en Facebook. Además, se observó una fuerte interacción entre estos y sus visitantes. Igualmente, se evidencia la necesidad que tienen los museos de innovar en sus publicaciones para comunicarse asertivamente con su público. Se concluye que los museos en Colombia deberían fortalecer sus estrategias y planes de comunicación para

³⁷ Derivado del proyecto de investigación: Una mirada a las redes sociales de los museos en Colombia

³⁸ Administración de Empresas, Universidad Central, Magíster en Mercadeo, Universidad de Manizales, Docente, Corporación Universitaria de Asturias, camilo.grillo@asturias.edu.co

³⁹ Comunicación Social y Periodismo, Universidad Politécnico Grancolombiano, Docente, Corporación Universitaria de Asturias, daniel.ramirez@asturias.edu.co

⁴⁰ Estudios Literarios, Universidad Nacional de Colombia, Magíster en Investigación Social Interdisciplinaria, Universidad Distrital Francisco José de Caldas, Docente, Universidad Cooperativa de Colombia, O.E. 4.0, luisa.rojas@campusucc.edu.co

⁴¹ Ingeniero Comercial, universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales, Magister en ingeniería, ITESM, Doctorando en Modelación de políticas y gestión pública, Universidad Jorge Tadeo Lozano, , Director de Investigaciones, Corporación Universitaria de Asturias, alfredo.guzman@asturias.edu.co

⁴² Doctorado en Ciencias Económicas y Administrativas Universidad para la Cooperación Internacional UCI - MÉXICO, Docente, Corporación Universitaria de Asturias, lorena.carrillo@asturias.edu.co

brindar una mejor experiencia basada en interacción que permita una mayor eficiencia en la conexión del museo con sus seguidores y visitantes.

ABSTRACT

Currently, as a result of constant technological evolution, museums have faced the need to adapt their communication strategies and plans to generate circular interaction with their users, mainly through social networks. This type of communication has allowed a new way of relating with these, who more than just visitors, now form part of a community.

This paper aims to explore how museums in Colombia are using Facebook to communicate with their target audience. To this end, an exploratory study was carried out that analyzed the use of this platform by the 14 museums affiliated to the “Sistema de Información de Museos Colombianos (SIMCO)”..

The results show a high level of satisfaction on the part of followers with the content generated on Facebook. In addition, strong interaction was observed between them and their visitors. Likewise, the need for museums to innovate in their publications in order to communicate assertively with their public is evident. It was concluded that museums in Colombia should strengthen their communication strategies and plans in order to provide a better experience based on interaction that allows for greater efficiency in connecting the museum with its followers and visitors.

PALABRAS CLAVE: Museos, Facebook, plan de marketing, comunicación, Colombia

KEYWORDS: Museums, Facebook, marketing plan, communication, Colombia

INTRODUCCIÓN

Durante las últimas décadas, las redes sociales se han convertido en un fenómeno que, hoy en día, han impactado en diferentes áreas y grupos de interés, al punto de llegar a incidir en escenarios: económicos, sociales, políticos y culturales. Por otro lado, las redes sociales, han logrado una rápida aceptación del público, debido a su acceso gratuito y generalmente con pocas restricciones, lo que permite generar una comunicación rápida con el público objetivo y de esta forma poner en marcha las estrategias de comunicación.

Los museos como medio de conservación y difusión cultural, dentro de sus funciones sociales, tienen el propósito de lograr una mayor interacción entre las personas y las obras, al igual que, fomentar el conocimiento tanto del arte como de la historia. De allí, la importancia de desarrollar un plan de medios que aumente el acceso y la comprensión del público en general de las diferentes formas de representación del pensamiento que en ellos se preserva.

En el ámbito cultural, ya referido, se inscribe el objeto de trabajo de este documento, el cual, pretende analizar el uso de Facebook en la dinámica de la gestión, las comunicaciones y la publicidad de los museos de Colombia, para verificar particularmente, cual ha sido su impacto de su uso en dichos aspectos. Por ello, el presente trabajo tiene como objetivo: presentar un estudio de tipo exploratorio sobre cómo los museos en Colombia realizan sus actividades de marketing digital a través de la red social Facebook. Así, se identificaron los casos más representativos, es decir, los museos colombianos más activos en dicha red social, posteriormente, se analizó el grado de uso que hacen estas instituciones de dicha red y finalmente, se valoró el grado de divulgación de la información y la participación o interacción con sus usuarios con los museos a través de esta red social.

Museos y redes sociales

La web 2.0 ha permitido que los usuarios puedan interactuar, crear y compartir contenido según su interés. Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) han revolucionado el modelo de comunicación y el estilo de vida de la sociedad compartiendo sus experiencias y sus pensamientos por medio de las redes sociales y tecnologías digitales principalmente.

Esta dinámica interviene en la sociedad en todos sus ámbitos, entre ellas, el acceso al arte y cultura. Así, con el surgimiento de Internet y la Web 2.0, las redes sociales han

revolucionado el mundo de la comunicación, convirtiéndose en un fenómeno de masas. Su impacto ha dado paso a una nueva realidad social y cultural en la que los usuarios adquieren protagonismo, pues son ellos los que promueven, critican o juzgan tanto los objetos como las ideas que se publican. Su papel va desde el ser observadores hasta el ser difusores o limitadores de la información que reciben. El mismo acto de compartir o no una publicación determinan el alcance de un mensaje, y, por tanto, la capacidad de llegar a nuevos usuarios.

En el entorno de la cultura, el fenómeno de las redes sociales y el desarrollo tecnológico facilitan nuevas formas de acceso, comunicación y consumo. Esto ha provocado un proceso de transformación social y cultural, frente al cual, las instituciones se han visto obligadas a adaptarse para poder conectar con la audiencia. Los museos no han sido ajenos a estas circunstancias, por lo que han ido desarrollando nuevas estrategias de marketing y comunicación digital, que, han dado paso a una mayor creatividad y presencia de los museos en los nuevos canales de comunicación para poder interactuar y establecer relaciones con el público.

Actualmente, los museos han redireccionado su estrategia comunicativa, lo que ha redundado en un mayor número de usuarios conectados a través de redes sociales, en especial, en Facebook. Esto ha generado que se superen los obstáculos que imponen las barreras físicas y se motiva una comunicación más directa, personalizada y dinámica.

El impacto ha sido tan evidente que ha motivado la publicación de diversos documentos de análisis, en los cuales, es posible dimensionar su alcance e implicaciones, de esta forma se ha documentado los siguientes beneficios que suponen su implementación: el aumento de visitantes (Loran, 2005; Griffiths y King, 2008); la fidelización de los visitantes (Marty, 2007, 2008; Wilson, 2011); la mayor visibilidad y el posicionamiento de sus sitios web como de sus redes sociales (Gómez, 2012), y, por supuesto, la muestra del contenido museístico en entornos virtuales (Monreal, 2001; Puiggrós et al., 2017).

Como lo indican Grillo y Ramírez (2020), las redes sociales no son únicamente un producto de internet, sino que permiten el relacionamiento de las entidades museísticas con sus grupos de interés, especialmente con sus usuarios. Aunado a lo anterior, mediante el uso de la tecnología, se ha conseguido ampliar increíblemente el funcionamiento de estas redes tradicionales, permitiendo que comunidades virtuales alcancen un impacto global.

Cambiando radicalmente la forma como se relacionan las personas entre sí, pero, además, la forma como las personas se relacionan con las organizaciones.

Hasta hace poco, los museos solo disponían del espacio físico como su único medio para comunicarse con el público. El visitante tenía un papel pasivo, no era posible establecer relaciones constantes con esto debido a la limitación espacial y a la carga simbólica de estar en un espacio formalizado e institucionalizado. El escenario virtual, ha generado un gran número de posibilidades frente a la difusión tanto de las exposiciones como de las obras.

Para Lord y Dexter (1997), el museo debía conocer a sus usuarios y colaboradores para diseñar y promocionar sus exposiciones de forma tal que cumpliera sus anhelos, menos expertos y más experiencias integradas a programas educativos y turísticos; debido a las competencias que tenían con otros agentes culturales y de ocio (Kotler et al., 2001).

Hoy en día gracias al modelo actual, los museos pueden entablar una comunicación directa y circular con su público. Así es como el internet y las redes sociales representan una oportunidad para que los museos puedan acercarse al público, consiguiendo mayor audiencia que la que se alcanzaba con los medios tradicionales y, a la vez, aumentando las posibilidades de atraer a nuevos visitantes. Al igual que fomentar la participación con las personas que visitan y opinan de sus actividades, obteniendo una retroalimentación que dinamiza el proceso.

Dice Ballart (2007), que la comunicación en los museos ha aceptado la aplicación de sofisticadas tecnologías de la información, comunicación e intermediación. Esto ha transformado la forma de interacción tanto con la institución como con las obras. Según Monreal (2001), internet es una nueva forma para que los museos expongan, eduquen y mantengan sus puertas abiertas al público. Igualmente, Soler y Chica (2014) indican que las acciones de la comunicación digital en los museos posibilitan la aplicación de las TIC para la promoción, atracción de visitantes, acercamiento con el público y la imagen institucional. De esta forma, Rodá (2010) sustenta que lo realmente innovador de la tecnología asociada a las plataformas de redes sociales es la posibilidad de participación del usuario creando y compartiendo contenido, añadiendo valor a la temática tratada.

Ahora bien, el uso de las redes permite pensar en ellas, no sólo como medio de difusión de los eventos y exposiciones, sino como una ampliación de las formas de

interacción entre: el público, la institución y las obras. Este espacio de diálogo directo en el que los usuarios pueden: apoyar o cuestionar directamente las publicaciones, abre un sinfín de posibilidades que en su mayoría están siendo desaprovechadas, pues el cambio va desde la promoción hasta la recepción tanto de los contenidos como de las obras en sí mismas.

Estudios de la comunicación digital de los museos muestran que su integración comenzó en la década de 1990 (Gómez, 2012). En principio estos se mostraron negativos ante el uso de las redes sociales para comunicarse con su público por varias razones. Algunas instituciones pensaban que los objetivos de la comunicación de un museo se diluían por las contribuciones de los usuarios de las redes (MacArthur, 2007) y algunos las percibían como herramientas de comunicación que no son serias o formales, pudiendo convertirse en una amenaza para la imagen del museo (Vogelsang y Minder, 2011).

Este cuestionamiento se dio en gran parte por el hecho de que el encuentro virtual con las obras se desarrolla fuera del espacio institucionalizado, lo que permite un acercamiento menos formal al contenido. Sin embargo, las posibilidades de interacción con las obras se convierten en un espacio de formación y difusión cultural que podría generar nuevas apropiaciones y valoraciones, tanto de museo como institución cultural como de las obras. Al mismo tiempo, que posibilita el desarrollo y la interacción cultural de todos los participantes.

En la actualidad, es generalizado el uso de redes sociales en los museos y la presencia en estas es creciente, así como el interés por el análisis del fenómeno (p.ej. Herrera, 2012; Badell, 2015;). Sin embargo, el número de estudios aún es escaso y se centra en Estados Unidos y Europa, por lo cual aun se desconocen múltiples aspectos de la comunicación en otros contextos como el latinoamericano y en concreto en el ámbito Colombiano.

MATERIAL Y MÉTODOS

En Colombia existen 225 museos oficialmente censados según el Sistema de Información de Museos Colombianos (SIMCO), de los cuales 123 han recibido el certificado de trámite de registro y clasificación ante el Programa Fortalecimiento de Museos del Ministerio de Cultura. Así, para el presente trabajo, se tomo un muestreo de

tipo incidental no probabilístico conformada por 14 museos colombianos cuyo único requisito era tener un número mayor a 300 seguidores en la red social Facebook, en la tabla 1, se presentan estos.

Para la recolección de la información, se siguió el siguiente procedimiento: una vez identificada cada una de las páginas de Facebook, en las cuales los museos realizan sus actividades de marketing digital, se procedió a analizar cada una de ellas. Para ello se empleó la herramienta de análisis web fanpagekarma, con ella se analizaron las siguientes variables cuantitativas: fans, números de likes, publicaciones, hashtag, entre otras. La información fue analizada en el último trimestre de 2019 y los datos actualizados al primer trimestre del 2020.

| | |
|---|--|
| Museo Nacional de Colombia | Museo Juan del Corral |
| Museo del Oro del Banco de la República | Casa Museo Rafael Núñez |
| Museo de la Independencia | Museo de la Gran Convención |
| Museo Colonial | Museo de la ciudad de Ocaña |
| Casa Quinta de Bolívar | Antón García de Bonilla |
| Museo Santa Clara | Museo del Oro del Banco de la República (Calima) |
| Museo Casa Natal General Santander | Museo del Oro del Banco de la República (Zenú) |
| Casa Museo Guillermo León Valencia | |

Tabla 1. Listado de museos colombianos analizados. Fuente: Elaboración propia

RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en el análisis de la red social Facebook de cada uno de los museos.

Museo Nacional de Colombia: cuenta con un total de 127.165 fans y 2.030 Likes o “me gusta”. Además, la red ha tenido un crecimiento de 218 fans durante el periodo de estudio. Esto evidencia el buen nivel de aceptación de la propuesta de esta red social. Asimismo, realizó un total de 200 publicaciones. Siendo un mayor número en comparación con las 195 publicaciones realizadas en el último trimestre del 2019. Por lo que se puede inferir que la red tuvo una mayor interacción con sus seguidores en este lapso.

De los posts publicados durante el periodo de estudio, el que obtuvo la mayor cantidad de me gusta fue la actualización de la foto de portada con un total de 467 likes. Adicionalmente, los fans actuaron compartiendo este post, al cual le hicieron un total de 17 comentarios. El hashtag que más interacción tuvo fue, #PintoresDeLibertadores, el cual fue compartido 55 veces por los usuarios. Por ello, se puede afirmar que este fue el que mayor debate generó. El día con más publicaciones realizadas durante el periodo de estudio fue el martes con 40 post, con una frecuencia de 2 publicaciones por día durante el periodo de estudio. Se evidenció que un 98% de las publicaciones adjuntaban un enlace o imagen y que el 2% restante solo era texto.

Museo del Oro del Banco de la República: durante el periodo de estudio se registraron 3.172 Likes o “me gusta” los cuales fueron generados por 29.487 fans. Se evidenció un aumento en las publicaciones del 52,33% en relación con las generadas al último trimestre del año anterior. Suponiendo una mayor participación de esta con sus fans. Es de destacar que el post “Si eres de los que creen que estas pequeñas piezas representan aviones, intentaré sacarte esa idea de la cabeza. Los antiguos pobladores de la región Tolima nunca tuvieron ...”, con 154 me gusta, 20 comentarios, 41 veces compartido y 212 me asombra destacándose por su mayor interacción con los usuarios. En lo referente a los hashtags se pudo apreciar que #HistoriasQueValenOro fue 26 veces compartido a diferencia de #MuseoDelOroNariño el cual apenas fue compartido 2 veces. Los días con más y menos publicaciones de post fueron: el martes con 11 y el domingo con 6 respectivamente, con una frecuencia de una publicación día de por medio, también se evidenció que el 100% de las publicaciones anexaban un enlace o imagen.

Museo de la Independencia: esta plataforma social contaba a marzo 31 con 13.349 fans y 251 me gusta, e igualmente la página cuenta con una valoración por parte de sus seguidores de 4,6 sobre 5,0, demostrando la aceptación del contenido propuesta por esta red social. Se realizaron 20 publicaciones sobre temas generales del museo y sus exposiciones permanentes. Su publicación” post” más destacado fue #MuseoPreguntón ¿Por qué se cambia el nombre del museo?, el cual obtuvo 30 me encanta, 24 me gusta, al igual fue compartido 10 veces y obtuvo 2 comentarios.

Se apreció muy poca interacción por parte de los usuarios frente a la publicación de hashtag, dado que el de mayores veces compartido fue #museoencasa con un total de 11.

Durante el periodo de estudio se evidenció que los lunes y el domingo no se generó ninguna publicación de post por parte del museo. Se estimó que se genera una publicación cada dos días, lo cual justifica su bajo número de publicaciones. La totalidad de las publicaciones van acompañadas de un enlace o imagen.

Museo Colonial: contaba con 12.003 fans y 481 Likes o “me gusta”. Adicionalmente, su página presentaba una calificación de 5,0 sobre 5,0 por parte de sus fans, lo anterior, evidencia el gran grado de satisfacción frente a la propuesta de contenido por esta red social. Se aprecia que el 98% de sus publicaciones adjuntan fotografías de obras e información sobre la agenda del museo. El post con más interacción fue “¿quieres aprender sobre la Colonia, iconografía y símbolos?” obteniendo un total de 34 Likes o “me gusta” y 39 me encanta. Adicionalmente, fue compartido 14 veces y comentado 3 veces. En cuanto a la interacción de los seguidores frente a los hashtags publicados se evidenció una muy baja participación por parte de esto, ya que el de mayor participación fue “#TuCasaesColombia” el cual fue apenas compartido 5 veces. Con una frecuencia de publicación de día de por medio.

Casa Quinta de Bolívar: registraba 11.581 y 199 Likes o “me gusta”. E igualmente, su página era evaluada con un 4,6 sobre 5,0, evidenciando una buena aceptación frente al contenido propuesto por esta red. Se realizaron 16 publicaciones que adjuntaban fotos sobre las obras e información general sobre la agenda del museo. El post más veces compartido fue “Hoy lunes tenemos desde #Museos Encasa a nuestra conservadora y registradora Paola López” con un total de 14, igual obtuvo 23 me encanta y 18 me gusta. Los hashtags publicados tuvieron una muy baja interacción entre los usuarios, ya que el de mayor participación fue #museoencasa, 6 veces compartido. Se apreció que los miércoles, los jueves y los sábados fueron los días con más post divulgados con 4 cada uno respectivamente. Con una frecuencia de publicación de una cada dos días.

Museo Santa Clara: esta página contaba con 6.592 fans y 1.009 Likes o “me gusta”, demostrando una muy elevada participación por parte de sus seguidores frente al contenido generado por la red. Se efectuaron 31 publicaciones, de las cuales el 97% corresponden a imágenes e información sobre las obras y el 7% correspondía a información sobre la agenda general del museo. Es de destacar que el post “Pasos de la semana santa de Popayán en Bogotá”, el cual obtuvo 84 me gusta, 131 me encanta; fue 124 veces

compartido, y 15 veces comentado. La participación de los usuarios frente a la publicación de hashtag fue muy favorable ya que el de mayor contribución fue “#museoencasa “el cual fue compartido 17 veces. Los días que más y menos publicaciones de post se realizaron fueron el lunes con 7 y el domingo con 1 respectivamente. Su frecuencia de publicación es de una por día.

Museo Casa Natal General Santander: presentaba a marzo un total de 5.949 fans y 652 Likes o “me gusta”. E igualmente, su página registra una valoración de 5,0 sobre 5,0 por parte de sus seguidores, lo anterior, evidencia el gran nivel de aceptación de estos frente al contenido propuesto por esta red social. El 100% de sus publicaciones corresponden a fotografías de obras e información sobre la agenda del museo. Es de resaltar que el post “Por primera vez se hace un recorrido virtual en el Museo Casa Natal General Santander. “alcanzó 68 me gusta y 98 me encanta; fue 87 veces compartido y 35 veces comentado. El hashtag de mayor interacción con los seguidores fue “#museoencasa “, compartido 16 veces. Los días que más post se publicaron fueron el jueves con 5 y el domingo con 4 respectivamente. Su frecuencia de publicación es de un día de por medio.

Casa Museo Guillermo León Valencia: al primer trimestre del 2020 registraba un total de 5.892 y 230 Likes o “me gusta”. Evidenciando un buen nivel de aceptación por parte de sus seguidores frente al contenido generado por esta red. El 75 % de sus publicaciones corresponden a imágenes e información sobre sus obras y el 25 % corresponde a información sobre su agenda general. De los posts analizados durante el periodo de estudio, el que obtuvo la mayor cantidad de Likes o “me gusta” fue “#TuCasaEsColombia ¿Alguna vez se han preguntado cómo se monta una exposición de arte o quiénes hacen parte de ese proceso?”, con un total de 15 me gusta. Adicionalmente, los fans lo compartieron 4 veces y le dieron un total de 16 me encanta. El hashtag de mayor participación fue “#museoencasa”, compartido 9 veces por los usuarios. Se evidenció que los miércoles y domingo no realizaron ningún tipo de publicación. Se estimó que su frecuencia de publicación es de una cada dos días.

Museo Juan del Corral: reportaba 3.627 fans y 510 Likes o “me gusta”. infiriendo un buen nivel de satisfacción frente al contenido publicad por la red. Se realizaron 24 publicaciones que anexaban fotos sobre sus obras e información sobre su agenda en general. El post con mayor intervención por parte de los seguidores fue nuevamente “la

actualización de la foto de portada” con un total de 18 me gusta y dos comentarios. Uno de los mayores hashtags con mayor intervención por parte de los usuarios es nuevamente “#museoencasa”, compartido 13 veces. Se comprobó que los martes y los viernes fueron los días que más post se publicaron con 8 cada uno respectivamente. Su Frecuencia de publicación se estimó en una cada dos días.

Casa Museo Rafael Núñez: registraba a marzo un total de 2.358 fans y 543 Likes o “me gusta”. Adicionalmente, su página recibió una puntuación de 4,9 sobre 5,0 por parte de sus seguidores, evidenciando el gran de aprobación de estos frente al contenido publicado por la red. El 100% de las publicaciones efectuadas correspondían a fotografías de obras e información sobre la agenda general del museo. La publicación con mayor participación por el usuario fue “una transmisión en vivo sobre el tema de equidad de género “obteniendo 13 me gusta y 25, fue 35 veces compartida y 38 veces comentada. Es de resaltar que el hashtag #NuestraCasa se compartió 64 veces por parte de los seguidores. El día con más post publicados durante el periodo de estudio fue el jueves con 18. la frecuencia estimada durante el periodo de estudio fue de una publicación día de por medio.

Museo de la Gran Convención: a marzo contaba con un total de 1.251 fans y 1 Likes o “me gusta”. Adicionalmente, no se registraron publicaciones durante el periodo de enero a marzo del 2020. Por lo que se evidencia una baja interacción y aceptación de los usuarios.

Museo de la ciudad de Ocaña Antón García de Bonilla: contaba con un total de 690 fans y 154 Likes o “me gusta”. Se realizaron 43 publicaciones referentes a las exposiciones permanentes al igual que a la información general del museo. El post con mayor interacción con el usuario fue “Taller de dibujo para niños, jóvenes y adultos” que consiguió 10 me gusta y 11 me encanta. Adicionalmente, fue compartido 19 veces y 6 veces comentado. El hashtag con más intervención por parte de los usuarios fue “#TuCasaEsColombia”, el cual fue compartido 10 veces por los seguidores de la red. Se estimó que el promedio de publicación fue de una cada dos días.

Museo del Oro del Banco de la República (Calima): a marzo contaba con un total de 330 fans y 3 Likes o “me gusta”. No se registraron publicaciones durante el periodo de enero a marzo del 2020. En este caso se observa una baja interacción.

Museo del Oro del Banco de la República (Zenú): a marzo contaba con un total de 392 fans y 1 Likes o “me gusta”. Adicionalmente, no se registraron publicaciones durante el periodo de enero a marzo del 2020.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Este estudio ha explorado el uso de la red social Facebook por lo museos colombianos. El estudio muestra que de los 225 museos oficialmente censados según el Sistema de Información de Museos Colombianos (SIMCO), solo 14 museos cuentan con esta red social y tienen más de 300 seguidores. Dichos museos constituyeron la muestra del análisis. Lo cual evidencia una baja utilización de los museos del medio de interacción analizado.

En cuanto a las páginas de Facebook de los 14 museos analizados a 31 de marzo, contaban con un total de 219.820 fans y 12,157 Likes o “me gusta”. Adicionalmente, 5 de las 14 páginas obtuvieron un promedio de calificación 4,8 sobre 5,0 por parte de sus seguidores. Por lo anterior, se puede inferir que existe un gran nivel de satisfacción por parte de los usuarios frente al contenido ofrecido en esta red.

Respecto a las publicaciones realizadas por los museos en Facebook, se puede afirmar que en su mayoría se encaminaban a una labor puramente informativa sobre sus obras y agendas generales, sin aportar un mayor contenido que pueda llegar a ser interesante para los potenciales visitantes de los museos. Estas divulgaciones serían mucho más efectivas, si, adicionalmente, incluyeran elementos como: la presentación de los autores, algunos datos sobre las técnicas utilizadas, el valor artístico y el contexto de las obras, entre otros aspectos que fomenten el aprendizaje y el conocimiento del arte y la historia, lo cual hace parte de la labor fundamental de los museos.

Es de resaltar que, de las 635 publicaciones realizadas durante el periodo de estudio, los seguidores realizaron 644 comentarios. Por lo anterior, se concluye que los usuarios si se han interesado por el contenido publicado por los museos. Siendo esta una situación que puede ser aprovechada para desarrollar procesos de educación cultural y artística.

Así mismo, se publicaron un total de 643 post, alcanzando 12,2263 me gusta y 649 comentarios, destacándose “Si eres de los que creen que estas pequeñas piezas representan

aviones, intentaré sacarte esa idea de la cabeza. Los antiguos pobladores de la región Tolima nunca tuvieron ...”, obteniendo por parte de los usuarios un total de 154 me gusta, 212 me asombra. Adicionalmente fue 41 veces compartido y 20 veces comentado. Por lo que se puede afirmar que los posts tuvieron un muy buen nivel de interacción con el público. En este sentido, se convierten en una oportunidad para desarrollar o ampliar una comunicación dinámica con los usuarios.

De los 12 hashtag publicados el que mayor interacción tuvo fue” #MuseosEncasa”, los usuarios actuaron compartiéndolo un total de 122 veces. Por lo cual se puede afirmar que fue el que mayor discusión género.

También, se evidenció que, durante el periodo de análisis, de enero a marzo del 2020, los martes fueron los días en que más publicaciones se realizaron, con un total 131, siendo un menor número de publicaciones en comparación con las 145 publicadas los mismos martes de los meses de octubre a diciembre 2019.

Aunque el estudio aquí presentado es de tipo exploratorio limitado a una sola red social, con sus posibles implicaciones en la dirección y administración de las redes sociales por parte de los curadores de estos museos se puede concluir que los museos en Colombia deberían diseñar planes estratégicos desde una nueva perspectiva, en la cual reciban un feedback a través de su actividad en las plataformas sociales, permitiendo estrechar la relación establecida con sus seguidores y así aumentar el nivel de satisfacción de estos frente a los museos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Badell, J. I. (2015). Los museos de Cataluña en las redes sociales: resultados de un estudio de investigación. *Revista interamericana de bibliotecología*, 38(2), 159-164.
- Ballart, J. (2007). *Manual de museos*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Gómez, S. (2012). Museos españoles y redes sociales. *Telos: cuadernos de comunicación e innovación*, 90, 79-86.
- Griffiths, J. M., y King, D. W. (2008). *Interconnections: The IMLS National Study on the Use of Libraries, Museums and the Internet*. Institute of Museum and Library Services. Recuperado de: <https://www.informalscience.org/sites/default/files/IMLSMusRpt20080312kjm.pdf>.
- Grillo, C., y Ramirez, D. (2020). Una mirada a los medios sociales de los museos de rio de janeiro: Un análisis Exploratorio. *Diálogos y practicas interdisciplinarias Tomo II* (pp. 144–166). Florida Blanca, Colombia: Editorial EIDEC. <https://doi.org/10.34893/8dcs-ve84>.
- Herrera, H. H. (2012). Las redes sociales: una nueva herramienta de difusión. *Revista reflexiones*, 91(2), 121-128.
- ICOM. (2007). *Estatutos del Icom*. http://archives.icom.museum/statutes_spa.pdf.
- Kotler, N., y Kotler, P. (2001). *Estrategias y marketing de museos*. Barcelona: Editorial Ariel
- Loran, M. (2005). Use of websites to increase access and develop audiences in museums: experiences in British national museums. *Digithum*, 7, 23-28. <http://doi.org/10.7238/d.v0i7.540>.
- Lord, B., y Dexter, G. (1997). *The Manual of Museum Management*. Maryland: Altamira Press.
- MacArthur, M. (2007). Can museums allow online users to become participants. In H. Din Y P. Hecht (Eds.), *The digital museum: A think guide* (pp. 57-66). Washington, D.C: American Association of Museums.
- Martínez-Sanz, R. (2012). Estrategia comunicativa digital en el museo. *El profesional de la información*, 21(4), 391-395.

- Marty, P. F. (2007). Museum websites and museum visitors: Before and after the museum visit. *Museum management and curatorship*, 22(4), 337-360.
- Marty, P. F. (2008). Museum websites and museum visitors: digital museum resources and their use. *Museum Management and Curatorship*, 23(1), 81-99.
- Monreal, L. (2001). Museums for the 21st Century. *Between Crisis and Success. ICOM News (Special Issue)*. Barcelona: ICOM, 12-14.
- Puiggrós, E., Tort, N., y Fondevila, J. F. (2017). Innovación, turismo y TIC: el caso de los museos de Barcelona. *PASOS Revista De Turismo Y Patrimonio Cultural*, 15(3), 619-632. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2017.15.042>.
- Resolución N° 1976. “Por la cual se establece el procedimiento de registro y clasificación de entidades museales del país”. Diario Oficial de la república de Colombia, Bogotá, 09 de julio de 2013.
- Rodá, C. (2010). De 1.0 a 2.0: el viaje de los museos a la comunicación social. *Mus-A: revista de los museos de Andalucía*, (12), 22-33.
- Soler, G.S., y Chica, A. (2014). Museos para todos: evaluación de una guía audio descriptiva para personas con discapacidad visual en el museo de ciencias. *Revista española de discapacidad*, 2(2), 145-167.
- Vogelsang, A., y Minder, B. (2011). Audience+: A holistic approach to developing social media guidelines for Swiss museums. *Museums and the Web 2011: Proceedings*.
- Wilson, R. J. (2011). Behind the scenes of the museum website. *Museum Management and Curatorship*, 26(4), 373-389. <https://doi.org/10.1080/09647775.2011.603934>

Semblanza

FACEBOOK COMO HERRAMIENTA DE COMUNICACIÓN DE LAS ENTIDADES MUSEÍSTICAS COLOMBIANAS

Camilo Mauricio Grillo Torres

Maestría en Mercadeo – Universidad de Manizales. Administración de Empresas – Universidad Central. Docente Investigador – Corporación Universitaria de Asturias. Red REDIEES. Grupo de investigación Sinergia digit@1

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6636-1082>

GOOGLE ACADEMICO:

<https://scholar.google.com/citations?user=LywL6v4AAAAJ&hl=es>

PUBLONS: <https://publons.com/researcher/3661115/grillo-torres-camilo-mauricio/>

RESEARCHGATE: https://www.researchgate.net/profile/Camilo_Torres32

Correo electrónico Institucional: camilo.grillo@asturias.edu.co

Correo electrónico Personal: grillo.camilo@gmail.com

Daniel Alfredo Ramírez Zarama

Comunicación Social y Periodismo, Universidad Politécnico Granacolombiano, Docente, Corporación Universitaria de Asturias, daniel.ramirez@asturias.edu.co

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6242-0188>

GOOGLE ACADEMICO: <https://scholar.google.com/citations?user=pxiRWW0AAAAJ>

PUBLONS: <https://publons.com/researcher/3715198/daniel-ramirez/>

RESEARCHGATE: https://www.researchgate.net/profile/Daniel_Ramirez119

Correo electrónico Institucional: daniel.ramirez@asturias.edu.co

Correo electrónico Personal: danielrazarama@hotmail.com

Luisa Alejandra Rojas Melo

Mg. Investigación Social Interdisciplinaria. Profesional en Estudios Literarios, Universidad Nacional de Colombia. Docente, Universidad Cooperativa de Colombia. O.E. 4.0 (Organizaciones y Estrategia 4.0)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7371-1319>

GOOGLE ACADEMICO: <https://scholar.google.es/citations?user=417rEmIAAAAAJ&hl=es>

PUBLONS: <https://publons.com/researcher/3726678/luisa-alejandra-rojas-melo/>

RESEARCHGATE: https://www.researchgate.net/profile/Luisa_Rojas_Melo

Correo electrónico Institucional: luisa.rojas@campusucc.edu.co

Correo electrónico Personal: azulandra@gmail.com

Alfredo Guzmán Rincón

Ingeniero Comercial, universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales, Magister en ingeniería, ITESM, Doctorando en Modelación de políticas y gestión pública, Universidad Jorge Tadeo Lozano, Director de Investigaciones, Corporación Universitaria de Asturias, alfredo.guzman@asturias.edu.co

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1994-6261>

GOOGLE ACADEMICO:

<https://scholar.google.com/citations?user=IGqTcywAAAAJ&hl=es>

PUBLONS: <https://publons.com/researcher/3661175/alfredo-guzman-rincon/>

RESEARCHGATE: https://www.researchgate.net/profile/Alfredo_Guzman_Rincon

Correo electrónico Institucional: Alfredo.guzman@asturias.edu.co

Correo electrónico Personal: alfredogr24@hotmail.com

Ruby Lorena Carrillo Barbosa

Doctorado en Ciencias Económicas y Administrativas Universidad para la Cooperación Internacional UCI – MÉXICO, Magister en psicología del consumidor Fundación Universitaria Konrad Lorenz , Especialista en Marketing de Servicios Universidad Militar Nueva Granada , Cargo actual: Docente Investigadora -Corporación Universitaria de Asturias, Grupo de investigación: Sinergia Digital – Corporación Universitaria de Asturias

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1032-5792>

GOOGLE ACADEMICO:

https://scholar.google.es/citations?hl=es&pli=1&user=1f_18ScAAAAJ

RESEARCHGATE: https://www.researchgate.net/profile/Ruby_Barbosa

Correo electrónico Institucional: lorena.carrillo@asturias.edu.co

Correo electrónico Personal: lorenacarrillo2@gmail.com

ANÁLISIS DE CONTENIDOS DIGITALES Y SU CONTRIBUCIÓN A LA IDENTIDAD A TRAVÉS DE REDES SOCIALES DE LOS RESTAURANTES DE COMIDA RÁPIDAS EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ

Camilo Mauricio Grillo Torres⁴³, Luisa Alejandra Rojas Melo⁴⁴, Daniel Alfredo Ramírez Zarama⁴⁵, Nuria Segovia García⁴⁶, Ruby Lorena Carrillo Barbosa⁴⁷

Pares evaluadores: Red de Investigación en Educación, Empresa y Sociedad – REDIEES.⁴⁸

⁴³ Administración de Empresas, Universidad Central, Magíster en Mercadeo, Universidad de Manizales, Docente, Corporación Universitaria de Asturias, camilo.grillo@asturias.edu.co

⁴⁴ Mg. Investigación Social Interdisciplinaria. Universidad Distrital Francisco José de Caldas. Profesional en Estudios Literarios, Universidad Nacional de Colombia. Docente, Universidad Cooperativa de Colombia. O.E. 4.0 (Organizaciones y Estrategia 4.0) luisa.rojas@campusucc.edu.co

⁴⁵ Comunicación Social y Periodismo, Universidad Politécnico Granacolombiano, Docente, Corporación Universitaria de Asturias, daniel.ramirez@asturias.edu.co

⁴⁶ Licenciatura en Pedagogía, Universidad de Salamanca, Diploma de Estudios Avanzados, Universidad Nacional de Educación a Distancia, Doctorado en Sociedad del Conocimiento y Acción en los Ámbitos de la Educación, la Comunicación, los Derechos y las Nuevas Tecnologías, Universidad Internacional de la Rioja, Docente, Director de Tecnología, RED SUMMA, tecnologia.ns@uniasturias.edu.co

⁴⁷ Doctorado en Ciencias Económicas y Administrativas Universidad para la Cooperación Internacional UCI - MÉXICO, Docente, Corporación Universitaria de Asturias, lorena.carrillo@asturias.edu.co

Análisis de contenidos digitales y su contribución a la identidad a través de redes sociales de los restaurantes de comida rápidas en la ciudad de Bogotá⁴⁹

Camilo Mauricio Grillo Torres ⁵⁰, Luisa Alejandra Rojas Melo ⁵¹, Daniel Alfredo Ramírez Zarama ⁵², Nuria Segovia García ⁵³, Ruby Lorena Carrillo Barbosa ⁵⁴

RESUMEN

El uso de las plataformas virtuales, en especial, de las redes sociales ha cambiado la forma de promocionar y difundir tanto las marcas como los productos en el mundo. Esto le ha generado a las empresas la necesidad de manejar de manera eficiente su participación en ellas. Sin embargo, es importante analizar si estas publicaciones están contribuyendo al desarrollo de una identidad digital que fortalezca el posicionamiento de las marcas. De ahí que este estudio analiza los contenidos específicos, publicados en Facebook, Instagram, YouTube, Twitter y LinkedIn, por los 10 restaurantes de comidas rápidas con mayor crecimiento en ventas durante el 2018, según Informe Sectorial Standard 2019, elaborado por el portal la nota.com. Para el análisis se tomaron como variables: Imágenes, noticias, vídeos, opiniones, guías y promoción en ventas. Los resultados muestran que la mayoría de la muestra tiene un manejo adecuado de los contenidos y que estos contribuyen a su crecimiento empresarial. Se encontró como oportunidades de mejora la participación en YouTube y LinkedIn, lo mismo que el desarrollo de contenidos como noticias y opiniones.

⁴⁸ Red de Investigación en Educación, Empresa y Sociedad – REDIEES. www.rediees.org

⁴⁹ Derivado del proyecto de investigación: Estudio sobre la relación de los contenidos publicados en las redes sociales y la identidad digital de los restaurantes de comidas rápidas en la ciudad de Bogotá

⁵⁰ Administración de Empresas, Universidad Central, Magíster en Mercadeo, Universidad de Manizales, Docente, Corporación Universitaria de Asturias, camilo.grillo@asturias.edu.co

⁵¹ Mg. Investigación Social Interdisciplinaria. Universidad Distrital Francisco José de Caldas. Profesional en Estudios Literarios, Universidad Nacional de Colombia. Docente, Universidad Cooperativa de Colombia. O.E. 4.0 (Organizaciones y Estrategia 4.0) luisa.rojas@campusucc.edu.co

⁵² Comunicación Social y Periodismo, Universidad Politécnico Granacolombiano, Docente, Corporación Universitaria de Asturias, daniel.ramirez@asturias.edu.co

⁵³ Licenciatura en Pedagogía, Universidad de Salamanca, Diploma de Estudios Avanzados, Universidad Nacional de Educación a Distancia, Doctorado en Sociedad del Conocimiento y Acción en los Ámbitos de la Educación, la Comunicación, los Derechos y las Nuevas Tecnologías, Universidad Internacional de la Rioja, Docente, Director de Tecnología, RED SUMMA, tecnologia.ns@uniasturias.edu.co

⁵⁴ Doctorado en Ciencias Económicas y Administrativas Universidad para la Cooperación Internacional UCI - MÉXICO, Docente, Corporación Universitaria de Asturias, lorena.carrillo@asturias.edu.co

ABSTRACT

The use of virtual platforms, especially social networks, has changed the way of promoting and disseminating both brands and products in the world. This has generated the need for companies to efficiently manage their participation in them. However, it is important to analyze whether these publications are contributing to the development of a digital identity that strengthens the positioning of brands. This study analyzes the specific content, published on Facebook, Instagram, YouTube, Twitter, LinkedIn, by the 10 fast-food restaurants with the highest growth in sales during 2018, according to the 2019 Standard Sector Report, prepared by the portal the nota.com. For the analysis, the following variables were taken: Images, news, videos, opinions, guides and sales promotion. The results show that the majority of the samples has an adequate handling of the contents and these contribute to their business growth. Participation in YouTube and LinkedIn was found as opportunities for improvement, as well as the development of content such as news and opinions.

PALABRAS CLAVE: Comidas rápidas, imagen corporativa, redes sociales, posicionamiento, marketing digital

Keywords: Fast food, corporate image, social media, positioning, digital marketing

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la dinámica comercial de los mercados exige a las empresas, en sus procesos y operaciones de mercadeo, el uso eficiente de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), aumentando sus niveles de competitividad y, con ello, lograr un valor diferencial (Martínez, 2014). Este fenómeno, impulsado por la globalización tecnológica, ha venido cambiando la economía a nivel mundial y desafiando a las organizaciones empresariales a diseñar nuevos y mejores procesos de negocios. Por ello, desde las últimas décadas, se ha venido generando un cambio cultural en las formas de promover y difundir sus productos por medio de plataformas digitales.

Por lo anterior, diferentes estudios han indicado que la inversión en proyectos tecnológicos ofrece mejoras en los procesos de comunicación en las empresas. En ellos, se ha podido demostrar que las plataformas digitales han contribuido al mejoramiento de la productividad con una mayor eficacia, eficiencia e innovación (Aguilar, Martínez, Santoyo, Muñoz y García. 2016). Más sin embargo, se plantea el interrogante ¿si realmente estos proyectos son fructuosos en la consolidación de una identidad digital que fortalezca el reconocimiento de la marca?

Tomando en cuenta lo anterior, se entiende que la identidad digital de las empresas son todos los aspectos de la tecnología digital como mediadora de la experiencia construida por estas y que también se encuentran condicionadas por factores sociales (Castañeda, 2012). Entre dichos factores se destaca el uso de códigos simbólicos en la comunicación, el manejo de la interacción con la tecnología, entre otros.

Así, cada día son muchas más las personas que ingresan a las diferentes plataformas digitales en busca de productos de consumo diario, entre estos los alimentos, bien sea, en los supermercados y grandes superficies o en los restaurantes. Actualmente, los clientes pueden conocer de primera mano todos aquellos lanzamientos y promociones generados por las compañías en sus plataformas digitales que, a su vez, les permiten de una forma cómoda y ágil adquirir productos o servicios sin tener que acudir al establecimiento comercial físico.

Ahora bien, no sólo se trata de aprovechar las TIC como una vitrina en la que se promueven o difunden los aspectos relacionados con los productos, pues se deben incluir

atributos relacionados con la imagen de la empresa que le ayuden a consolidar su reconocimiento. El espacio virtual permite que el cliente observe elementos de imagen corporativa que posibilitan la vinculación con la marca.

En este sentido, una adecuada distribución de elementos diferenciadores de la imagen genera en los consumidores un reconocimiento de marca, quienes le otorgarán los mejores lugares dentro del ranking a las compañías, volviéndolas mucho más competitivas en el mercado. Por ello, dentro de las plataformas es importante mostrar una imagen atractiva de la empresa que permita un posicionamiento y fidelización del cliente.

Dentro de este contexto virtual, las redes sociales se han convertido en un elemento central en el desarrollo de una comunicación efectiva entre las empresas y sus clientes, pues permiten desarrollar una retroalimentación que en otros espacios es más difícil. Además, el uso generalizado de las redes sociales hace que se conviertan en excelentes herramientas comerciales que han venido facilitando los procesos de las empresas, ya que a las posibilidades de difusión se suman las del reconocimiento de las marcas y, por ende, la fidelización de los clientes.

Dentro de este panorama, los restaurantes y, en especial, los establecimientos de comidas rápidas han desarrollado diferentes estrategias de comunicación, entre ellas, el uso de las redes sociales como una forma de acercamiento con el consumidor. Sin embargo, cabe preguntarse ¿si estos tipos de proyectos son provechosos para los restaurantes de comidas rápidas, garantizando un mejor posicionamiento de estos en el mercado?

Por lo anterior, el presente trabajo tiene como objetivo el presentar un estudio exploratorio sobre el análisis en la variedad de contenido en redes sociales como contribución para la identidad digital de los restaurantes de comidas rápidas en Bogotá. Para desarrollar dicho objetivo, es importante realizar un marco conceptual que enmarque los términos centrales de la propuesta.

MARCO CONCEPTUAL

Dado el alto nivel de competitividad coexistente entre las empresas hoy en día, es primordial estar a la vanguardia tecnológica, con el fin de proyectarse dentro de sus

mercados objetivos y ser reconocidos en el mercado gracias al aprovechamiento de las oportunidades y ventajas que brindan las TIC.

Para Montes (2014) “Las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TIC) son un conjunto de tecnologías destinadas al procesamiento y a la transmisión de información por medios electrónicos, siendo: la información los datos, el sonido, la voz o la imagen” (p. 10). En esto concuerda con Thompson (2004), quien las define, en el ámbito empresarial, como todos aquellos instrumentos físicos o digitales que son capaces de soportar altos volúmenes de contenidos de información que aportan valor al desarrollo económico de las organizaciones a nivel mundial, contribuyendo a la minimización de los costos. De esta forma, ambos autores concuerdan en que una de las características centrales de las TIC, es el manejo de grandes volúmenes de información. Sin embargo, Thompson (2004) resalta tanto las posibilidades en el desarrollo de sus organizaciones como su bajo costo.

Ahora bien, las posibilidades de manejar grandes volúmenes de datos pueden analizarse desde dos miradas: por un lado, la oportunidad de ampliar y manejar la información, pero, por otro, la necesidad de generar factores diferenciales que les permitan a las organizaciones destacar entre el sinnúmero de posibilidades que se le presentan a los usuarios. En este sentido, la imagen corporativa se convierte en un elemento central para lograr el posicionamiento de la marca dentro del contexto virtual.

Por lo anterior, se puede afirmar que, gracias a esta tendencia, se ha evidenciado una mayor participación de las empresas dentro del mundo online, lo que, implica un mejor manejo de su marketing, de forma dinámica, y así poder llegar en cualquier momento a todos sus usuarios en el mundo, sin necesidad de grandes campañas publicitarias (Encalada, Morales, Magaña y Yah 2015).

Como se mencionó, dentro el contexto virtual, las redes sociales tienen un papel predominante, pues cada día tienen mayor influencia en las búsquedas de los usuarios. Actualmente, el uso de las redes sociales se ha tornado una constante en la vida cotidiana de las personas, ya que estas son visitantes asiduos de los contenidos publicados en ellas.

Según Boyd y Ellison (2014), Las redes sociales son un servicio social que, basado en internet, permite al público en general la creación de un perfil público o privado dentro de un sistema delimitado, articulando a diferentes usuarios de una lista determinada que es

compartida por una conexión a internet y que permite la visualizar las conexiones realizadas por otros usuarios dentro del sistema. Por lo cual, las plataformas sociales se convierten en sitios únicos, en los cuales, los usuarios integran y hacen visibles a sus contactos. (Citado en Ibáñez 2014, p. 11). Esta situación se convierte en una oportunidad para ampliar el mercado de las organizaciones.

De acuerdo Albarracín (2014) existe una gran diversidad de redes sociales en el mundo que se han ido adecuando a las necesidades de los usuarios de cada país e igualmente a cada empresa. Por ello, estas también tienden a evolucionar junto con la cultura y la economía de los países, ahora bien, adentro de las empresas se aprecia una mejora sustantiva en todo lo relacionado a la incursión de esta en la nube y su aplicación de consultas masivas; sin embargo, para lograr una vinculación efectiva con el contexto, las empresas necesitan trabajar en el desarrollo de una imagen corporativa que sea efectiva, ya que, en palabras de Valls (2016) un establecimiento que no anuncia en redes sociales es como si no existiera, más aun en el entorno digital y la era dela sociedad de la Sociedad de la Información.

De ahí la importancia de manejar una identidad corporativa que, a partir de los elementos relacionados con la imagen, permita ampliar el mercado de la organización, atrayendo y fidelizando los nuevos contactos que se generan en la interacción entre los usuarios de las redes. Esto implica la aplicación tanto de la creatividad como de la innovación.

El uso de la tecnología y la innovación han generado un gran número de ventajas y beneficios en el desarrollo de entornos de interacción en la web, logrando comunicaciones mucho más efectivas en las redes sociales, al igual que han aportado al reconocimiento de las marcas por parte de los consumidores. Sin embargo, al no lograr garantizar repuestas oportunas, una organización está condenada por si sola a permanecer estancada en el tiempo, perdiendo clientes (Albarracín, Riascos y Palacios, 2014).

Por ello, para lograr una incursión adecuada en los entornos virtuales, en especial, en el relacionado con las redes sociales, es necesario tener en cuenta tanto la imagen como la capacidad de respuesta frente a los requerimientos de los usuarios, de tal forma que sea competitiva en el mercado.

La competitividad para Haidar (2012) es la habilidad de mantener fidelizados a los consumidores al conseguir satisfacer sus necesidades en el momento exacto de ofrecer productos y/servicios que generen experiencias positivas al ofrecerles precios justos, logrando convertir a las empresas en organizaciones más eficaces y con una mayor participación dentro de los mercados activos. Esto implica que, para el buen funcionamiento de las empresas en entornos virtuales, se debe contar con un personal idóneo con habilidades y capacidades, convirtiéndolos en mano de obra calificada, con el fin de garantizar a las organizaciones el mantenerse y situarse activamente en el mercado (Ramírez, 2006).

En este sentido, se debe estar dispuesto a avanzar al mismo nivel que las nuevas tecnologías lo demanden. En las últimas décadas, las TIC han permitido un cambio en la forma en la cual se venían realizando las actividades empresariales y dieron paso a un mejoramiento continuo en los procesos de las organizaciones. Al igual que una mayor innovación en las áreas comerciales de ventas y administrativas, en la que se incorpora el manejo de las redes sociales, las cuales generaron grandiosos beneficios a las organizaciones en lo referente al aumento de su reconocimiento de marca, con el fin de posicionarse dentro de los sectores de mercado a los corresponden (Quiroga, Torrent y Murcia, 2017).

Los restaurantes de comidas rápidas no han sido ajenos a esta tendencia, pues día a día incorporan en sus estrategias comerciales más elementos virtuales que les han brindado mayores oportunidades de crecimiento. En dichas estrategias se destaca el uso de las redes sociales, como una forma de interacción con sus clientes. De esta forma, los restaurantes de comidas rápidas han visto la necesidad de crear ambientes virtuales favorables que contribuyan al fortalecimiento de una identidad digital, al lograr enlazar las nuevas estrategias de la TIC para su propio beneficio (Slusarczyk y Morales 2016).

Finalmente, los restaurantes de comida rápida deben tener en cuenta que para ser competitivos en los entornos virtuales se debe tener un buen plan de comunicación que se alinee con la estrategia de la empresa y contribuya a fortalecer su imagen corporativa.

MATERIAL Y MÉTODOS

De acuerdo con el objetivo planteado para este estudio, se eligieron 10 restaurantes de comidas rápidas de la ciudad de Bogotá, a partir de un muestreo no probabilístico, por conveniencia, lo que significa tomar unidades de análisis que cumplen con los parámetros de la investigación, sin aplicar aleatoriedad.

Para llevar a cabo lo anterior se recurrió a la selección de los restaurantes de comidas rápidas de la ciudad de Bogotá que tuvieron un mayor crecimiento en sus ventas durante el año 2018, según el Informe Sectorial Standard 2019: Sector Cadenas Comidas Rápidas y restaurantes, elaborado por el portal la nota.com. La muestra se presenta en la siguiente tabla:

| | |
|----------------|-----------|
| PIZZA ARCHIE'S | EL CARNAL |
| BUFFALO WINGS | FRISBY |
| PAPA JOHN'S | CHOPINAR |
| SIPOTE BURRITO | PIZZA HUT |
| PIZZAS PICCOLO | RANDYS |

Tabla 1. Muestra del estudio. Creación propia.

La metodología aplicada se enfocó en seis de las 44 variables de partición en las redes sociales determinadas por Valls (2016), por considerar que son las que permiten identificar claramente las diferencias en la variedad de contenido de las redes sociales. Estas son: Imágenes, Noticias, Vídeos, Opiniones, Guías y Promoción en Ventas. Dichas variables se aplicaron en las siguientes redes sociales: Facebook, Instagram, YouTube, Twitter, LinkedIn de cada uno de los restaurantes de la muestra.

Para realizar el análisis, primero se establecieron las redes sociales en las que tenía participación cada restaurante. Luego, se procedió a identificar los elementos de cada una de las variables en ella y se le asignó una valoración en una escala de 0 a 2, siendo 0 la inexistencia del rasgo en la variable, 1 media participación y 2 la más alta participación. A partir de allí, se estableció el promedio en cada una de las seis variables de contenido. Posteriormente, utilizando el mismo método, se realizó el análisis global por red social, el cual permitió establecer el promedio de participación en cada red social, de tal forma que permitiera hacer la comparación entre ellas. Los resultados se presentan a continuación.

RESULTADOS

PIZZA ARCHIE'S: en el análisis presenta un alto porcentaje mayor o igual al 60% en relación con el uso de contenidos específicos (Imágenes, Noticias, Vídeos, Opiniones, Guías y Promoción en Ventas) en las redes sociales como se describe a continuación:

| Variedad de Contenido | REDES SOCIALES | | | | | Promedio Restaurante |
|------------------------------|----------------|------------|------------|------------|-----------|----------------------|
| | Facebook | Twitter | Instagram | YouTube | LinkedIn | |
| Imágenes | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 60% |
| Noticias | 2 | 1 | 1 | 2 | 0 | 80% |
| Vídeos | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 60% |
| Opiniones | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 80% |
| Guías | 1 | 1 | 1 | 2 | 0 | 80% |
| Promoción en Ventas | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 80% |
| participación por Red Social | 28% | 19% | 22% | 25% | 0% | |

Tabla 2. Análisis contenidos específicos Archie's. Creación propia

A partir de la tabla, se aprecia una alta participación del 80% de sus redes sociales Facebook, Twitter, Instagram y YouTube, y una inexistente participación en LinkedIn. Dentro de las variables que se destacan por la calidad de su contenido y la frecuencia de publicaciones están las imágenes y la promoción de ventas. Lo cual muestra un claro uso de las redes al estimular la compra de productos.

En todas las redes que utilizan, a partir de las opiniones, se evidencia una interacción con los usuarios, lo cual muestra que existe un personal que gestiona las redes sociales, y que ayuda a generar una imagen más humanizada del restaurante.

Entre los aspectos que se pueden fortalecer son: la intervención de las guías como consejo para la utilización de un producto y trucos para mejorar sus utilidades, y que puedan ser compartidas entre los seguidores.

BUFFALO WINGS: presenta un rango igual al 60 % al uso de contenidos específicos (Imágenes, Noticias, Vídeos, Opiniones, Guías y Promoción en Ventas) en las redes sociales, como se describe a continuación.

| Variedad de Contenido | REDES SOCIALES | | | | | Promedio Restaurante |
|------------------------------|----------------|------------|------------|-----------|-----------|----------------------|
| | Facebook | Twitter | Instagram | YouTube | LinkedIn | |
| Imágenes | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 60% |
| Noticias | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 60% |
| Vídeos | 2 | 2 | 1 | 0 | 0 | 60% |
| Opiniones | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 60% |
| Guías | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 60% |
| Promoción en Ventas | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 60% |
| participación por Red Social | 28% | 25% | 22% | 0% | 0% | |

Tabla 3. Análisis contenidos específicos Buffalo Wings. Creación propia.

A partir de la tabla, se evidencia una alta participación de la variable imágenes en las redes sociales, Facebook, Twitter y Instagram, como complemento atractivo e interesante para los textos. Otra alta participación, en estas mismas redes, se da en la promoción de ventas, enfocada en estimular la compra de los productos ofrecidos por el restaurante, adicionalmente, por medio de videos, ofrecen información certera y de confianza a los usuarios.

En cuanto a la variable de noticias se muestra una alta participación en la red social Facebook y una media participación en Twitter e Instagram. Esto muestra la preocupación por brindar información relevante para sus usuarios. Por otra parte, la variable opiniones muestra una media participación en las redes Facebook, Twitter e Instagram, demostrando que existe una interacción con los usuarios, lo cual evidencia una correcta gestión del personal que gestiona las redes sociales y que ayuda a generar una imagen más humanizada del restaurante. La variable guía presenta otra media participación en esta misma red, en ella, se dan consejos para un mejor consumo y utilización de los productos ofrecidos por el restaurante. Por último, se observa una inexistente participación en las redes sociales YouTube y LinkedIn.

PAPA JOHN'S: en el análisis se observa un rango mayor al 60% en el uso de contenidos específicos (Imágenes, Noticias, Vídeos, Opiniones, Guías y Promoción en Ventas) en las redes sociales como se describe a continuación:

| Variedad de Contenido | REDES SOCIALES | | | | | Promedio Restaurante |
|------------------------------|----------------|------------|------------|-----------|------------|----------------------|
| | Facebook | Twitter | Instagram | YouTube | LinkedIn | |
| Imágenes | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 80% |
| Noticias | 1 | 2 | 1 | 0 | 2 | 80% |
| Vídeos | 2 | 2 | 2 | 0 | 1 | 80% |
| Opiniones | 1 | 2 | 1 | 0 | 1 | 80% |
| Guías | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 60% |
| Promoción en Ventas | 2 | 2 | 2 | 0 | 1 | 80% |
| participación por Red Social | 25% | 31% | 25% | 0% | 19% | |

Tabla 4. Análisis contenidos específicos Papa Jhon's. Creación propia.

Este establecimiento cuenta con una participación 100% en la variedad del contenido en redes sociales, el cual se distribuye en: 31% Twitter, 25% en Facebook y en igual porcentaje para Instagram, y por último LinkedIn con un 19%. Demostrando el excelente manejo de la variedad de contenido en cada una de las plataformas sociales analizadas.

SIPOTE BURRITO: Este establecimiento presenta en su análisis un alto porcentaje (mayor o igual al 60%) en relación con el uso de contenidos específicos (Imágenes, Noticias, Vídeos, Opiniones, Guías y Promoción en Ventas) en las redes sociales, como se describe a continuación:

| Variedad de Contenido | REDES SOCIALES | | | | | Promedio Restaurante |
|------------------------------|----------------|------------|------------|------------|-----------|----------------------|
| | Facebook | Twitter | Instagram | YouTube | LinkedIn | |
| Imágenes | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 60% |
| Noticias | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 80% |
| Vídeos | 2 | 0 | 0 | 2 | 1 | 40% |
| Opiniones | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 80% |
| Guías | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 60% |
| Promoción en Ventas | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 80% |
| participación por Red Social | 28% | 22% | 19% | 14% | 0% | |

Tabla 5. Análisis contenidos específicos Sipote Burrito. Creación propia.

A partir de la tabla, se observa que la variable promoción de ventas como material para la comercialización de los productos ofrecidos por el restaurante, registra una alta participación en las redes sociales: Facebook, Twitter, y Instagram, y media participación en YouTube. La variable imágenes es utilizada como un complemento atractivo e

interesante para el desarrollo de diversas ideas en la elaboración de contenidos escritos o textos. En cuanto a la variable noticias se evidencia una alta participación en redes como: Facebook y Twitter y otra media intervención en Instagram y YouTube, evidenciando la frecuente publicación de contenido con información sobre el establecimiento que es de suma relevancia para los usuarios y clientes.

Por otra parte, la variable opiniones, encargada de la interacción con los usuarios, tiene una media participación, lo que muestra un aspecto que se puede mejorar, lo mismo ocurre con la variable guías que presenta una frecuente participación en la divulgación de consejos para un mejor consumo de los productos ofrecidos por el restaurante, con una media contribución en la plataformas sociales. Adicionalmente, la variable videos con una nula participación en la publicación de contenido audiovisual, lo cual constituye una oportunidad de mejora en redes sociales como: Twitter y Instagram. Finalmente, se evidencia una nula contribución por parte de las variables de contenido (Imágenes, Noticias, Vídeos, Opiniones, Guías y Promoción en Ventas) en la red social LinkedIn.

PIZZAS PICCOLO: Su análisis evidencia un mínimo porcentaje igual al 20% en relación con el uso de contenidos específicos (Imágenes, Noticias, Vídeos, Opiniones, Guías y Promoción en Ventas) en las redes sociales como se describe a continuación:

| Variedad de Contenido | REDES SOCIALES | | | | | Promedio Restaurante |
|------------------------------|----------------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------------------|
| | Facebook | Twitter | Instagram | YouTube | LinkedIn | |
| Imágenes | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 20% |
| Noticias | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 20% |
| Vídeos | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 20% |
| Opiniones | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 20% |
| Guías | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 20% |
| Promoción en Ventas | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 20% |
| participación por Red Social | 28% | 0% | 0% | 0% | 0% | |

Tabla 6. Análisis contenidos específicos Pizzas Piccolo. Creación propia.

Se presenta una participación en la variedad de contenido en redes sociales del 28% en Facebook. Evidenciando el ínfimo manejo del contenido de variedad de contenido en cada una de las redes sociales analizadas.

EL CARNAL: Este establecimiento presente en su análisis un porcentaje menor o igual al 60% en relación con el uso de contenidos específicos (Imágenes, Noticias, Vídeos,

Opiniones, Guías y Promoción en Ventas) en las redes sociales como se describe a continuación:

| Variedad de Contenido | REDES SOCIALES | | | | | Promedio Restaurante |
|------------------------------|----------------|-----------|------------|------------|-----------|----------------------|
| | Facebook | Twitter | Instagram | YouTube | LinkedIn | |
| Imágenes | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 40% |
| Noticias | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 60% |
| Vídeos | 1 | 0 | 1 | 2 | 0 | 60% |
| Opiniones | 1 | 0 | 2 | 1 | 0 | 60% |
| Guías | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 40% |
| Promoción en Ventas | 2 | 0 | 2 | 1 | 0 | 60% |
| participación por Red Social | 22% | 0% | 25% | 14% | 0% | |

Tabla 7. Análisis contenidos específicos El Carnal. Creación propia.

A partir de la tabla, se observa una alta intervención de la variable promoción en ventas, como material que impulsa las ventas de los productos ofrecidos por este establecimiento, con una alta participación en las redes sociales: Facebook e Instagram, y media en YouTube. El cuanto a la variable: opiniones, presenta una media y alta participación de opiniones en redes sociales como: Facebook, Instagram y YouTube, que contribuyen a la generación de una imagen más humanizada de este restaurante.

Por otra parte, con una media participación en videos y noticias, se evidencia que el establecimiento ofrece información relevante, certera y de confianza a los usuarios en redes sociales como: Facebook, Instagram y YouTube; sin embargo, omite la publicación de guías para el consumo correcto consumo de los productos ofrecidos por el establecimiento en redes como: Twitter, YouTube y LinkedIn.

La variable imágenes con una alta participación en: Facebook y Instagram, como un complemento atractivo e interesante para el desarrollo de diversas ideas en la elaboración de textos. Por último, se evidencia la nula contribución por parte de las variables de contenido (Imágenes, Noticias, Vídeos, Opiniones, Guías y Promoción en Ventas) en las redes sociales: Twitter y LinkedIn.

FRISBY: Su análisis presento un rango mayor al 60% al uso de contenidos específicos (Imágenes, Noticias, Vídeos, Opiniones, Guías y Promoción en Ventas) en las redes sociales como se describe a continuación:

| Variedad de Contenido | REDES SOCIALES | | | | | Promedio Restaurante |
|------------------------------|----------------|------------|------------|------------|-----------|----------------------|
| | Facebook | Twitter | Instagram | YouTube | LinkedIn | |
| Imágenes | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 60% |
| Noticias | 2 | 1 | 2 | 1 | 0 | 80% |
| Vídeos | 2 | 1 | 2 | 2 | 0 | 80% |
| Opiniones | 2 | 2 | 1 | 1 | 0 | 80% |
| Guías | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 40% |
| Promoción en Ventas | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 80% |
| participación por Red Social | 33% | 25% | 25% | 17% | 0% | |

Tabla 8. Análisis contenidos específicos Frisby. Creación propia.

Este restaurante cuenta con una participación 100% en la variedad del contenido en redes sociales, el cual se distribuye en 33% Facebook, 25% Twitter, en y en igual porcentaje para Instagram, YouTube con un 17% y por último LinkedIn con un 0%, evidenciando el excelente manejo de la variedad de contenido en cada una de las plataformas sociales analizadas.

CHOPINAR: se evidenció que presentan un rango igual al 60 % al uso de contenidos específicos (Imágenes, Noticias, Vídeos, Opiniones, Guías y Promoción en Ventas) en las redes sociales como se describe a continuación:

| Variedad de Contenido | REDES SOCIALES | | | | | Promedio Restaurante |
|------------------------------|----------------|------------|------------|-----------|-----------|----------------------|
| | Facebook | Twitter | Instagram | YouTube | LinkedIn | |
| Imágenes | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 60% |
| Noticias | 2 | 2 | 1 | 0 | 0 | 60% |
| Vídeos | 1 | 1 | 2 | 0 | 0 | 60% |
| Opiniones | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 60% |
| Guías | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 60% |
| Promoción en Ventas | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 60% |
| participación por Red Social | 35% | 25% | 25% | 0% | 0% | |

Tabla 9. Análisis contenidos específicos Chopinar. Creación propia.

A partir de la tabla, se aprecia una alta participación de las variables: imágenes y promoción en ventas en plataformas sociales como: Facebook, Twitter y Instagram, como un complemento atractivo para los textos y el uso material publicitario de los productos ofrecidos por el restaurante. En las variables opiniones y guías se observó una media

participación, lo que ayuda a generar una imagen humanizada de este establecimiento en redes sociales como: Facebook, Twitter y Instagram. Por otra parte, la variable videos manifiesta un poco participación en: YouTube y LinkedIn, por lo que no se ofrece contenido audiovisual que brinde información eficaz a los usuarios, lo mismo ocurre con la variable noticias.

PIZZA HUT: En su análisis se observó un rango mayor al 60 % al uso de contenidos específicos (Imágenes, Noticias, Vídeos, Opiniones, Guías y Promoción en Ventas) en las redes sociales como se describe a continuación:

| Variedad de Contenido | REDES SOCIALES | | | | | Promedio Restaurante |
|------------------------------|----------------|------------|------------|------------|-----------|----------------------|
| | Facebook | Twitter | Instagram | YouTube | LinkedIn | |
| Imágenes | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 60% |
| Noticias | 2 | 2 | 1 | 1 | 0 | 80% |
| Vídeos | 2 | 1 | 2 | 2 | 0 | 80% |
| Opiniones | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 80% |
| Guías | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 80% |
| Promoción en Ventas | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 80% |
| participación por Red Social | 38% | 25% | 25% | 22% | 0% | |

Tabla 10. Análisis contenidos específicos Pizza Hut. Creación propia.

Este establecimiento cuenta con una participación 100% en la variedad del contenido en redes sociales, el cual se distribuye en 28% Facebook, 25% Twitter, en y en igual porcentaje para Instagram, YouTube con un 22%, y por último LinkedIn con un 0%, evidenciando el excelente manejo de la variedad de contenido en cada una de las plataformas sociales analizadas.

RANDYS: presenta un rango mayor al 60% al uso de contenidos específicos (Imágenes, Noticias, Vídeos, Opiniones, Guías y Promoción en Ventas) en las redes sociales como se describe a continuación:

| Variedad de Contenido | REDES SOCIALES | | | | | Promedio Restaurante |
|------------------------------|----------------|------------|------------|------------|-----------|----------------------|
| | Facebook | Twitter | Instagram | YouTube | LinkedIn | |
| Imágenes | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 60% |
| Noticias | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 80% |
| Vídeos | 1 | 2 | 1 | 2 | 0 | 80% |
| Opiniones | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 80% |
| Guías | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 80% |
| Promoción en Ventas | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 80% |
| participación por Red Social | 22% | 25% | 22% | 19% | 0% | |

Tabla 11. Análisis contenidos específicos Pizza Hut. Creación propia.

A partir de la tabla , se observa una alta participación en las redes sociales: Facebook, Twitter, Instagram y YouTube, en especial en las variables: imágenes y promociones, las cuales hacen uso de la promoción de ventas como material promocional de los productos ofrecidos por este establecimiento, entre tanto, en estas misma redes sociales se evidencia una media utilización de la variable guías, que permite ofrecer consejos para un mejor uso y consumo de los productos ofrecidos por este establecimiento, de igual forma ocurre con la variable opiniones, evidenciando que, aunque existe la interacción de los usuarios dentro de las redes sociales analizadas, este es un aspecto que se puede fortalecer. Igualmente se presenta una media participación en la variable noticias, que brinda informaciones relevantes sobre los restaurantes a los usuarios y clientes. El establecimiento muestra una nula participación de la variable videos y en la red: LinkedIn y twitter. Lo cual evidencia una oportunidad de mejora.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Para iniciar se puede inferir que los restaurantes PAPA JOHN'S y PIZZA HUT han evidenciado un buen manejo de las TIC, posibilitándoles avanzar dentro del actual mundo digital, facilitando sus procesos en lo relacionado a la administración del uso de contenidos específicos en las redes sociales. Esto evidencia que sus estrategias de marketing digital son mucho más eficientes en el mercado. Por ello, las redes sociales se han convertido en un pilar fundamental en la contribución de la identidad digital de estos restaurantes de comida rápidas, permitiéndoles integrarse con mayor facilidad al mundo online, en el cual han descubierto nuevas alternativas de mercadeo, logrando promocionar y vender sus productos

en el mundo *online*, permitiendo a los usuarios el acceso a contenidos informativos veraces que han dado solución a sus inquietudes sobre sus productos y servicios entre otros.

Por otra parte, PAPA JOHN'S y PIZZA HUT ofrecen a los usuarios la facilidad en gestiones de pagos y ahorro en tiempos de desplazamiento. Esto, sin dejar a un lado, la posibilidad de compra online y recibir en casa los productos adquiridos sin recargos adicionales.

Por su parte, RANDYS presenta una frecuente intervención de las variables opiniones y guías con un promedio del 60% de participación y finalmente PIZZAS PICCOLO con un promedio del 20% de una muy baja participación por parte de las variables de contenido (imágenes, noticias, videos, opiniones, guías y promoción de ventas).

Por otro lado, en la mayoría de los restaurantes de la muestra se evidenció que, a través de la tecnología y la información, han venido desarrollando estrategias innovadoras, encaminadas al reconocimiento de cada una de las diferentes necesidades de los usuarios. Con ello, se ha generado un alto porcentaje en el desarrollo de contenido digitales específicos en las redes sociales, que han satisfecho las necesidades y deseos de los usuarios y consumidores, manteniendo una constante interactividad entre estos y los contenidos publicados en cada una de las redes sociales de los restaurantes.

En lo referente a las redes sociales se evidencio que Facebook es la red con mayor uso con un promedio de participación del 27%, mientras Instagram con un 21% Twitter con el 20%. Por lo que se puede concluir que estas son las más utilizadas por los restaurantes de comidas rápidas. En menor medida YouTube, y con una participación casi nula LinkedIn. Por ello, estos dos últimas se consideran una oportunidad para el crecimiento de los restaurantes de comida rápida.

En cuanto a los contenidos específicos se observa una alta participación en cuento a las imágenes y las promociones. Por lo que se puede afirmar que, el uso de las redes sociales de los restaurantes de comidas rápidas ha estado enfocado en el aspecto promocional de los productos. Se evidencia un mediano interés por partes de los restaurantes a analizados, en la publicación de contenidos tales como: noticias, opiniones y promoción de ventas, permitiéndoles a estos establecimientos la publicación de contenidos

llamativos e interesantes, como por ejemplo mostrar las experiencias positivas que viven los clientes dentro de los restaurantes.

Así, aunque existe una mediana participación en las variables: noticias y videos, es un aspecto que puede fortalecerse y que, en gran medida, puede contribuir a generar una mayor interacción con los clientes. Lo mismo ocurre con la variable opiniones, la cual puede generar una mayor participación con los usuarios. Esto es importante si se piensa que es a través de dicha variable que se da una clara retroalimentación de los procesos organizacionales.

Por último, se puede deducir que la competitividad ha conseguido que estos restaurantes incursionen mucho más en el mundo online, lo cual ha venido generando un mayor posicionamiento de estos en la mente de los consumidores y clientes, dada a la constante generación de contenidos actualizados en sus redes sociales, con información de interés para sus usuarios, logrando generar una mayor credibilidad u por ende un mayor reconocimiento de estos por parte de los consumidores y el mercado.

CONCLUSIONES

Hoy en día, las redes sociales se han venido convirtiendo en una herramienta de mercadeo digital para los restaurantes de comidas rápidas en Bogotá, contribuyendo de esta forma al posicionamiento de la identidad de marca de estos establecimientos, ya que, gracias a su alta participación en la publicación de contenidos con información relevante y atrayente para los usuarios, en cada una de sus redes sociales, han ampliado su participación en el mercado.

Esto muestra la importancia de llevar a cabo diferentes acciones que refuercen el posicionamiento de marca y contribuyan al mantenimiento de la identidad digital de los restaurantes de comidas rápidas. Por lo anterior, se debe tener en cuenta que todos los contenidos a publicar en redes sociales deben estar acordes a cada uno de los intereses particulares de los establecimientos a analizarlos y deben tener en cuenta las condiciones contextuales de cada establecimiento.

La calidad del contenido de las publicaciones y el manejo adecuado de una identidad digital en redes, son aspectos fundamentales para que sigan siendo capaces de

influir en la mente de los usuarios y consumidores. Para llevar a buen término esto, se hace necesario la definición de un plan de gestión de la administración de la identidad digital en las plataformas sociales, permitiendo el diseño y publicación de contenidos impactantes para los usuarios y con ello generando un mayor nivel de credibilidad y confianza en sus marcas y productos.

Hay que entender que para que estos establecimientos pueden seguir manteniendo un óptima identidad digital se hace necesario contar una estrategia de comunicación integral, que contemple sus procesos de comunicación internos, externos y online, con el fin de direccionar de forma adecuada todos aquellos casos que creen opiniones negativas que puedan arruinar la buena imagen digital que puedan tener los usuarios o clientes de estos establecimientos. Por lo anteriormente expuesto, es de suma importancia la generación de contenidos escritos y audiovisuales que sean capaces de contrarrestar el impacto negativo de dichas opiniones, e igualmente se deben potenciar todas aquellas buenas opiniones procurando mantenerlas en el tiempo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar-Gallegos, N., Martínez-González, E. G., Aguilar-Ávila, J., Santoyo-Cortés, H., Muñoz-Rodríguez, M., y García-Sánchez, E. I. (2016). Análisis de redes sociales para catalizar la innovación agrícola: de los vínculos directos a la integración y radicalidad. *Estudios Gerenciales*, 32(140), 197-207.
- Albarracín, E. J. G., Riascos, S. C., Y Palacios, F. C. (2014). Influencia de las tecnologías de la información y comunicación en el rendimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas colombianas. *Estudios gerenciales*, 30(133), 355-364. doi: <https://doi.org/10.1016/j.estger.2014.06.006>.
- Albarracín, E. J. G. (2014). Tecnologías de información y comunicación, e innovación en las MIPYMES de Colombia. *Cuadernos de administración*, 30(51), 71-79.
- Castañeda, L., & Camacho, M. (2012). Desvelando nuestra identidad digital. *El profesional de la información*, 21(4), 354-360.
- Encalada, M. J., Morales, C. E., Magaña, M. M., & Yah, S. A. (2015). Las Tic y el ingreso en las pymes exportadoras del estado de Yucatán. *Atlantic Review of Economics*, 2, 1-29.
- Haidar, J. I. (2012). «Impact of Business Regulatory Reforms on Economic Growth», *Journal of the Japanese and International Economies*, Elsevier, vol. 26 (3), pages 285-307, September.
- Ibáñez San Millán, M. (2014). *Redes sociales para PYMES. Introducción al Community Management*, Madrid, España: Ministerio de Educación.
- la Nota.com. (Ed). (2019). *Colombia informe sectorial standard 2019: sector cadenas comida rápida y restaurantes* (pp. 8–10). Bogotá. Recuperado de <https://selfy.com/lanota/p/uZ7f>
- Martínez Salazar, M. D. P., y Cardozo Molano, F. (2014). *Productividad, innovación y uso de tecnologías de información y las comunicaciones (tic) como factores de desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa (mipyme) en Bogotá* (Tesis Doctoral). Universidad del Rosario, Bogotá D.C, Colombia.

- Montes, V. A. (2014). *Influencia de las TIC en el desempeño de las empresas distribuidoras del departamento de Córdoba* (Tesis de Magister). Universidad Nacional de Colombia, Bogotá D.C, Colombia.
- Quiroga-Parra, D. J., Torrent-Sellens, J., y Murcia Zorrilla, C. P. (2017). Usos de las TIC en América Latina: una caracterización. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 25(2), 289-305.
- Ramírez, M. H. J. (2006). Modelo de competitividad empresarial. *Umbral científico*, (9), 115-125.
- Slusarczyk, A. M., y Morales, M. N. (2016). ANÁLISIS DE LAS ESTRATEGIAS EMPRESARIALES Y DE LAS TIC. *3C Empresa. Investigación Y Pensamiento Crítico*, 5(1), 29 – 46. doi: <https://doi.org/10.17993/3cemp.2016.050125.29-46>.
- Thompson, A., y Strikland, A. (2004). *Administración estratégica*, México DF, México: Editorial Mc Graw Hill.

Semblanza

ANÁLISIS DE CONTENIDOS DIGITALES Y SU CONTRIBUCIÓN A LA IDENTIDAD A TRAVÉS DE REDES SOCIALES DE LOS RESTAURANTES DE COMIDA RÁPIDAS EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ

Camilo Mauricio Grillo Torres

Maestría en Mercadeo – Universidad de Manizales. Administración de Empresas –
Universidad Central. Docente Investigador – Corporación Universitaria de Asturias. Red
REDIEES. Grupo de investigación Sinergia digital

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6636-1082>

GOOGLE ACADEMICO:

<https://scholar.google.com/citations?user=LywL6v4AAAAJ&hl=es>

PUBLONS: <https://publons.com/researcher/3661115/grillo-torres-camilo-mauricio/>

RESEARCHGATE: https://www.researchgate.net/profile/Camilo_Torres32

Correo electrónico Institucional: camilo.grillo@asturias.edu.co

Correo electrónico Personal: grillo.camilo@gmail.com

Luisa Alejandra Rojas Melo

Mg. Investigación Social Interdisciplinaria. Profesional en Estudios Literarios, Universidad
Nacional de Colombia. Docente, Universidad Cooperativa de Colombia. O.E. 4.0
(Organizaciones y Estrategia 4.0)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7371-1319>

GOOGLE ACADEMICO: <https://scholar.google.es/citations?user=417rEmIAAAAJ&hl=es>

PUBLONS: <https://publons.com/researcher/3726678/luisa-alejandra-rojas-melo/>

RESEARCHGATE: https://www.researchgate.net/profile/Luisa_Rojas_Melo

Correo electrónico Institucional: luisa.rojas@campusucc.edu.co

Correo electrónico Personal: azulandra@gmail.com

Daniel Alfredo Ramírez Zarama

Comunicación Social y Periodismo, Universidad Politécnico Granacolombiano, Docente,
Corporación Universitaria de Asturias, daniel.ramirez@asturias.edu.co

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6242-0188>

GOOGLE ACADEMICO: <https://scholar.google.com/citations?user=pxiRWW0AAAAJ>

PUBLONS: <https://publons.com/researcher/3715198/daniel-ramirez/>

RESEARCHGATE: https://www.researchgate.net/profile/Daniel_Ramirez119

Correo electrónico Institucional: daniel.ramirez@asturias.edu.co
Correo electrónico Personal: danielrazarama@hotmail.com

Nuria Segovia García

Licenciatura en Pedagogía – Universidad de Salamanca, Diploma de Estudios Avanzados – Universidad Nacional de Educación a Distancia, Doctorado en Sociedad del Conocimiento y Acción en los Ámbitos de la Educación, la Comunicación, los Derechos y las Nuevas Tecnologías- Universidad Internacional de la Rioja, Director de Tecnología – RED SUMMA, Grupo de investigación: Sinergia Digital – Corporación Universitaria de Asturias.

ORCID: [0000-0003-4329-0987](https://orcid.org/0000-0003-4329-0987)

GOOGLE ACADEMICO: <https://scholar.google.es/citations?hl=es&user=uptAlg8AAAAJ>

PUBLONS: <https://publons.com/researcher/2950662/nuria-segovia/>

RESEARCHGATE: https://www.researchgate.net/profile/Nuria_Segovia

Correo electrónico Institucional: tecnologia.ns@uniasturias.edu.co

Correo electrónico Personal: nuria.seggar@gmail.com

Ruby Lorena Carrillo Barbosa

Doctorado en Ciencias Económicas y Administrativas Universidad para la Cooperación Internacional UCI – MÉXICO, Magíster en psicología del consumidor Fundación Universitaria Konrad Lorenz, Especialista en Marketing de Servicios Universidad Militar Nueva Granada Docente Investigadora -Corporación Universitaria de Asturias, Grupo de investigación: Sinergia Digital – Corporación Universitaria de Asturias

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1032-5792>

GOOGLE ACADEMICO:

https://scholar.google.es/citations?hl=es&pli=1&user=1f_18ScAAAAJ

RESEARCHGATE: https://www.researchgate.net/profile/Ruby_Barbosa

Correo electrónico Institucional: lorena.carrillo@asturias.edu.co

Correo electrónico Personal: lorenacarrillo2@gmail.com

IDENTIFICACIÓN DEL PELIGRO BIOMECÁNICO POR EL LEVANTAMIENTO MANUAL DE CARGAS EN LOS OPERARIOS DE UNA EMPRESA DEL SECTOR LOGÍSTICO EN LA CIUDAD DE GUADALAJARA DE BUGA EN LOS AÑOS 2.019 / 2020⁵⁵

Cristian Camilo Osorio Ordoñez⁵⁶, Alexandra Gaviria Marulanda⁵⁷, Diana Marcela Lenis Potes⁵⁸,
Diana Carolina Molina Escobar⁵⁹, Paola Andrea Molina Escobar⁶⁰

Pares evaluadores: Red de Investigación en Educación, Empresa y Sociedad – REDIEES.⁶¹

⁵⁵ Derivado del proyecto de investigación: IDENTIFICACIÓN DEL PELIGRO BIOMECÁNICO POR EL LEVANTAMIENTO MANUAL DE CARGAS EN LOS OPERARIOS DE UNA EMPRESA DEL SECTOR LOGÍSTICO EN LA CIUDAD DE GUADALAJARA DE BUGA EN LOS AÑOS 2.019 / 2020

⁵⁶ Master en Prevención de Riesgos, Universidad Camilo José Cela Laborales. Profesional en Salud Ocupacional, Universidad del Quindío. Estudiante de psicología, Politécnico Grancolombiano. Tecnólogo en Salud Ocupacional & Tecnólogo en SISOMA, SENA., Docente Administración en Seguridad y Salud en el Trabajo en la Corporación Universitaria Minuto de Dios. Guadalajara de Buga, Colombia cristian.osorio@uniminuto.edu.co

⁵⁷ Fisioterapeuta, Escuela Nacional del Deporte. Master en Prevención de Riesgos Laborales, Universidad Internacional de La Rioja. Docente Administración en Seguridad y Salud en el Trabajo en la Corporación Universitaria Minuto de Dios. Guadalajara de Buga, Colombia. agaviriamar@uniminuto.edu.co

⁵⁸ Administradora en Salud Ocupacional en la Corporación Universitaria Minuto de Dios. Guadalajara de Buga, Colombia. dlenispotes@uniminuto.edu.co

⁵⁹ Administradora en Salud Ocupacional en la Corporación Universitaria Minuto de Dios. Guadalajara de Buga, Colombia. dmolinaesco@uniminuto.edu.co

⁶⁰ Administradora en Salud Ocupacional en la Corporación Universitaria Minuto de Dios. Guadalajara de Buga, Colombia. pmolinaesco@uniminuto.edu.co

⁶¹ Red de Investigación en Educación, Empresa y Sociedad – REDIEES. www.rediees.org

IDENTIFICACIÓN DEL PELIGRO BIOMECÁNICO POR EL LEVANTAMIENTO MANUAL DE CARGAS EN LOS OPERARIOS DE UNA EMPRESA DEL SECTOR LOGÍSTICO EN LA CIUDAD DE GUADALAJARA DE BUGA EN LOS AÑOS 2.019 / 2020⁶²

Cristian Camilo Osorio Ordoñez⁶³, Alexandra Gaviria Marulanda⁶⁴, Diana Marcela Lenis Potes⁶⁵, Diana Carolina Molina Escobar⁶⁶, Paola Andrea Molina Escobar⁶⁷

RESUMEN

Durante el levantamiento manual de cargas, los trabajadores suelen adoptar posturas forzadas que pueden generar lesiones a nivel osteomuscular, lo que aumenta el índice de ausentismo laboral; dentro de los segmentos corporales que suele presentar mayor dolencia se encuentra las manos y muñecas, espalda baja o zona lumbar, rodillas y piernas, dedos de las manos y espalda alta, ya que por lo general, los trabajadores operarios del sector logístico levantan las cargas realizando flexión de tronco mayor a 60°, lo que aumenta la presión intradiscal en la columna vertebral, así mismo, cargan las cajas elevando las extremidades superiores sobrepasando los 90° de flexión de hombro, lo que aumenta la tensión en esta zona y el dolor al finalizar la jornada, adicionalmente los trabajadores permanecen en posición bípeda la mayor cantidad de tiempo durante la jornada realizando actividad dinámica. La investigación permitió identificar el peligro biomecánico al que se encontraron expuestos los trabajadores durante su actividad laboral y conocer las dolencias osteomusculares más comunes, para lo cual se utilizó el método GINSHT, con el fin de determinar la carga postural realizada durante el levantamiento y transporte manual de cargas y la aplicación del cuestionario nórdico para la detención de dolores presentados por

⁶² Derivado del proyecto de investigación: IDENTIFICACIÓN DEL PELIGRO BIOMECÁNICO POR EL LEVANTAMIENTO MANUAL DE CARGAS EN LOS OPERARIOS DE UNA EMPRESA DEL SECTOR LOGÍSTICO EN LA CIUDAD DE GUADALAJARA DE BUGA EN LOS AÑOS 2.019 / 2020

⁶³ Master en Prevención de Riesgos, Universidad Camilo José Cela Laborales. Profesional en Salud Ocupacional, Universidad del Quindío. Estudiante de psicología, Politécnico Granacolombiano. Tecnólogo en Salud Ocupacional & Tecnólogo en SISOMA, SENA., Docente Administración en Seguridad y Salud en el Trabajo en la Corporación Universitaria Minuto de Dios. Guadalajara de Buga, Colombia cristian.osorio@uniminuto.edu.co

⁶⁴ Fisioterapeuta, Escuela Nacional del Deporte. Master en Prevención de Riesgos Laborales, Universidad Internacional de La Rioja. Docente Administración en Seguridad y Salud en el Trabajo en la Corporación Universitaria Minuto de Dios. Guadalajara de Buga, Colombia. agaviriamar@uniminuto.edu.co

⁶⁵ Administradora en Salud Ocupacional en la Corporación Universitaria Minuto de Dios. Guadalajara de Buga, Colombia. dlenispotes@uniminuto.edu.co

⁶⁶ Administradora en Salud Ocupacional en la Corporación Universitaria Minuto de Dios. Guadalajara de Buga, Colombia. dmolinaesco@uniminuto.edu.co

⁶⁷ Administradora en Salud Ocupacional en la Corporación Universitaria Minuto de Dios. Guadalajara de Buga, Colombia. pmolinaesco@uniminuto.edu.co

los operarios respectivamente. Finalmente, se pudo determinar que los trabajadores presentan un riesgo no tolerable tanto para el levantamiento como para el transporte manual de cargas, lo que sugiere una mejor organización del puesto de trabajo, adopción de posturas correctas al momento de realizar los levantamientos y desplazamientos de las cargas, así como también la implementación de pausas activas durante la jornada laboral.

ABSTRACT

During manual lifting of loads, workers usually adopt forced positions that can generate injuries at the musculoskeletal level, which increases the rate of absenteeism; Within the body segments that tend to present the greatest ailment are the hands and wrists, lower back or lumbar area, knees and legs, fingers and upper back, since in general, the logistics sector operative workers lift the loads performing trunk flexion greater than 60 °, which increases intradiscal pressure in the spine, likewise, load the boxes by raising the upper extremities exceeding 90 ° of shoulder flexion, which increases tension in this area and pain at the end of the day, additionally, the workers remain in a biped position for the greatest amount of time during the day, carrying out dynamic activity. The research allowed identifying the biomechanical danger to which workers were exposed during their work activity and knowing the most common musculoskeletal conditions, for which the GINSHT method was used, in order to determine the postural load carried out during manual lifting and transport. of loads and the application of the Nordic questionnaire for the arrest of pain presented by the operators respectively. Finally, it was possible to determine that the workers present a non-tolerable risk both for lifting and for the manual transport of loads, which suggests a better organization of the workplace, adopting correct positions when carrying out the lifting and moving of the loads, as well as the implementation of active breaks during the working day.

PALABRAS CLAVE: Peligro biomecánico, riesgo ergonómico, levantamiento manual de cargas, postura forzada, trastornos osteomusculares.

Keywords: Biomechanical danger, ergonomic risk, manual lifting of loads, forced posture, musculoskeletal disorders.

INTRODUCCIÓN

“El bienestar de los trabajadores y la productividad de las empresas son asuntos que tienen que ver con la prevención de lesiones y traumas y con el mejoramiento de las relaciones entre las personas y sus puestos de trabajo.” *Pesquisa Javeriana*, (2010).

“Actualmente las organizaciones son numerosas las investigaciones sobre el origen y evolución de la Biomecánica” *González-Montesinos, J. L., & del Rosario Fernández-Santos, J.* (2012).

Resulta importante que las organizaciones cuenten con puestos de trabajo óptimos para las actividades que desempeñan los trabajadores, es por esto que el proyecto de investigación se realizó con el interés de conocer en primera medida las condiciones laborales a las que están expuestos los operarios de la empresa del sector logístico de la ciudad de Buga, para entrar en contexto frente a esta problemática es necesario mencionar que una de sus causas se presenta debido al ausentismo laboral presentado por los trabajadores, *Cataño M, Echeverri MC, Penagos JC, Pérez K, Prisco JP, Restrepo D, Tabares*, (2018). Afirman que estos “trastornos musculoesqueléticos abarcan un gran número de signos y síntomas que afectan partes del cuerpo” como; el cuello, hombro, espalda, manos, dedos de las manos y muñecas, centrándose la mayoría de estos dolores en la espalda baja.

Tolosa Guzmán I, (2015). Afirma “que los trastornos músculo esqueléticos incluyen una amplia gama de condiciones inflamatorias y degenerativas que afectan a músculos, huesos, nervios, tendones, ligamentos, articulaciones, cartílagos y discos de la columna vertebral”. Estos pueden ser de tipo agudo o crónico, local o difuso. Los desórdenes músculo esqueléticos (DME) tienen una alta prevalencia y morbilidad. En la población general, la prevalencia se encuentra entre el 13,5 % y el 47 % y son una de las principales causas de pérdida funcional, discapacidad y disminución de la calidad de vida. Esta condición genera una gran demanda de recursos de atención de salud y produce un gran impacto socioeconómico.

Tolosa Guzmán I, (2015). También indico que “en Colombia, los desórdenes músculo esqueléticos son la primera causa de morbilidad profesional y se localizan principalmente en el segmento superior y en espalda”. El último reporte de enfermedad profesional 2003-2005, señaló que los DME representan un 82 % de las enfermedades profesionales (EP) en el régimen contributivo del Sistema de Seguridad Social en salud y dentro de los cinco primeros diagnósticos se encuentran: el síndrome de túnel del carpo, el lumbago, los trastornos de los discos intervertebrales, la hipoacusia sensorial y el síndrome del manguito rotador; como se puede observar, cuatro de ellos corresponden a trastornos músculo esqueléticos. El informe de la Federación de Aseguradores Colombianos (Fasecolda) de 2010 determinó un aumento del 85 % de las enfermedades laborales asociadas a problemas osteomusculares y, dentro de este grupo, la de mayor distribución fue el síndrome de túnel carpiano, seguida por la tenosinovitis de Quervain y el síndrome del manguito rotador. Guevara, M. d. (2015) afirma que “en Colombia se creó el sistema de seguridad y salud en el trabajo con el fin de proteger y promover la salud de los trabajadores mediante la prevención de factores y condiciones que generen riesgos.”

Las lesiones osteomusculares representan un gran problema para las organizaciones hoy día, ya que el alto volumen de trabajo y las demandas comerciales generan un incremento en la labor propia del trabajador. Su origen en ocasiones surge por acciones propias del trabajador, pero en su mayoría por causas del trabajo.

María, C., Juan, C., Jessica, P., & Tabares, M, (2019). Mencionaron que “Los peligros biomecánicos exponen a los trabajadores al riesgo de desarrollar trastornos musculoesqueléticos, convirtiéndose en los problemas de salud de origen laboral con mayor prevalencia (92%).”

Para los empleados de la empresa del sector logístico de la ciudad de Buga en la cual se centró esta investigación los problemas osteomusculares radican propiamente en las funciones de su cargo la cual se caracteriza por el levantamiento manual de cargas con una postura forzada, además que los insumos de trabajo no son los adecuados para realizar la tarea dado que no cumplen con las características necesarias para su correcto uso. Mediante la matriz de peligros se pudo identificar el peligro biomecánico inaceptable por movimientos repetitivos y posturas forzadas dado a las condiciones mencionadas, el

personal no dispone de pausas activas adecuadas tanto en tiempo como en la constancia de la aplicación ya que son canjeadas a manera de beneficio de tiempo de salida antes de la hora habitual lo cual no se cumple en muchos casos. Seguidamente se identificó que el personal a pesar de recibir capacitación hace caso omiso a las indicaciones del levantamiento y transporte de carga realizando su labor de la manera menos adecuada y adoptando posturas que afectan su salud realizando arrastre en distancias prolongadas, halar cajas de alturas no permitidas, levantar cajas con peso por encima del permitido, utilizan medios para llevar la caja a la altura indicada de la estiba como lo son tarros plásticos arrumes de material desechado entre otros.

León, A. M. S, (2015). Indico que “El dolor lumbar tiene un elevado impacto en la calidad de vida de los trabajadores y en la población general como lo referencian”.

La empresa reporta un incremento de 2 a 15 incapacidades médicas por enfermedad común asociadas a problemas osteomusculares los cuales afectan la mayoría de la población trabajadora además los indicadores de gestión arrojan un incremento de accidentes laborales provocados por los trabajadores siendo estos casos de caídas, cortes y atrapamientos en consecución de la tarea. Los indicadores de ausentismo laboral muestran que la frecuencia y prevalencia de accidentes de trabajo y enfermedad laboral son la principal causa para que este indicador este en un nivel considerado como alto. Todo a su vez que para estas incapacidades y accidentes no se contrata personal de remplazo por lo contrario se incrementan las horas de los trabajadores de turnos normales de 8 horas a horas extras generando turnos de 12 a 14 horas sin descanso y en posición bípeda además de realizar esfuerzo al cargar cajas con peso y llevándolas en alturas sobrepasando los límites permitidos y realizando movimientos repetitivos a lo largo de las jornadas extensas que se les programa que al final del mes o de la semana estos trabajadores se incapacitan o en su defecto renuncian dejando vacíos que generan más carga laboral en todos los trabajadores.

Ortiz Y., & Romo K. (2017). Afirmó que “los trastornos músculo-esqueléticos se presentan con una frecuencia 3 a 4 veces más alta en algunos sectores cuando se comparan con los datos de población general”. Los trastornos de miembro superior también son muy frecuentes en aquellos sub-sectores u oficios donde es muy intensiva la utilización de las manos.

MATERIAL Y MÉTODOS

La investigación se diseñó con un enfoque cuantitativo. La población seleccionada fueron mujeres y hombres entre los 26 y 48 años de edad, fueron elegidos por la coordinadora de seguridad y salud en el trabajo de la empresa de manera voluntaria para la aplicación de la encuesta.

Sampieri R. (2014). Explicó “El alcance de este estudio es descriptivo, transversal”. Por lo que permite describir de manera clara las características del puesto de trabajo así mismo recoger información pertinente a través de instrumentos que permitieron llevar a cabo los objetivos específicos en la empresa del sector logístico, identificando el peligro biomecánico en el levantamiento manual de cargas.

La selección de la muestra fue no probabilística, seleccionándose 11 trabajadoras mujeres y 14 trabajadores hombres para un total de 25 operarios.

Inicialmente se procedió a tomar dirección al área de reempaque, claramente adoptando las medidas de bioseguridad, se da inicio a la realización de inspecciones en el área de producción, con el fin de observar las tareas que realizan y las condiciones de los puestos de trabajo durante la jornada laboral, no se afectó el proceso o la actividad de producción en la tarea de reconocimiento, para esto se aplica la lista de chequeo utilizada para mirar las condiciones de los puestos, Vélez, M. J. (2018). Indico “mediante lista de inspección de MMC (Manipulación Manual de Cargas)”. Facilito la recopilación de verificación de puesto de trabajo de los operarios de producción en el área de empaque de la empresa del sector logístico situada en Guadalajara de Buga en el año 2019 / 2020.

La lista de inspección contiene unas características, entre ellas los límite de peso permisible para MMC, los pesos que deben manipularse, mirar si los trabajadores conocen el peso de las cargas, mirar si se evitan posturas con giro o torsión del tronco, si en la manipulación de cargas en niveles bajos se doblan las rodillas y no el tronco, si los operarios tienen antecedentes médicos, ver si se les provee la dotación y elementos de protección personal, sobre todo si se adecuan al trabajo que realizan, mirar si el área está libre de obstáculos, que tenga buena iluminación, cuente con un suelo uniforme, como es la temperatura de la zona de trabajo y mirar si en los trabajos continuos se aplican pausas

activas o descansos para la MMC, posterior a esto se marca con X las opciones que se encuentran en la tabla: Cumple (C), no cumple (NC), no aplica (NA) y al final se realizan las observaciones a través de la inspección realizada al área.

La Procuraduría general de la nación. SINDME, (2015). Emplea una encuesta de perfil sociodemográfico y morbilidad sentida, la cual tiene como objetivo recolectar información relacionada con los síntomas de desórdenes musculo esqueléticos que presentan los trabajadores, lo cual contribuyo al diagnóstico de las condiciones de salud de la población para la recolección de los datos.

Se hizo una programación de la fecha exacta y la hora en que se aplicaría, la encuesta se realizó en el horario de las 2:00 p.m. en la fecha 27 de diciembre del 2019 en el auditorio que hace parte de la empresa logística, se explicó a los 25 trabajadores como iban a llenar la encuesta y se les dio una breve introducción del trabajo que se realizaría.

La encuesta SINDME contiene información sobre el perfil sociodemográfico de los operarios, entre esas preguntas se mencionan: lugar de residencia, nombre y apellidos, edad, sexo, peso, estatura y básicamente la información personal, también se les pregunta en el cuestionario acerca de sus hábitos, si fuma o realiza alguna actividad física, otro punto importante de la encuesta fue conocer sobre su trabajo, se preguntó cuáles son sus horarios habituales, si varia o si se ocupa diferentes puestos en su trabajo, seguidamente se pregunta acerca del estado de su salud aquí termina la pagina 1 y en la hoja siguiente mediante un dibujo de la parte de adelante y de atrás, se encuentra las diferentes partes del cuerpo con el fin de localizar con signos y letras si ha presentado hormigueo, dolor, adormecimiento o molestias, así mismo marcarlas dentro del dibujo según la zona en que refieren los síntomas, finalmente se procedió a través de una tabla marcar con una X sobre la escala, se señaló la intensidad actual del dolor o molestia. Teniendo en cuenta que se dan unos valores del 0 al 10, y por ende “0” equivale a no tener molestia y “10” molestia o dolor intolerable.

Se aplicó el método GINSHT. Diego-Mas & José Antonio, (2015), seguido de la aplicación de un estudio fotográfico con el fin de evidenciar la actividad de levantamiento de carga así como las características de la caja

Se tuvo como guía la GTC 45. Es una metodología diseñada para identificar los peligros y valorar los riesgos de seguridad y de salud en el trabajo. Su propósito era

construir un panorama global de los factores de riesgo. Matriz de peligros. GTC 45, (2014). La organización facilitó la matriz de identificación de peligros y valoración de riesgos del sector logístico, la cual permitió mirar la evaluación del riesgo, así mismo mirar la aceptabilidad del riesgo, teniendo en cuenta una revisión general de toda la matriz, también teniendo como base las medidas de intervención y niveles de ingeniería, cantidad de expuestos, peor consecuencia, clasificación, descripción y proceso que realizan.

Finalmente, la empresa nos da acceso confidencial al ausentismo laboral para mirar el número de incapacidades, accidentes de trabajo y enfermedades que se presentaron durante el año 2019, con el fin de mirar los diagnósticos presentados por los factores ya mencionados de la empresa del sector logístico.

RESULTADOS

Tabla 1 Lista de inspección de MMC (Manipulación Manual de Cargas) Vélez, M. J, (2018).

| LISTA DE INSPECCIÓN EN LA MANIPULACION MANUAL DE CARGAS - MMC- | | | | |
|---|---------------------------------|----|----------------------------|--|
| Sede: Empresa del sector logístico | Departamento o área: Producción | | Usuario: SST | |
| Tipo de carga: Cajas | | | Fecha: 19 de abril de 2020 | |
| Características | Cumple | | | Observaciones |
| | Sí | No | NA | |
| Hay establecido un límite de peso permisible para MMC | | X | | No se evidencia protocolo ni ficha técnica para límites de peso |
| Los pesos que deben manipularse frecuentemente son inferiores a 25 Kg para hombres y 12,5 Kg para mujeres | | X | | Carga con peso estándar de 25 Kg. Sin importar genero ni condiciones físicas del operario. |

| | | | |
|---|----------|----------|---|
| Se informa a los trabajadores sobre el peso de la carga | | X | Se constata que el operario no tiene conocimiento del peso total a manipular. Refieren que es pesada y suponen pesos próximos al real. |
| El peso de la carga es el adecuado para las capacidades físicas individuales (edad, género, etc.) | | X | Operarios (Mujeres) realizan MMC de 25kg. En operarios (Hombres) algunos no cumplen con condiciones físicas (Altura, masa corporal, obesidad) adecuadas para el peso de la carga. |
| El trabajador verifica la estabilidad y centro de gravedad de la carga | X | | El operario verifica que el encintando este perfecto. Y el armado de la caja sea el correcto. |
| Durante la MMC se evitan posturas con giro o torsión del tronco | | X | Posturas forzadas a lo largo del turno sin límite ni precaución. Todos los movimientos al manipular la carga de un lado a otro involucran giros y torsión de tronco. |
| En MMC en niveles bajos se doblan las rodillas y no el tronco | | X | Operarios doblan el tronco de forma forzada y no ubican los pies de forma correcta para crear apoyo el cual facilite los movimientos. |

| | | | |
|---|---|---|--|
| La altura de MMC se mantiene debajo de la altura de la cabeza | | X | La altura final del pale en el cual deben ordenar la producción lista supera la altura de la cabeza de todos los operarios en una distancia promedio de 20 a 50 cm según la altura del operario. |
| Hay entrenamiento sobre las medidas de prevención para una correcta MMC | | X | Solo se realizaron 2 capacitaciones en las cuales asistieron menos de 5 personas de una población de 25 operarios. No les es permitido asistir a capacitaciones en la mayor parte de los turnos trabajan 12 horas. |
| A los trabajadores que realicen MMC se les practican exámenes médicos con énfasis osteomusculares | X | | A todo el personal de producción al momento de la contratación se le exige examen médico laboral con énfasis osteomuscular para realizar el ingreso. |
| En trabajadores con antecedentes médicos verificados, se hace control para la MMC | | X | NO se cuenta con registro de restricciones laborales ni seguimientos a casos médicos, no se realizan reubicaciones laborales a los operarios identificados con problemas de salud propios de su labor. |
| Se provee la ropa y elementos de protección personal suficientes para la MMC | | X | Se suministra dotación 1 sola vez al año. En periodos semestrales. Lo cual se evidencia en el estado actual de la |

| | | | | |
|---|---|---|--|---|
| | | | | dotación portada por los operarios. |
| La ropa, calzado y guantes propician una adecuada MMC | X | | | Para los operarios (Mujeres) el tipo de calidad de los pantalones no es la adecuada, no previene cortes con vidrio. Su textura es delgada no apta para la labor. |
| Se cuenta con ayudas mecánicas que minimicen la MMC | | X | | Los operarios solo cuentan con bisturí, cinta transparente rotulada y sello. |
| las ayudas mecánicas están en buen estado | | X | | Solo se cuenta con 2 gatos de elevación para subir cargas los cuales no se constata de su mantenimiento, se evidencian en mal estado. |
| El área de recorrido está libre de obstáculos | | X | | Zona de desplazamiento obstaculizada, no se cumple con recomendaciones de higiene. Se observa gran cantidad de materia prima en todos los pasillos libres para transitar. |
| Es suficiente el espacio libre para la manipulación de cargas | | X | | El espacio es reducido debido a él volumen de producción y el acumulo de materia prima desechada como cartón y vidrio |
| Se evita la MMC por escaleras o terrenos irregulares | X | | | Bodega de 1 solo nivel sin escaleras ni terrenos inestables. |

| | | | |
|---|---|---|--|
| El suelo es uniforme | | X | Piso de la bodega en malas condiciones presenta grietas, huecos y desniveles en la totalidad del piso de la bodega |
| La temperatura del sitio está alrededor de los 20 °C | | X | No se cuenta con ventilación natural suficiente ni adecuada. No se suministra ventilación artificial. Las temperaturas son extremas teniendo en cuenta el aforo, la producción y el tamaño de la bodega |
| La iluminación para MMC está entre 200 y 300 lux | X | | Se cuenta con iluminación permanente y en buenas condiciones |
| La forma/volumen de la carga permite ubicarla cerca al tronco | | X | No, debido a su forma que es muy ancha, al peso. en cuanto a las mujeres se les imposibilita manipular fácilmente la carga, en el caso de los hombres es menos complicado su acercamiento utilizando posturas forzadas y movimientos forzados al momento de realizar MMC |
| La forma de la carga permite agarrarla con facilidad | | X | Las cajas no cuentan con asas ni orificios que permitan tomar la carga de manera adecuada. |

| | | | | |
|---|--|---|--|---|
| La superficie de la carga está limpia de sustancias que dificulten su agarre | | X | | Operarios manifiestan que la superficie de la caja lleva consigo cian gruesa la cual en ocasiones se adhiere fácil al guante o provoca deslizamientos. |
| La MMC se alterna con otras tareas | | X | | No, tarea de producción cerrada a solo empaque de producto. |
| El proceso productivo permite que el trabajador module el ritmo de trabajo | | X | | Operarios en constante movimiento y trabajo bajo presión y supervisión sin pausas activas. |
| En trabajos continuos de manipulación de cargas se permite descansos o pausas | | X | | No se permiten descansos, pausas activas recomendadas en la mañana y tarde con duración de 5min cada una, las cuales no se cumplen en ningún turno ya que afecta el cumplimiento y despacho de producción |
| Existe información sobre los riesgos generados por fallas en la MMC | | X | | No se evidencia ningún protocolo o programa de identificación de riesgos ni prevención de MMC |

Fuente: (Elaboración propia, 2020).

Análisis: Puesto de trabajo evaluado y resultados obtenidos: **Operario de Empaque**

Mediante observación directa en el puesto de trabajo se pudo desarrollar el formato para inspección de MMMC con los siguientes hallazgos:

- Los operarios no tienen conocimiento del peso de la carga la cual manipulan y transportan durante su jornada laboral, además de esto los límites de peso son superados.
- El peso de la carga no es acorde con las capacidades físicas de los operarios:

Los operarios (Mujeres) No tienen límite de peso ni ayudas mecánicas que soporten el traslado de la carga de un lugar a otro, levantan carga de 25 Kg desde el suelo, la estatura de los operarios no es la adecuada ya que las estibas superan la estatura promedio de los operarios entre 20 a 50 cm, la condición física de algunos operarios no cumple para realizar tareas de desplazamiento con cargas.
- Los operarios deben manipular carga en la cual el estado del empaque (Cajas de Cartón) no es el indicado, se evidencia que al tratar de tomar la carga se desfondan fácilmente ocasionando incidentes y accidentes de trabajo frecuentemente.
- No se evitan posturas forzadas, las más comunes son giros y torsión de tronco sin límite ni precaución. De esta forma se puede evidenciar que en los niveles bajos los operarios no realizan las posturas adecuadas como lo es doblar las rodillas y no el tronco generando mayor daño a su cuerpo.
- En charla con algunos operarios nos comunican que no cuentan con entrenamiento sobre medidas de prevención para la correcta manipulación de MMC, adicional a esto se informa que a las capacitaciones programadas solo asiste el personal incapacitado, pos-turno.
- A pesar de que uno de los requerimientos al momento de la contratación es el examen médico ocupacional con énfasis osteomusculares no se continúa a el seguimiento de condiciones de salud ni estilos de vida saludables de los operarios. No se realizan reubicaciones de puesto de trabajo a los operarios confirmados con antecedentes médicos contraídos a lo largo de su contrato laboral.
- El uso de cinturones ergonómicos no es permitido.
- Se verifica que la dotación de los operarios se encuentra en precarias condiciones todo esto debido a que se les suministra EPP (Elementos de Protección Personal) de manera semestral. En cuanto a la dotación de los operarios (Mujeres) se

observa que el tipo de tela de los pantalones no es la indicada para trabajos con vidrio, su calidad y tipo de calibre (Grosor) es de textura delgada lo cual no resiste cortes con vidrio.

- Las ayudas mecánicas con las que se cuentan se encuentran en condiciones desfavorables, no se les realiza mantenimiento provocando que el operador utilice su fuerza para impulsar gato de elevación con el cual se ayudan. Solo cuentan con 2 gatos de elevación de arrastre lo que dificulta la tarea y retrasa la producción al momento de trasladar cargas.
- El área de recorrido permanece obstaculizada, con precarias condiciones de higiene, no conservan orden ni aseo. Se observa residuos de vidrio, cartón, plástico, cinta a lo largo del área de desplazamiento por el cual los operarios realizan la tarea. Además que impide el paso reduce el espacio en la bodega.
- El espacio como tal de la bodega es acorde para la cantidad de operarios, al realizar la inspección se puede evidenciar que este espacio ha sido reducido por producto terminado, y residuos de materia prima.
- No se cuenta con escaleras ni terrenos inestables. Las condiciones del suelo de la bodega no son óptimos para el recorrido de los operarios con cargas de 25kg. Estos presentan grietas, huecos, desniveles, y puntos lisos.
- La temperatura de la bodega es superior a los 20°. No se cuenta con ventilación natural suficiente, No se provee de ventilación artificial como ventiladores provocando temperaturas elevadas que provocan la deshidratación frecuentemente en los operarios, además de esto los operarios manifiestan cansancio y sueño en horas particulares donde la temperatura es mucho más alta (12M, 1PM, 2PM, 3PM).
- Iluminación adecuada. Toda la bodega cuenta con iluminación permanente, en buen estado.
- La forma y volumen de la carga no permite que sea de fácil manipulación ya que esta no cuenta con asas para lograr un agarre bueno, su peso dificulta tomar un

agarre correcto, no cuenta con otros agarres que den confort a toda la mano, por el contrario se producen desviaciones y posturas desfavorables.

En cuanto a la superficie de la carga esta va acompañada de cinta gruesa codificada para sellamiento de la caja en su totalidad. Se informa por parte de los operarios que esta cinta hace que la carga se deslice o se adhiera fácilmente al guante cuando no es utilizada de forma correcta.

El tamaño de la caja es demasiado ancha obligando al operario a incurrir en posturas forzadas con los las manos y los brazos generando mayor un mayor riesgo.

- No se alternan otras tareas con la evaluada. Solo se realiza proceso de empaque.
- Ritmo de trabajo: los operarios No modulan el ritmo de trabajo, no toman descanso, realizan su tarea bajo presión, no se les permite hablar con el compañero, cuentan con un supervisor quien limita los operarios, solo les es permitido ir a los servicios de baño 1 vez por turno, tiempo mínimo (10minutos) para tomar sus alimentos. Se tiene conocimiento sobre pausas activas las cuales son programadas en la mañana y en la tarde por un lapso de 5 minutos, estas no son tomadas en cuenta por la gerencia como obligatorias ni son permitidas cuando el flujo de producción es alto, cuando la producción es regular se canjea con los operarios en 15minutos de tiempo para dar por terminado el turno lo cual en la mayor parte de los turno no se cumple.
- No existen ni se tiene conocimiento sobre riesgos generados por MMC.

Encuesta Morbilidad sentida

A continuación, se relacionan los resultados con características relevantes en la investigación.

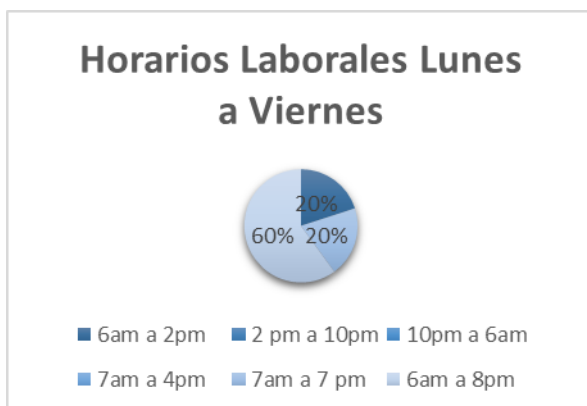


Figura 1. Horarios laborales.



Figura 2. Horarios laborales.

El 60% de la población trabajadora desarrolla sus actividades de 6am a 8pm de lunes a viernes y los días sábados y domingos el 60 % realiza su turno de 7am a 7pm.

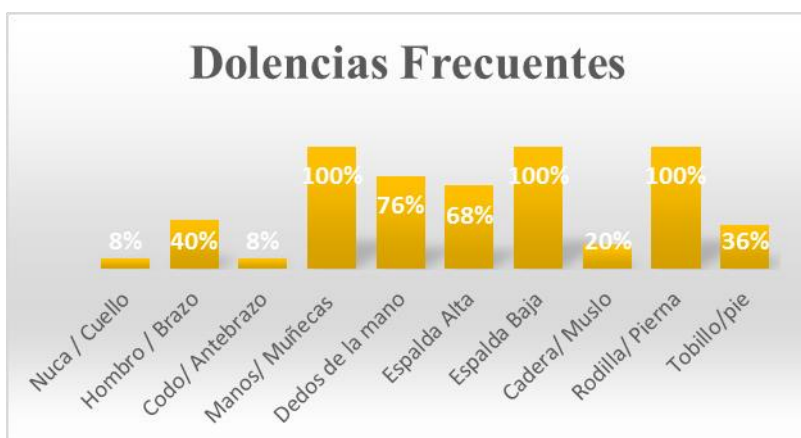


Figura 3. Dolencias frecuentes

Entre las dolencias con más frecuencia se observan: las manos – muñecas, espalda baja y rodilla- pierna, siendo estas las de más ocasión del trabajo. En relación a las demás partes se tienen en cuenta los dedos de la mano y espalda baja como síntomas frecuentes por su alto porcentaje.

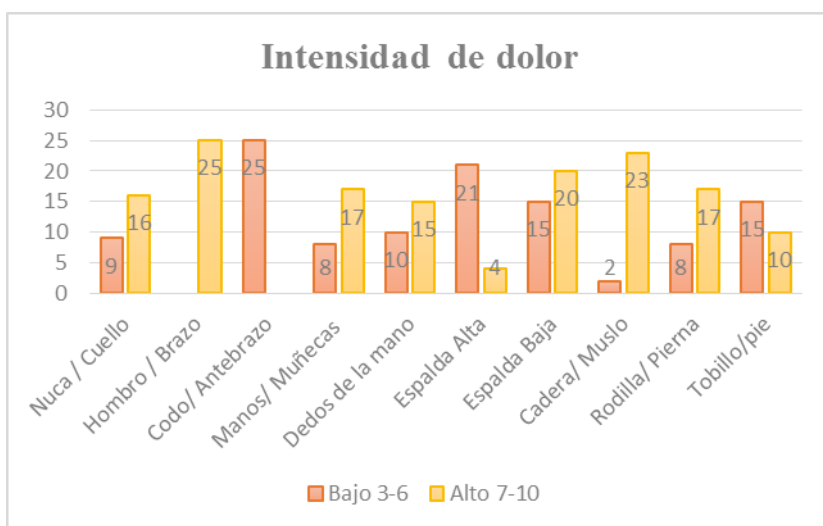


Figura 4. Intensidad de dolor

La intensidad de dolor en los puestos de trabajo está asociada a las partes del cuerpo con mayor compromiso a la hora de realizar la tarea como lo son los miembros superiores, espalda baja, cadera y rodillas.

Tabla 2 Resultado de la aplicación del **Método GINSHT**.

| Pe so teórico | FP (Factor de Población Protegida) | FD (Factor de Distancia Vertical) | F G (Factor de Giro) | F A (Factor de Agarre) | FF (Factor de Frecuencia) | Pe so real |
|--------------------------|---|--|---|---|--|-----------------------|
| 20 Kg | 1,0 (85%) | 0,87 (100 cm) | 0, 7 (90°) | 0 ,95 Agarre regular | 0,75 1 vez x minuto / Entre 2 y 8 horas diarias | 22 Kg. |

| Peso aceptable | Peso aceptable | Peso aceptable | Peso real > peso aceptable | PTT D | PTT D |
|--|---|---------------------------|---|---|---|
| Peso teórico x FP X FD X FG X FA X FF | 20 Kg x 1,0 X 0,87 X 0,7 X 0,95 X 0,75 | 8,67 Kg | 22 Kg > 8,67 Kg por lo tanto es un riesgo no tolerable | Peso real x Frecuencia manipulación x Duración total tarea | 22 Kg x 60 cajas/ Hora x 8 horas = 10560 Kg |

Como el recorrido del trabajador está a 6 metros de distancia, entonces se aplica la siguiente premisa:

| |
|---|
| PTTD > 10.000 Kg. Riesgo No Tolerable |
| 10560 Kg > 10.000 Kg. Riesgo No Tolerable |

A continuación se mostrara tres fotografías tomadas en el área de reempaque, con el fin de evidenciar los siguientes peligros que conllevan a un riesgo de accidente.



Figura 5. Propia autor. Área de reempaque. Transporte de la carga

La siguiente fotografía permite observar a la trabajadora sobre una estiba, representando un peligro al momento de transportar la carga ya que la estiba no es uniforme y tiene espacios, los cuales pueden ocasionar un riesgo de accidente.



Figura 6. Propio autor. Área de reempaque. Colocación de la carga

La siguiente fotografía nos muestra un levantamiento forzado al colocar la caja encima del pallet, como podemos observar cada tendido lleva dos bloques de producción, por lo que la trabajadora le falta un nivel más encima de donde deja la caja, ahí es donde tienen que hacer más esfuerzo, prácticamente brincar para alcanzar a poner el otro bloque. Sobre todo que muestra el peligro puesto a que las condiciones laborales cuentan con espacios obstruidos, sobre todo con material de vidrio alrededor del suelo.

Aquí mediante esta fotografía podemos ver que cuando realizan el reempaque de cristalería, deben agacharse mucho para poder terminar las unidades que requiere la caja, esto genera que el trabajador adopte una postura incorrecta.

De acuerdo a los resultados aplicados en el método se identificó que el peso que actualmente los trabajadores están manipulando no es el adecuado, ya que el resultado obtenido arroja que es un riesgo no tolerable, ya que se está realizando un desplazamiento vertical de la carga de 100 cm, un giro de 90° (muy girado), un agarre regular y todo esto lo está realizando con una frecuencia de manipulación 1 vez x minuto / Entre 2 y 8 horas diarias.

Adicionalmente, el método de GINSHT se identificó que el Peso Total Transportado Diariamente también arroja un riesgo no tolerable ya que se está transportando más de 10000 Kg y la idea es que sea menos que esto.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

El desarrollo de esta investigación se dio en vista de la necesidad de cambio que se requiere determinar en la empresa del sector logístico de Guadalajara de Buga, en la cual se observa el peligro biomecánico como la causa de las dolencias musculoesqueléticas y los accidentes laborales.

Parra L. (2015). Afirmo que:

Es enfermedad laboral la contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar. El Gobierno Nacional, determinará, en forma periódica, las

enfermedades que se consideran como laborales y en los casos en que una enfermedad no figure en la tabla de enfermedades laborales, pero se demuestre la relación de causalidad con los factores de riesgo ocupacionales serán reconocidas como enfermedad laboral, conforme lo establecido en las normas legales vigentes. De igual forma se analiza la situación presentada en los operarios objetos de investigación, ya que se puede verificar mediante distintos instrumentos que el alto índice de ausentismo es generado a causa del puesto de trabajo al cual es obligado el trabajador adaptarse sin los protocolos ni los insumos adecuados para llevar a cabalidad su trabajo.

Ruiz S. (2007). También indico que:

La manipulación manual de cargas es responsable, en muchos casos, de la aparición de fatiga física, o bien de lesiones, que se pueden producir de una forma inmediata o por la acumulación de pequeños traumatismos aparentemente sin importancia. Pueden lesionarse tanto los trabajadores que manipulan cargas regularmente como los trabajadores ocasionales.

Las lesiones más frecuentes son entre otras:

Contusiones, cortes, heridas, fracturas y sobre todo lesiones músculo-esqueléticas. Se pueden producir en cualquier zona del cuerpo, pero son más sensibles los miembros superiores, y la espalda, en especial en la zona dorso lumbar. La exposición a la cual se enfrentan en larga jornada laboral los operarios de esta empresa desarrolla consigo fatiga y dolencias de todo tipo. Tal como se evidencia en los resultados de esta investigación los cuales anuncian los sin número de dolencias además se pudo observar los accidentes laborales ocurridos por una inadecuada manipulación, peso superior al establecido, caja de transporte sin un tipo de agarre que permita su fácil agarre. En consecuencia el grado de exposición es alto y sin ningún control.

A pesar del conocimiento que se tiene en esta empresa sobre la manipulación de la carga y demás implicaciones que se tienen al no cumplir con los protocolos y el cuidado del trabajador, son indiferentes a la situación argumentando como factor primordial el interés de producir en cantidades globales y suplir los intereses de su empresa y clientes.

De los 25 trabajadores encuestados todos reportaron inconformidades tanto laborales como personales.

Cabe mencionar el peso de la carga, el cual supera lo establecido, en esta caso las operarias mujeres son las más afectadas levantando y transportando carga con peso alto para sus capacidades.

Ergo/IBV, (2016). Menciono que:

El esfuerzo humano, tanto de forma directa (levantamiento, colocación), como de manera indirecta (desplazamiento, empuje, tracción) es la clave de la manipulación manual de cargas. Para entender la importancia del esfuerzo, es muy importante apuntar que, por ejemplo, transportar o mantener la carga alzada sí se considera manipulación manual de cargas y la aplicación de fuerzas como el movimiento de una manivela o una palanca de mandos no es considerado manipulación manual de cargas.

Es de resaltar que en el transcurso de la investigación se evidencian por parte de los operarios cambios relacionados en las posturas queriendo procurar el cuidado de su salud.

Prevención riesgos del trabajo. (2015). Indico que “El buen diseño de un puesto de trabajo debe garantizar la asignación correcta de espacio y la disposición armónica de los medios de trabajo, de forma que la persona no tenga que esforzarse con movimientos inútiles o desproporcionados.”

Como se es mencionado en esta investigación los trabajadores de esta empresa están sometidos a las condiciones inadecuadas del puesto de trabajo siendo esta la parte fundamental para el desarrollo de la labor asignada.

Características de la carga: se presenta riesgo dorsolumbar cuando la carga es demasiado pesada, grande, voluminosa o difícil de sujetar, cuando está en equilibrio inestable o cuando debe sujetarse alejada del tronco.

Quirón prevención, (2019). “Condiciones de manipulación: cuando la manipulación sólo puede realizarse por un movimiento de torsión o flexión del tronco, cuando puede acarrear un movimiento brusco de la carga o cuando se realiza en posición inestable, se incrementa el riesgo para el trabajador”

Organización del trabajo: la manipulación manual de cargas entrañará un riesgo elevado cuando se deban realizar esfuerzos físicos demasiado frecuentes o prolongados, cuando los periodos de reposo o de recuperación sean insuficientes, o cuando el ritmo impuesto sea mayor del que el trabajador pueda soportar.

CONCLUSIONES

➤ Es importante concluir que se deben establecer planes de mejora continua en los cuales los operarios reflejen mejorías en sus condiciones de salud y puestos de trabajo de esta forma realizar la debida gestión del cambio. Exige dar esos pasos en los cuales deben intervenir y asegurar los cambios propuestos evidenciando cada proceso de mejora lo cual permitirá que los operarios de empaque puedan mejorar sus condiciones de salud y condiciones de la tarea.

➤ Se observó que en la aplicación del Método GINSHT, la manipulación manual de cargas es **no tolerable**, por lo tanto es necesario tomar medidas correctivas que reduzcan el riesgo a niveles tolerables.

En función de los resultados obtenidos algunas de las medidas correctivas aplicables son:

- ✓ Disminución del Peso real de la carga si se superara el Peso Aceptable.
- ✓ Revisión de las condiciones de manipulación manual de cargas desviadas de las recomendadas identificadas por los factores de corrección menores a la unidad.
- ✓ Reducción de la distancia y carga transportada si se superan los límites recomendados.

➤ Finalmente y de acuerdo con los resultados obtenidos a través de encuestas aplicadas al personal de empaque, se pudo reconocer que las partes del cuerpo más afectadas y con mayor intensidad actual de dolor o molestia se generan en: el cuello, hombro/brazo, manos/muñeca, dedos de la mano, espalda alta y espalda baja, debido a las unidades que deben entregar diariamente con el fin de medir su rendimiento y

productividad como empleado, posterior a esto carecen de conocimientos frente al levantamiento manual de cargas, pues las capacitaciones no se realizan constantemente, en el año 2019 solo se realizaron 2, en una participaron casi todo el personal por ser jornada de la salud, y en la siguiente se realizó por medio de La ARL a la cual está afiliada, en donde solo permitieron la asistencia de 5 personas a la capacitación por temas de entrega de producción, esto genera una falta motivacional y falta de entendimiento pleno al momento de emprender bien su trabajo con el fin de proteger su salud, los operarios señalan que los síntomas se manifiestan al final de día y en sus casas, indicando que presentan estos problemas hace doce y más de doce meses por su antigüedad en el cargo y experiencia laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Cataño M, Echeverri MC, Penagos JC, Pérez K, Prisco JP, Restrepo D, Tabares Y. (2018). Riesgo biomecánico por carga estática y morbilidad sentida en docentes universitarios, Medellín. Rev Cienc Salud.; Doi: <http://dx.doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/revsalud/a.8359>
- Diego-Mas, José Antonio, (2015). Evaluación de la manipulación manual de cargas mediante GINSHT. Ergonautas, Universidad Politécnica de Valencia, 2015; [consulta 06-05-2020]. Disponible online: <http://www.ergonautas.upv.es/metodos/ginsht/ginsht-ayuda.php>.
- Ergo/IBV, (2016). Recomendaciones para la manipulación manual de cargas. Recuperado de: <http://www.ergoibv.com/blog/recomendaciones-para-la-manipulacion-manual-de-cargas/>
- González-Montesinos, J. L., & del Rosario Fernández-Santos, J. (2012). Origen y evolución de las patentes y marcas en biomecánica deportiva. (Origin and evolution of patents and trademarks in sports biomechanics). RICYDE. Revista Internacional de Ciencias del Deporte
- Guevara, M. d. (2015). La importancia de prevenir los riesgos laborales en una organización; Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10654/6499>.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación (6 ed.). México D.F.: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Recuperado de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- ICONTEC. (2012). Guía para la identificación de peligros y valoración de Riesgos en seguridad y Salud Ocupacional GTC 45. ICONTEC Recuperado de: https://www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co//recursos_user//DISAN%20EJERCITO/SALUD%20OCUPACIONAL/SISTEMA%20DE%20GESTION%20SST/HIGIEN%20Y%20SEGURIDAD%20INDUSTRIAL/GTC%2045%202012.pdf.
- León, A. M. S. (2015). PREVALENCIA DE DOLOR LUMBAR Y SU RELACIÓN CON FACTORES DE RIESGO BIOMECÁNICO EN PERSONAL DE ENFERMERÍA. 2014-2015. Medicina; 37(4), 319-330.

- María, C., Juan, C., Jessica, P., & Tabares, M. (2019). Riesgo biomecánico por carga estática y morbilidad sentida en docentes universitarios, Medellín 2018. *Revista Ciencias de la Salud*; 17(3), 48-59.
- Ortiz Y., & Romo K. (2017). Evaluación de los factores de riesgo biomecánico en los trabajadores de oficina de alexon pharma col. s.a.s. en la ciudad de Bogotá.; 11-12: <http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/7212/1/Ortiz%20Arias%20Yeimi%20C%20Romo%20Pacheco%20Katerhinne%20Maria%202017.pdf>
- Parra L. (2015). Identificación, Evaluación y Control de Riesgos y Peligros: Estrategia Fundamental para la Prevención de la Enfermedad Laboral; recuperado de: https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/rc_salud_ocupa/article/view/4883/5031
- Pesquisa Javeriana. (2010). Investigación ergonómica para la industria colombiana: Universidad Javeriana. Recuperado de: <https://www.javeriana.edu.co/pesquisa/investigacion-ergonomica-para-la-industria-colombiana/>
- Prevención riesgos del trabajo. LEVANTAMIENTO y TRANSPORTE MANUAL DE CARGAS. Pag.1. recuperado de: https://files.gruposancorsegueros.com/Archivos/2220/levantamiento_y_transporte_m anual_de_cargas.pdf
- Procuraduría general de la nación, (2015). SINDME, Encuesta de síntomas de desórdenes musculoesqueléticos; 1-2. Versión 1. Recuperado de: https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/modulo_calidad/mapa_proceso//1210_REG_GH_SO_047_V1.pdf
- Quirón prevención, (2019). Manipulación de cargas. Riesgos y medidas preventivas; recuperadas de: <https://www.quironprevencion.com/blogs/es/prevenidos/manipulacion-cargas-riesgos-medidas-preventivas>
- Ruiz S, (2007). ERGONOMÍA MANIPULACIÓN DE CARGAS; recuperado de: <http://www.elportaldelasalud.com/ergonomia-manipulacion-de-cargas/>
- Tolosa-Guzmán I. (2015). Riesgos biomecánicos asociados al desorden músculo esquelético en pacientes del régimen contributivo que consultan a un centro ambulatorio en Madrid, Cundinamarca, Colombia. *Rev Cienc Salud.*; 13(1): 25-38. Doi: [dx.doi.org/10.12804/revsalud13.01.2015.02](https://doi.org/10.12804/revsalud13.01.2015.02).
- Vélez, M. J. (2018). *Manual de Ergonomía y Seguridad*. Colombia: Alfaomega.

Semblanza

IDENTIFICACIÓN DEL PELIGRO BIOMECÁNICO POR EL LEVANTAMIENTO MANUAL DE CARGAS EN LOS OPERARIOS DE UNA EMPRESA DEL SECTOR LOGÍSTICO EN LA CIUDAD DE GUADALAJARA DE BUGA EN LOS AÑOS 2.019 / 2020

Cristian Camilo Osorio Ordoñez

Master Universitario en Prevención de Riesgos Laborales – Universidad Camilo José Cela.
Profesional en Salud Ocupacional – Universidad del Quindío. Docente – Corporación
Universitaria Minuto de Dios. <http://redec.org.ec/redec/index.php/instituciones/colombia>
Grupo de investigación GICAEF (Grupo de Investigaciones en Ciencias Económicas,
Administrativas y Financieras)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3812-0713>

GOOGLEACADEMICO:

https://scholar.google.es/citations?hl=es&user=p9MEU0AAAAAJ&view_op=list_works&gmla=AJsN-F7gaGZ10mJEdn4yqpC9ZAbB3qpKKIOZprW5K3PFGBKNzHdotv_wqN-3WgpWt-3MdnHQQQdwIdyxJ1By3dUmr8z-2jLVJxteuBxKXTz5gOPLm3kIoHU

PUBLONS: <https://publons.com/researcher/3670500/cristian-osorio/>

RESEARCHGATE: https://www.researchgate.net/profile/Cristian_Osorio_Ordonez

Correo electrónico Institucional: cristian.osorio@uniminuto.edu.co

Correo electrónico Personal: ccosorio2@misena.edu.co

Alexandrea Gaviria Marulanda

Magister en Prevención de Riesgos Laborales – Universidad Internacional de La Rioja.
Fisioterapeuta – Escuela Nacional del Deporte. Docente – Corporación Universitaria
Minuto de Dios. <http://redec.org.ec/redec/index.php/instituciones/colombia> Grupo de
investigación GICAEF (Grupo de Investigaciones en Ciencias Económicas,
Administrativas y Financieras).

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0645-9675>

GOOGLE ACADEMICO:

https://scholar.google.es/citations?view_op=list_works&hl=es&user=5ct6VqAAAAAJ

PUBLONS: <https://publons.com/researcher/3673062/alexandrea-gaviria-marulanda/>

RESEARCHGATE: https://www.researchgate.net/profile/Alexandrea_Gaviria_Marulanda

Correo electrónico Institucional: agaviriamar@uniminuto.edu.co

Correo electrónico Personal: alexagaviria60@gmail.com

Diana Marcela Lenis Potes

Administradora en salud ocupacional – Corporación Universitaria Minuto de Dios-
UNIMINUTO.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3068-2068>

GOOGLE ACADEMICO:

https://scholar.google.es/citations?view_op=new_articles&hl=es&imq=Diana+Marcela+LENIS+POTES#

PUBLONS: <https://publons.com/researcher/3732238/diana-marcela-lenis-potes/>

RESEARCHGATE: https://www.researchgate.net/profile/Diana_Lenis_Potes

Correo electrónico Institucional: dlenispotes@uniminuto.edu.co

Correo electrónico Personal: dianamarce2014@gmail.com

Diana Carolina Molina Escobar

Administradora en salud ocupacional – Corporación Universitaria Minuto de Dios-
UNIMINUTO.

. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2779-8836>

GOOGLE ACADEMICO:

https://scholar.google.es/citations?view_op=list_works&hl=es&user=WuUo2KwAAAAJ

PUBLONS: <https://publons.com/researcher/3732240/diana-carolina-molina-escobar/>

RESEARCHGATE: https://www.researchgate.net/profile/Diana_Molina_Escobar

Correo electrónico Institucional: dmolinaesco@uniminuto.edu.co

Correo electrónico Personal: karito1729@hotmail.com

Paola Andrea Molina Escobar

Administradora en salud ocupacional – Corporación Universitaria Minuto de Dios-
UNIMINUTO.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0694-5729>

GOOGLE ACADEMICO:

https://scholar.google.es/citations?view_op=list_works&hl=es&user=Aq7YclgAAAAJ

PUBLONS: <https://publons.com/researcher/3732233/paola-andrea-molina-escobar/>

RESEARCHGATE: https://www.researchgate.net/profile/Paola_Molina_Escobar

Correo electrónico Institucional: pmolinaesco@uniminuto.edu.co

Correo electrónico Personal: karito1729@hotmail.com

IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN DEL RIESGO EN LA EMPRESA ÁREA EASYFLY EN COLOMBIA

Héctor Vicente Coy Beltrán⁶⁸, Jader Alexis Castaño Rico⁶⁹

Pares evaluadores: Red de Investigación en Educación, Empresa y Sociedad – REDIEES.⁷⁰

⁶⁸ Post Doctorado en Negocios Internacionales. Atlantic International University USA, Doctor Investigación y Docencia. Universidad Centro Panamericano de Estudios Superiores México, Magister en Didáctica de las Ciencias. Fundación Universidad Autónoma de Colombia, Docente Investigador Corporación Universitaria de Asturias. Hector.coy@asturias.edu.co

⁶⁹ MBA, Universidad EAFIT, Especialización en Alta Gerencia, Universidad de Antioquia, Ingeniero de Sistemas, Universidad de Antioquia, Rector, Asturias Corporación Universitaria. rectoria@asturias.edu.co

⁷⁰ Red de Investigación en Educación, Empresa y Sociedad – REDIEES. www.rediees.org

IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN DEL RIESGO EN LA EMPRESA ÁREA EASYFLY EN COLOMBIA.

Héctor Vicente Coy Beltrán⁷¹, Jader Alexis Castaño Rico⁷²

RESUMEN

La evolución de los negocios en el contexto internacional viene obligando a las empresas de transporte de pasajeros a evolucionar para brindar a sus clientes servicios eficientes y eficaces, acordes a las exigencias de los usuarios. La competencia entre aerolíneas, obliga a agilizar las frecuencias de vuelo entre destinos acorde a la demanda que se viene intensificando a nivel nacional, regional e internacional, exigiendo a las aerolíneas, dar mayor importancia a rutas nacionales y regionales con valores diferenciados acordes a las necesidades de estas y la capacidad de compra de los usuarios, satisfaciendo esta población con ofertas por pasajeros y por cantidad de equipajes transportados, lo que viene ocasionando que la aerolínea Easyfly, empresa colombiana fundada en 2006, que tiene como objetivo explotar las rutas aéreas que otras aerolíneas nacionales operan con conexión, lo que la ha convertido, en la aerolínea líder en transporte aéreo de pasajeros en rutas domésticas llegando a transportar cerca 1.2 millones de pasajeros a diferentes destinos nacionales al año.⁷³ Una de las falencias que presenta la empresa Easyfly para la ampliación de sus rutas consiste en que el proyecto para la inclusión de nuevas aeronaves no contempla las restricciones en cuanto a la capacidad de los aeropuertos para el aterrizaje y despegue, el mantenimiento de aeronaves y la disponibilidad de mano de obra calificada en los lugares de destino de los vuelos, lo que constituye un problema de ground handling, para las mismas y poder garantizar la seguridad requerida en los vuelos para pasajeros y

⁷¹ Post Doctorado en Negocios Internacionales. Atlantic International University USA, Doctor Investigación y Docencia. Universidad Centro Panamericano de Estudios Superiores México, Magister en Didáctica de las Ciencias. Fundación Universidad Autónoma de Colombia, Docente Investigador Corporación Universitaria de Asturias. Hector.coy@asturias.edu.co

⁷² MBA, Universidad EAFIT, Especialización en Alta Gerencia, Universidad de Antioquia, Ingeniero de Sistemas, Universidad de Antioquia, Rector, Asturias Corporación Universitaria. rectoria@asturias.edu.co

aeronaves, otro factor importante que se debe tener en cuenta en el proyecto de ampliación de cobertura es la disponibilidad de mano de obra técnica y de pilotos para las aeronaves

ABSTRACT

Summary The evolution of business in the international context has been forcing passenger transport companies to evolve to provide their customers with efficient and effective services, in line with the demands of users. Competition between airlines requires speeding up the flight frequencies between destinations according to the demand that has been intensifying at national, regional and international level, requiring airlines, to give greater importance to national and regional routes with distinct values according to the needs of these and the ability to buy users, satisfying this population with offers by passengers and by quantity baggage transported , which has caused the airline Easyfly, a Colombian company founded in 2006, which aims to exploit the air routes that other national airlines operate with connection, which has made it the leading airline in air passenger transport on domestic routes, reaching about 1.2 million passengers to different national destinations per year. One of the shortcomings presented by Easyfly for the expansion of its routes is that the project for the inclusion of new aircraft does not cover restrictions on the capacity of airports for landing and take-off, aircraft maintenance and the availability of skilled labour at the destination locations of flights , which is a ground handling problem for them and to be able to ensure the safety required on passenger and aircraft flights, another important factor to consider in the project of extension of coverage is the availability of technical labour and pilots for aircraft

Palabras claves: transporte de pasajeros, riesgos, proyecto, cobertura nacional

Keywords: passenger transport, risks, project, national coverage

INTRODUCCIÓN

La evolución del mercado global en la aviación viene obligando a que las aerolíneas busquen otras formas de ofrecer sus servicios de transporte de pasajeros a diferentes destinos especialmente a nivel regional y local, con la consiguiente necesidad de reestructurar las estructuras de costes para ofrecer tarifas más asequibles de diferentes públicos,

Por otra parte, la competencia entre aerolíneas se viene intensificando a nivel internacional, regional y local obligando a las aerolíneas a dar mayor importancia a rutas nacionales y regionales con valores diferenciados acordes a las necesidades de estas y la capacidad de compra de los usuarios, satisfaciendo esta población con ofertas por pasajeros y por cantidad de equipajes transportados con costos diferenciales.

De igual forma y con el objetivo de ampliar la frecuencia de vuelos, las aerolíneas se ven en la obligación de adquirir nuevas aeronaves para abrir nuevas rutas entre puntos regionales y es así como ciudadanos de poblaciones medianas en Colombia pueden conectarse directamente con sus destinos sin la necesidad de hacer conexión con ciudades intermedias. (Aviacol, 2019).

En este sentido la adquisición de nuevas aeronaves debe tratarse como un proyecto transversal que afecta toda la organización, para lo cual se deben evaluar las acciones operacionales y las adecuaciones requeridas para la o las aeronaves que llegaran al mercado del transporte. No tener en cuenta estos costes puede implicar riesgos por la generación de costos adicionales los cuales deben quedar impresos en la gestión de riesgos del proyecto (Aeronáutica Civil de Colombia, 2016).

En este mismo sentido, la aerolínea Easyfly (vuelo fácil), empresa colombiana fundada en 2006 tiene como objetivo de negocio explotar las rutas aéreas que otras aerolíneas nacionales operan con conexión, lo que la ha convertido, en la aerolínea líder en

transporte aéreo de pasajeros en rutas domésticas llegando a transportar cerca 1.2 millones de pasajeros a diferentes destinos nacionales al año.

De esta forma la empresa Easyfly (vuelo fácil), sigue creciendo en cobertura, por lo que consideró, la necesidad de adquirir nuevas aeronaves para ofrecer transporte de pasajeros a ciudades intermedias que vienen solicitando el servicio dada la situación geográfica del país que en épocas de invierno presenta continuos derrumbes con el consiguiente cierre de vías terrestres.

Por otra parte, la empresa viene mostrando problemas de cumplimiento en los horarios de los vuelos causados por diferentes factores en los que se destacan las dificultades con el ground handling (Equipo tierra), disponibilidad de personal (técnicos de mantenimiento, pilotos, personal de tierra, entre otros) e instalaciones para mantenimiento y pernocta de aeronaves. Estos factores tienen un alto impacto negativo en el normal funcionamiento de las operaciones aéreas llegando incluso a generar cancelación de vuelos.

De igual forma la empresa Easyfly (vuelo fácil), viene haciendo nuevas inversiones en aeronaves como la ATR 42-500 que cuenta con mayor capacidad de pasajeros que la tradicional de la empresa, la Jetstram, adicionalmente en la actualidad esta contemplando la posibilidad de adquirir aeronaves de tipo ATR 42-600, para satisfacer la demanda de transporte aéreo de pasajeros en Colombia.

Una de las falencias que presenta la empresa Easyfly (vuelo fácil), tiene relación con que en el proyecto no contempla las restricciones en cuanto a la capacidad de los aeropuertos para el aterrizaje y despegue, el mantenimiento de las mismas aeronaves y la disponibilidad de mano de obra calificada en los lugares de destino de los vuelos, lo que constituye un problema de ground handling (asistencia en tierra), para las mismas y poder garantizar la seguridad requerida en los vuelos para pasajeros y las aeronaves.

De igual forma un factor de relevancia en la oportunidad para la salida de los vuelos en las horas programadas lo genera la disponibilidad de fuentes de energía para abastecer

las aeronaves previamente a su vuelo, o la existencia de un solo tractor para varias aeronaves que en ocasiones deben partir en forma simultanea o con pocos minutos de diferencia, lo cual se puede incrementar si el tractor llegase a fallar, situación que debe ser prevista en los proyectos de ampliación de cobertura por parte de la empresa Easyfly (vuelo fácil), ya que es la situación de varios aeropuertos de municipios pequeños y medianos de Colombia.

Otro factor importante para tener en cuenta en el proyecto de ampliación de cobertura es la disponibilidad de mano de obra técnica para el mantenimiento de las aeronaves previo al vuelo que permita garantizar la seguridad de los pasajeros y la aeronave durante su recorrido. De no tenerse en cuenta estos factores, pueden generarse retrasos en los vuelos y el inconformismo de los usuarios del transporte.

De forma similar a la existencia de técnicos en mantenimiento y alistamiento de las aeronaves, es necesario tener en cuenta la capacidad de los hangares y su dotación para llevar a cabo las labores de los técnicos y su nivel de formación en cuanto a la actualización de estos en el mantenimiento de las nuevas aeronaves, que la empresa pretende adquirir para sus operaciones locales y regionales en Colombia, ya que la actualización de los técnicos es un proceso que puede tardar de 2 a 3 meses, tiempo que la empresa debe considerar para ofertar los servicios y no generar expectativas en la ciudadanía que luego podrían resultar contraproducentes para la confianza de los usuarios en la organización y la respuesta al servicio ofertado.

De igual forma la empresa Easyfly (vuelo fácil), debe tener en cuenta la contratación de los pilotos y la tripulación previamente a la entrada en operación de las nuevas aeronaves para lo cual debe tener una base de datos de operarios con conocimientos técnicos en las aeronaves al igual que contar con pilotos que puedan demostrar la experiencia en el manejo de aeronaves de este tipo y conocimientos del área geográfica colombiana que es diferente a la de otros países especialmente de centro, norte América y Europa donde predomina el sector plano, mientras Colombia tiene un territorio mayormente montañoso con los consiguientes riesgos.

De igual forma, se debe tener en cuenta que la geografía colombiana por sus montañas en varias ciudades y municipios, los aeropuertos están construidos a pie de montañas y con vientos fuertes durante todo el año lo cual exigen de la tripulación cierta capacidad de maniobra en los aterrizajes y despegues de vuelos.

Que la empresa Easyfly (Vuelo fácil), en la formulación del proyecto de expansión de la cobertura de vuelos domésticos en Colombia no tenga en cuenta estas acciones antes de empezar operaciones puede generar una serie de fallas en cadena que pueden poner en dificultades las operaciones a nivel nacional y las posibles conexiones con vuelos internacionales ya sea con la propia aerolínea o en asocio con otras aerolíneas que cubran rutas al exterior.

DESARROLLO

La investigación se llevó a cabo a través del análisis de la formación superior en prevención de riesgos, en la formulación de proyectos de inversión, la importancia que este factor tiene para los inversionistas y la economía de las organizaciones, así como la prevención de riesgos para la integridad personal de los usuarios de las empresas y la infraestructura de esta.

De igual forma se tuvieron en cuenta documentos de las entidades oficiales encargadas del control aeronáutico en Colombia y normas de control en ese sentido al igual que los sistemas de seguridad internacional en aeronavegación.

De la misma forma se consideraron los riesgos de las inversiones planteadas por la aerolínea al momento de formular el proyecto de expansión en la prestación sus servicios.

La recolección de información directamente de las operaciones de la aerolínea Easyfly (vuela fácil), se llevó a cabo durante los últimos dos meses del año 2018 y los primeros 3 meses del año 2019, en los cuales se obtuvieron resultados del análisis de las operaciones a nivel nacional donde se evidenciaron retrasos en vuelos con la entrada en

operación de las nuevas aeronaves y que generen inconformismo entre los usuarios. En este análisis se consideró procedente clasificar como variables las demoras acordes a sus categorías o sus procesos en la prestación del servicio. Los eventos incontrolables y las demoras ocasionales fueron filtrados para su cuantificación y determinar la afectación al cumplimiento de los itinerarios.

Demoras controlables. Son todas aquellas demoras que ocasionadas por fallas de procedimientos de la aerolínea. Consecuencias de las demoras controlables: son aquellas demoras generadas por la aerolínea en un vuelo previo que mantuvo su afectación a lo largo de la programación de vuelos. Demoras incontrolables: todas aquellas demoras generadas por agentes externos o fuera del control de la aerolínea.

Consecuencias de las demoras incontrolables: demoras generadas por la ocurrencia de eventos ajenos al control de la aerolínea y que mantuvo la afectación a lo largo de la programación de vuelos de la aeronave.

Los análisis a estas afectaciones de frecuencia de vuelos y retrasos en los itinerarios permitieron evidenciar que las demoras controlables obligan a esperar una afectación de 2.6 vuelos, mientras las afectaciones incontrolables generan demoras de 1.6 vuelos más, por lo que los esfuerzos deben ser enfocados a reducir los eventos de demoras controlables y que son generados por actividades en la aerolínea.

Por otra parte, es de importancia tener en cuenta que el comportamiento de las demoras no es regular en todos los meses analizados, sin embargo, las consecuencias en las demoras son mayores a las demoras originales, debido a que los itinerarios son constantemente ajustados para el máximo aprovechamiento de las aeronaves programando el máximo de vuelos en un espacio determinado de tiempo.

En este sentido, si se presenta un fenómeno meteorológico en un primer vuelo del día se pueden esperar consecuencias en los siguientes vuelos hasta el inicio del segundo bloque de operación debido al tiempo de amortiguación que se programe para la

recuperación de la operación en caso de demoras y se eviten consecuencias durante todo el día de operación.

La investigación realizada permitió además demostrar que el 80% de las demoras en la aerolínea Easyfly (vuela fácil), se ubican en cuatro factores de demoras:

- a. Demoras por control de tráfico, ocasionadas por el control de tráfico aéreo debido a la alta demanda de aeronaves en el espacio aéreo, despagando y aterrizando en aeródromos congestionados como el aeropuerto el Dorado de Bogotá, debido al alto volumen de pasajeros y operaciones a nivel nacional e internacional
- b. Congestión en rampa que se presenta en dos ocasiones, la primera cuando las aeronaves aterrizan y deben esperar sobre las calles de rodaje a que una posición de parqueo sea liberada para parquear e iniciar las actividades de tráfico. El segundo momento se da cuando la aeronave ya está lista para el remolque, debiendo esperar a que tenga espacio libre para salir de la plataforma.
- c. Las restricciones del aeropuerto de destino por algún tipo de situación que impide la realización de operaciones de vuelo, las causas más comunes en este caso corresponden a trabajos de mantenimiento en plataformas, calles de rodaje y pista, así como deficiencias en los servicios de emergencia en el aeropuerto.
- d. Las condiciones climáticas en el aeropuerto de destino, que presenta condiciones meteorológicas adversas que impiden el desarrollo de operaciones aéreas con seguridad, las cuales se deben suspender hasta tanto mejoren las condiciones.

En este sentido se precisó afirmar que estas demoras incontrolables por la aerolínea, las cuales corresponden a situaciones meteorológicas, situaciones sociales, capacidad de manejo del tráfico aéreo, así como la capacidad de los aeropuertos para operar en diferentes condiciones, siendo estas condiciones las más frecuentes en las demoras de los vuelos y las causantes de descontento por parte de los usuarios.

De esta forma las demoras incontrolables generan afectación del 39% en el cumplimiento de la aerolínea Easyfly (vuela fácil), mientras las demoras controlables

presentan un 17% de la afectación al cumplimiento, las cuales están relacionadas en su mayoría por el mantenimiento, equipo de tierra y la tripulación de la aeronave.

En este sentido una de las ciudades que presenta mayor afectación es la ciudad de Medellín debido a los tráficos que mantiene en el aeropuerto Olaya Herrera procedentes y con destino a Armenia, Arauca y Apartadó con frecuencias en promedio de dos vuelos diarios, las cuales presentan un retraso del 10% el consiguiente perjuicio para el mercado de transporte aéreo y el descontento de los usuarios de este.

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación permitió identificar falencias sustanciales en la formulación de proyectos de inversión al no tenerse en cuenta factores de máxima relevancia en prevención de riesgos endógenos y exógenos, lo cual deja vulnerables las inversiones y la seguridad de las organizaciones en su infraestructura y la de los usuarios.

En este sentido se pudieron identificar las fallas y eventos que se deben tener en cuenta en la formulación y evaluación de ellos proyectos de inversión, especialmente en la prevención de riesgos de dominio de la organización y otros fuera de su control. Entre ellos tenemos:

a. Eventos de muy alta prioridad: conexión de planta desde el apagado de las aeronaves hasta el encendido: la conexión de la planta eléctrica a las aeronaves antes del apagado y hasta el encendido se hace necesario con el fin de preservar la integridad del equipo de aviónica de la aeronave, ya que una desconexión inadvertida o una fluctuación en el suministro de energía puede causar daños severos sobre estos equipos y provocar una falla técnica, la cual en muchos de los casos se soluciona cambiando la parte electrónica afectada de la aeronave.

b) falta de planes de mantenimiento: la falta de planes de mantenimiento del equipo tierra provoca que se tenga un alto grado de incertidumbre de cuándo puede fallar un equipo,

además la existencia de estos planes evita en gran medida las fallas imprevistas de estos equipos que en muchas ocasiones obedece a una falta de mantenimiento preventivo.

c). Fallas técnicas de las aeronaves ocasionadas por fallas de la planta eléctrica: este tipo de fallas está muy ligado a la falta de planes de mantenimiento, ya que, si existiese un plan de mantenimiento y de seguimiento de las plantas se podría programar cada cierto tiempo una revisión y calibración de las plantas eléctricas, esto con el fin de evitar las oscilaciones en el suministro de energía que tanto daño le hacen al sistema eléctrico y de aviónica de la aeronave.

d). Falla técnica del equipo tierra: si bien esta falla podría haber sido catalogada como de muy alta prioridad debido a la falta de planes de mantenimiento del equipo, se ha podido evidenciar que en muchos de los eventos en los que se ha presentado, la aerolínea ha contado con equipo adicional con el cual hacer frente al impacto, cabe resaltar que en estos casos se generan demoras.

e). Simultaneidad ocasionada por demoras previas que juntan 2 o más vuelos: dado que la operación aérea puede ser afectada por diferentes factores como los vistos al principio del análisis, es normal que en muchas ocasiones se junten varios vuelos durante los tránsitos lo cual obliga a hacer grandes sacrificios para poderlos despachar a tiempo, pero como se ha visto en otros eventos, hay tareas que no permiten optimizarse como lo es el uso de las plantas eléctricas, las cuales deben permanecer conectadas a las aeronaves hasta el momento de iniciar motores. También se debe destacar el hecho de que los tractores tienen asignadas varias tareas durante el tránsito, por lo que en el evento de tener simultaneidad de vuelos se puede esperar que se genere alguna demora por este equipo.

f). Las plantas eléctricas y los tractores son utilizados en tareas de mantenimiento de aeronaves: en las bases de Bogotá y Medellín, que es donde la aerolínea realiza sus tareas de mantenimiento, es común que las plantas eléctricas sean utilizadas para realizar pruebas de sistemas y los tractores para mover las aeronaves ya sea en el hangar o para llevarlas a los recintos de prueba de motores. Actualmente estas actividades se realizan con equipo

tierra asignado a la operación, por lo que la utilización de estos equipos durante la operación aumenta el riesgo de provocar una demora.

g). Alto número de tareas del tractor durante el tránsito: los tractores de la aerolínea tienen asignado varias tareas durante el tránsito de las aeronaves, entre los que se destaca el transporte de los portaequipajes desde la zona de selección hasta el avión, el transporte de las plantas eléctricas a las posiciones donde se van a parquear las aeronaves las cuales son variables, transportar las maletas desde el avión hasta las zonas de entrega de equipaje y el remolque de las aeronaves. Si bien la versatilidad de este equipo le permite operar varios vuelos a la vez, una falla técnica de este puede provocar una demora de alto impacto sobre el itinerario.

h) Tren logístico complicado: al tener gran variedad de equipos, se debe tener en cuenta la particularidad de cada equipo al momento de planear las necesidades logísticas que garanticen la disponibilidad del equipo.

l). Simultaneidad de vuelos ocasionada desde la programación de vuelos: este tipo de evento se presenta cuando todo el equipo tierra está funcionando con normalidad, pero por programación de itinerarios se generan simultaneidades de vuelos que desbordan la capacidad del equipo

Fallas por mantenimiento

El aérea de mantenimiento es la encargada dentro de la aerolínea de garantizar la disponibilidad y la aeronavegabilidad de las aeronaves. Esta aérea tiene varias actividades en las que se destaca:

a). Realización de mantenimiento programados: los mantenimientos programados de las aeronaves deben ser son planeados para realizar todos los mantenimientos ordenados por el fabricante de la aeronave para garantizar su operatividad, dentro de los mantenimientos se destacan las actividades diarias (daily check), semanales (weekly) y los servicios mayores.

Estas actividades se programan de acuerdo con el número de horas voladas por cada aeronave y su objetivo principal es la de garantizar la confiabilidad de esta.

b). Corrección de mal funciones durante la operación: si bien la aerolínea y la aeronáutica civil es exigente con el mantenimiento de las aeronaves, no significa que estas no presenten fallas durante la operación, en las cuales mantenimiento debe reaccionar oportunamente para corregirlas y devolver la aeronave a operación.

c). Atención de las aeronaves durante el tránsito: mantenimiento tiene la responsabilidad de recibir las aeronaves cada vez que aterrizan, con el fin de corregir fallas, si se presentaron y realizar el aprovisionamiento de combustible de acuerdo con el manifiesto de vuelo.

Eventos exógenos de riesgo

a) aeropuertos con operación diurna: actualmente las ciudades de Medellín, Montería, Manizales y Apartadó tienen operación a partir del sunrise hasta el sunset, por lo que la operación está planeada para aprovechar al máximo el tiempo de operación de los aeropuertos, pero cuando se presentan fenómenos meteorológicos y la operación carga con demoras consecuencia, es muy probable que se tengan que cancelar los últimos vuelos ante la imposibilidad de llegar antes del sunset. Un ejemplo de estas contingencias es la operación en Medellín la cual es vulnerable a cualquier tipo de demora que en consecuencia provoca la cancelación de los últimos vuelos del bloque de la tarde.

b) demoras en los tránsitos: este tipo de demoras se consideran como consecuencias de las otras áreas, pero repercuten directamente sobre la operación, como se dijo anteriormente, una demora original genera un efecto en cadena en los siguientes vuelos, por lo tanto, en muchas ocasiones las tripulaciones deben ser reemplazadas para que puedan cumplir con los vuelos ante el inminente riesgo de que la tripulación se quede sin duty en una ciudad en la que no se cuenta con tripulaciones de reserva.

c) mala notificación de las tripulaciones: este es un proceso que está inmerso dentro de la planeación, al ser actualmente una actividad que se realiza manualmente es susceptible de errores al notificar mal la hora de presentación de una tripulación.

d) renuncia pilotos: debido al crecimiento de la aviación y a la competencia que se está presentando dentro del mercado aéreo colombiano, es común que las aerolíneas contraten pilotos que actualmente están trabajando con Easyfly (Vuelo fácil), cabe resaltar que formar un piloto puede tomar como mínimo 2 meses, por lo que el impacto que genera la renuncia de pilotos es muy alto en términos de cumplimiento de itinerarios ya que en algunas ocasiones provoca la cancelación de algunos vuelos por déficit de pilotos.

e) vuelos retrasados por duty de la tripulación: los fenómenos meteorológicos provocan que en la mayoría de casos los vuelos se retrasen de tal forma, que las tripulaciones que estaban programadas para terminar a las 6 de la tarde terminen a las 8:30 o 9 pm, por lo que solo pueden ser programadas después de 12 horas, es decir a las 8:30 am por lo que los vuelos que estaban programados a las 6 am deben ser retrasados o reemplazados con tripulaciones con duty. Hay ocasiones en donde solo se puede retrasar el vuelo ante la imposibilidad de reemplazar la tripulación

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

La investigación permitió evidenciar la falta de prevención de riesgos exógenos y endógenos, en la formulación de proyectos de inversión, específicamente para la ampliación de cobertura de la aerolínea EASYFLY que se analizó en el presente trabajo.

De igual forma, la empresa decidió elaborar el proyectos de ampliación de la flota de aeronaves, para lo cual tuvo en cuenta las aeronaves más apropiadas a la demanda sin embargo en el proyecto se observa la falta de consideraciones a los riesgos de la operación de las nuevas aeronaves, en cuanto a la disponibilidad de medidas de prevención de accidentes en algunos aeropuertos de ciudades pequeña e intermedias del país, las condiciones de los aeropuertos de estas ciudades debido a la topografía colombiana donde es preponderante la zona montañosa en las lugares donde reside más del 90% de la población , que serán los demandantes de estos servicios

La aerolínea experimento un crecimiento considerable en su operación producto de la adquisición de más aeronaves, este incremento produjo que la capacidad del equipo tierra fuera insuficiente para atender de manera oportuna y eficiente las aeronaves durante el tránsito. Este problema pudo haber sido mitigado si durante la planificación del proyecto de expansión de flota se hubiese hecho una identificación exhaustiva de riesgos, en el cual se habría advertido a la empresa de la incapacidad del equipo tierra para atender las aeronaves durante los tránsitos, y de esta manera hacer frente a la expansión de flota.

Las demoras que se originan en el área de mantenimiento son ocasionadas por deficiencias en la gestión de mantenimiento y del personal, si bien la falta de personal es un factor contribuyente en las demoras que se presentan, esta no pueden ser catalogada como la causa principal de las demoras que se originan en el área, ya que los eventos de muy alta prioridad dejan entre ver que la logística de repuestos y la capacidad de la infraestructura está muy por debajo de lo que la aerolínea requiere para mantener su operación.

La disponibilidad de pilotos se ve afectada por factores ajenos al control de la dirección de operaciones aéreas (mantenimiento, equipo tierra, eventos incontrolables), los cuales generan cambios abruptos en la programación de las tripulaciones al igual que obligan al uso de las tripulaciones de reserva para contrarrestar el impacto negativo de dichos eventos, por lo que si bien el factor de tripulación es demasiado justo para la operación de la empresa, también se debe entender que si no se gestionan y se mejoran las demoras por equipo tierra y mantenimiento, el factor de tripulación siempre va a ser insuficiente.

Como elementos fundamentales de reflexión se plantean los siguientes:

1. se debe analizar la necesidad de adquisición de equipo tierra en las ciudades que tienen alto grado de simultaneidad de vuelos, con el fin de mitigar los efectos del crecimiento de la operación.
2. diseñar e implementar un plan de mantenimiento robusto que garantice la confiabilidad del equipo tierra.
3. entrenar al personal en tareas de mantenimiento del equipo tierra.

4. coordinar con el aérea de itinerarios la programación de vuelos, esto con el fin de evitar simultaneidades programadas que desborden la capacidad del equipo tierra
5. solicitar un área en donde se puedan hacer tareas de mantenimiento de los equipos.
6. revisar la confiabilidad de los equipos de los equipos de tierra de empresas subcontratadas.
7. solicitar la adquisición de planta y tractor para el área de mantenimiento en las bases de Bogotá y Medellín.
8. desarrollar e implementar un proceso de adquisición de repuestos, que garantice la disponibilidad de los elementos de manera oportuna y efectiva, en concordancia a lo planeado por la sección de programación mantenimiento.
9. presentar un proyecto en el cual se contemple la adquisición o arrendamiento de áreas para el mantenimiento de las aeronaves.
10. modificar el proceso de incorporación de personal técnico, con el fin de garantizar un periodo previo de entrenamiento en el cual se habiliten los técnicos para hacer mantenimiento en las aeronaves de la aerolínea.
11. fortalecer la sección de confiabilidad de la aerolínea para que de esta forma se propongan y se modifiquen los planes de mantenimiento que prevengan fallas técnicas por medio del análisis de flota.
12. elevar el factor de tripulación a 5 por aeronave, esto con el fin de contar con tripulaciones suficientes para hacer frente a los diferentes eventos de riesgo que tiene la operación.
13. invertir tiempo y recursos en la mejora de las demoras provocadas en los tránsitos y por mantenimiento.
14. realizar un análisis de riesgos minucioso de la operación en los aeropuertos con operación diurna, con el objetivo de encontrar posibles eventos de riesgo que retrasen la operación en esas ciudades.
15. comprar un programa de gestión de tripulaciones el cual incluya notificación automática de la tripulación

Como conclusión, es importante que, en todos los proyectos de inversión privada o pública, se efectuó la identificación, cuantificación y valoración de los riesgos que estos

generan para los interesados, lo cual constituye un principio fundamental de responsabilidad social empresarial.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aeronáutica Civil de Colombia. (2016). comportamiento tráfico de pasajeros en 2016. Bogotá - Colombia.

Aeronáutica, r. (2019). Avianca síntesis histórica. Revista aeronáutica.

Aviacol. (2019). Aviacol. Obtenido de <https://www.aviacol.net/aviones-civiles/douglas-dc-3.html>

Beasley, p. c. (2012). Airport operations, thrid edition. McGraw-hill publishing.

Project Management Institute, inc. (2018). la guía de los fundamentos para la dirección de proyectos (guía del pmbok) sixth edition. Pmi.

LA PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA EN LA MEJORA DE LA ATENCIÓN VOLUNTARIA DE LOS ESTUDIANTES. UN ESTADO DEL ARTE TEÓRICO⁷⁴

Hilda Velasco Sinisterra⁷⁵

Pares evaluadores: Red de Investigación en Educación, Empresa y Sociedad – REDIEES.⁷⁶

⁷⁴ Derivado de la Tesis Doctoral “Propuesta de programación neurolingüística ligada a estilos de aprendizajes para potencializar la atención voluntaria en estudiantes de transición. Buenaventura-Colombia, 2019”, Doctorado en Educación, Universidad Norbert Wiener, Lima-Perú.

⁷⁵ Licenciada en Pedagogía Reeducativa, Universidad del Quindío, Armenia-Colombia, Magíster en Educación, Universidad del Tolima, Ibagué-Colombia, Docente, Secretaría de Educación Distrital de Buenaventura-Colombia, hvsinisterra@gmail.com

⁷⁶ Red de Investigación en Educación, Empresa y Sociedad – REDIEES. www.rediees.org

LA PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA EN LA MEJORA DE LA ATENCIÓN VOLUNTARIA DE LOS ESTUDIANTES. UN ESTADO DEL ARTE TEÓRICO⁷⁷

Hilda Velasco Sinisterra⁷⁸

RESUMEN

El presente trabajo tuvo como objetivo establecer los presupuestos teóricos requeridos en el estudio de la programación neurolingüística, como herramienta pedagógica para el mejoramiento de la atención voluntaria en el estudiantado. El producto científico representado por el corpus teórico, se obtiene a través de la revisión del estado del arte a partir de 19 antecedentes investigativos, 18 textos y 2 referentes contextuales, generándose así desde el punto de vista metodológico una investigación de enfoque interpretativo, paradigma cualitativo, diseño bibliográfico y nivel explicativo. Producto de la revisión, se obtuvo una integración teórica de la PNL en la atención voluntaria, concertada esta integración en las bases del enfoque psicológico, del enfoque pedagógico y del enfoque neurocientífico, desde de las Teorías del Aprendizaje representadas por el Aprendizaje Constructivo y el Aprendizaje Significativo; la Teoría del Comportamiento; la Teoría de la Comunicación y la Teoría de la Información; y la Teoría Cognitiva. Ello demuestra que la PNL puede ejercer influencia desde los principios del modelado comportamental, siendo que el comportamiento del sujeto puede ser desarrollado con influencia de patrones externos a manera de estrategias didácticas creativas, constructivas y significativas de PNL.

⁷⁷ Derivado de la Tesis Doctoral “Propuesta de programación neurolingüística ligada a estilos de aprendizajes para potencializar la atención voluntaria en estudiantes de transición. Buenaventura-Colombia, 2019”, Doctorado en Educación, Universidad Norbert Wiener, Lima-Perú.

⁷⁸ Licenciada en Pedagogía Reeducativa, Universidad del Quindío, Armenia-Colombia, Magíster en Educación, Universidad del Tolima, Ibagué-Colombia, Docente, Secretaría de Educación Distrital de Buenaventura-Colombia, hvsinisterra@gmail.com

ABSTRACT

The present work aimed to establish the theoretical assumptions required in the study of neurolinguistic programming, as a pedagogical tool for the improvement of voluntary care in students. The scientific product represented by the theoretical corpus, is obtained through the review of the state of the art from 19 research antecedents, 18 texts and 2 contextual references, thus generating, from the methodological point of view, an investigation with an interpretative approach, a qualitative paradigm, bibliographic design and explanatory level. As a result of the review, a theoretical integration of NLP in voluntary care was obtained, this integration being arranged from the bases of the psychological approach, the pedagogical approach and the neuroscientific approach, from the Theories of Learning represented by Constructive Learning and Significant learning; the Theory of Behavior; the Theory of Communication and the Theory of Information; and Cognitive Theory. This shows that NLP can exert influence from the principles of behavioral modeling, being that the subject's behavior can be developed with the influence of external patterns as creative, constructive and meaningful NLP teaching strategies.

PALABRAS CLAVE: Programación neurolingüística, atención voluntaria, estado del arte, enfoque teórico

Keywords: Neurolinguistic programming, voluntary care, state of the art, theoretical approach

INTRODUCCIÓN

Al abordar la programación neurolingüística como herramienta pedagógica para el mejoramiento de la atención voluntaria en el estudiantado, se tiene un objeto de estudio construido de la siguiente manera: la programación neurolingüística como campo de estudio de la neurociencia con implicaciones de la psicología; la pedagogía como rama de las ciencias de la educación, la cual se vale de diferentes disciplinas, herramientas y orientaciones estratégicas para la comprensión, diseño y gestión de los procesos de enseñanza y aprendizaje; y por último, la atención voluntaria como elemento propio del comportamiento humano en el campo del aprendizaje, estudiado por disciplinas como la psicología, la neurociencia y la pedagogía. Por tanto, se trata de un objeto de estudio con cualidades ontológicas complejas, estando en medio el sujeto representado por el estudiante quien como ente social, transita por procesos de vida y de aprendizaje propios que se encuentran influidos por diferentes aspectos igualmente complejos.

En este contexto, la programación neurolingüística conocida por las siglas PNL, propuesta por Richard Bandler y John Grinder en Estados Unidos en los años 70; es determinada como un enfoque pseudocientífico de comunicación, desarrollo personal y psicoterapia, el cual sostiene que existe una conexión entre los procesos neurológicos, el lenguaje y los patrones de comportamiento aprendidos a través de la experiencia, afirmando que estos pueden ser modificados en beneficio de la persona. Desde este punto de vista, Jago (2011), explica a la PNL a través de sus tres componentes intrínsecos: la programación, la base neurocientífica, y el componente lingüístico; a saber:

- *La programación*: Hace referencia a procesos de organización, específicamente de los programas mentales establecidos que rigen el pensamiento y el comportamiento, los cuales se pueden programar de forma similar ha como se programaría un ordenador para que realice determinadas funciones. Estas funciones que se programarían, serían comportamientos esperados o ideales.
- *Lo “neuro”*: Indica que todo comportamiento es el resultado de un proceso neurológico, es decir, toda conducta y todo comportamiento está en función de la actividad neurológica que se pone en marcha en el cerebro a partir de la información que llega a través de los sentidos. Se lleva a cabo un proceso de

interpretación sobre la información recibida, lo cual va formando la percepción del mundo circundante.

- *Lo “lingüístico”*: Indica que el proceso neurológico es representado, ordenado, secuenciado y transmitido a través de la comunicación basada en la palabra o el lenguaje. Reconoce la parte que ocupa el lenguaje como representación de la organización mental y, en consecuencia, de las estrategias operativas.

De allí que para Bavister & Vickers (2014), la PNL es “... un modelo de comunicación que se centra en identificar y usar modelos de pensamiento que influyan sobre el comportamiento de una persona como una manera de mejorar la calidad y la efectividad personal” (p.12); se intuye que la comunicación asertiva que maneja el modelo, es el mecanismo a través del cual se generan cambios en el comportamiento. Para O’Connor & Seymour (2007), la PNL se fundamenta en modelar comportamientos, no fungiendo como una teoría sino como una técnica para modelar, partiendo del conocimiento de los comportamientos propios y de los que se consideran exitosos en otras personas o situaciones; se fundamenta en el conocimiento de las estrategias que usan de forma inconsciente las personas exitosas, para ser usadas de manera consciente, a fin de gestionar de modo más eficaz el comportamiento o los estados emocionales.

Desde su creación, la PNL ha sido utilizada por diversos profesionales para tratar problemas como fobias, depresión, trastorno de movimientos estereotípicos, enfermedades psicosomáticas o trastornos del aprendizaje, los cuales tienen como denominador una base comunicacional, ser problemas de implicaciones neurológicas, y poseer posibles modelos ideales de comportamiento que pueden seguirse para la mejora. Por estas razones es que en el campo pedagógico, Jaruffe & Pomares (2011), sostienen que aunque para muchos la PNL es pseudociencia por presentar incompatibilidad metodológica con la psicología en cuanto al énfasis del modelado del comportamiento; en pedagogía es distinto, dado que “...en el proceso de aprendizaje se evidencia que la PNL tiene un alto sentido, puesto que es una herramienta eficaz y sencilla que permite un cambio significativo en el rendimiento académico de los estudiantes...” (p.243). Para los referidos autores, la importancia recae en la efectividad y significancia que se logra en los procesos humanos de socialización.

De lo anterior se deduce que en el proceso pedagógico de enseñanza y aprendizaje, la PNL presenta implicaciones ante la posibilidad de modelar comportamientos esperados en los estudiantes, especialmente en los aspectos que representan los llamados problemas pedagógicos tal es el caso de la atención y, en torno a éste, uno que posee grandes implicaciones investigativas en el contexto mundial, reconocido como la atención voluntaria. Aparece entonces la atención voluntaria como uno de los problemas estudiados por la psicología en el ámbito pedagógico, siendo que esta atención voluntaria según Garrido (2000), obedece a la capacidad de concentración de la persona ante un estímulo de manera voluntaria; esta atención se caracteriza porque la concentración se mantiene activa mientras el sujeto está consciente de su funcionamiento. Para Gonobolin (1984):

La atención voluntaria, a diferencia de la involuntaria, se determina por los fines de la actividad consciente a los que se dirige. La tarea que se ha planteado conscientemente el sujeto determinará los objetos y los fenómenos, las facetas y las cualidades que es necesario destacar para efectuar esta actividad, o sea aquello en lo que hay que fijar atención ... La base de la atención voluntaria son las conexiones que se han formado en la experiencia pasada entre una u otra tarea o, más exactamente, entre su fórmula verbal (ya que toda tarea se formula verbalmente) y los actos que corresponde a una dirección determinada de la atención. Cada vez que se plantea la misma tarea se actualizan de nuevo las conexiones indispensables para la ejecución de los actos que exige. Esto significa que la atención se somete a la tarea activa (p.98).

Es precisamente en el componente consciente de la atención voluntaria, en el componente experiencial y en las conexiones de pensamiento, en los cuales se genera la posibilidad de añadir la PNL en cuanto al modelado de procesos de atención que pueden incorporarse en los espacios de aprendizaje por parte del docente. Es importante destacar que Posner & Petersen (1990), definen la atención como estado neurocognitivo cerebral de preparación que precede a la percepción y a la acción, y el resultado de una red de

conexiones corticales y subcorticales de predominio hemisférico derecho; de allí que sea objeto de estudio de la neurociencia. Por ello, la atención voluntaria posee altas implicaciones en la PNL, siendo que los mecanismos de la PNL ofrecen beneficios para mejorar la atención. Al respecto, se ha demostrado desde diferentes ámbitos, cómo la programación neurolingüística ha generado impacto positivo en los procesos de aprendizaje (Araujo, 2018), temática que ocupa un sitio importante en las investigaciones mundiales.

No obstante, es pertinente ofrecer una contribución científica concertada en enfoques teóricos integradores a los fines de comprender de una manera más amplia y precisa la ontología de este objeto de estudio construido, permitiendo emprender estudios futuros con mayores fortalezas teóricas lo cual oriente, a su vez, una mayor fortaleza metodológica en cuanto a las mejores formas de acercarse a comprender el objeto de conocimiento. Por tanto, se plantea este escrito con el objetivo establecer los presupuestos teóricos requeridos en el estudio de la programación neurolingüística como mecanismo pedagógico para el mejoramiento de la atención voluntaria en el estudiantado. A tal efecto, se desarrolló con base en los planteamientos de Rodríguez, Gil & García (1999), una investigación de enfoque interpretativo, paradigma cualitativo, diseño bibliográfico y nivel explicativo, construyéndose un estado del arte a partir de la revisión de 19 antecedentes investigativos, además de 18 textos y 2 referentes contextuales.

En líneas generales, se comprende que en el terreno de la investigación educativa es imperativo que los investigadores no limiten al uso de la programación neurolingüística como moda para abordar diferentes problemas pedagógicos, sino que comprendan la génesis de éstos problemas como objetos de estudio con fundamentaciones epistemológicas, a partir de lo cual se logre el enlace epistemológico superior con las opciones de mejora que herramientas como la PNL puedan aportar.

DESARROLLO

Producto de la revisión del estado del arte, se convino en presentar los antecedentes consultados en tres grupos fundamentales: los primeros orientados a mostrar a la programación neurolingüística como herramienta pedagógica; los segundos orientados al

tratamiento de la atención voluntaria como objeto de estudio pedagógico; y los terceros, específicamente destinados a estudiar a la programación neurolingüística como mecanismo pedagógico para el mejoramiento de la atención voluntaria en el estudiantado. De este último punto se desprende un mapa teórico, el cual se constituye en el producto científico.

1. La programación neurolingüística como herramienta pedagógica

Jaruff & Pomares (2011), analizaron la PNL desde la psicología, pero también desde las ciencias cognitivas, en las cuales posee implicación la pedagogía. Los autores se concentran en las posibilidades que posee la PNL de incidir favorablemente en las relaciones sociales para hacerlas más estimulantes y significativas, aludiendo entonces a los procesos en los cuales se manifieste el ser humano, siendo la enseñanza y el aprendizaje un proceso con alto contenido de interacciones entre actores. Los autores concluyen que la PNL posee una importante relación conceptual y práctica con la psicología y la neurociencia, así como con la pedagogía en el entendido que busca desarrollo cognitivo y mental de los sujetos de aprendizaje. A tal efecto, el primer enfoque epistemológico que plantea es la Ciencia Cognitiva, cuyo propósito esencial es explicar cómo se piensa, siendo que el conocimiento consiste en representaciones mentales, y estas representaciones serían las formas mentales que los humanos tienen de lo que los rodea, las representaciones del mundo. En este presupuesto epistemológico se abarca el proceso de programación y neurocientífico de la PNL.

Para Thagard (1998), las principales formas de entender cómo se piensa o se modela las representaciones mentales son la lógica, las reglas, los conceptos, las analogías, las imágenes y las conexiones neuronales. De allí que en el marco de la ciencia cognitiva, se haga alusión a la antropología cognitiva, la lingüística cognitiva, la psicología cognitiva, la neurociencia cognitiva y la inteligencia artificial. En aras de la PNL para la pedagogía, juegan un rol determinante la lingüística cognitiva y la psicología cognitiva. En cuanto a la lingüística cognitiva, ésta proporciona explicaciones del lenguaje que se integren con los conocimientos actuales de la mente humana (Bechtel, Mandik & Mundale, 2001). El principio general de la lingüística cognitiva es que el uso del lenguaje debe ser explicado haciendo referencia a los procesos mentales subyacentes. Por su parte, en cuanto a la

psicología cognitiva, la misma se ocupa de los avances en el estudio de la memoria, el procesamiento del lenguaje, la percepción, la solución de problemas y el pensamiento.

Según Parkin (1999), la psicología cognitiva puede definirse como la rama de la psicología que intenta proporcionar una explicación científica de cómo el cerebro lleva a cabo funciones mentales complejas como la visión, la memoria, el lenguaje y el pensamiento. Como aporte esencial pedagógico, estos autores refieren que la PNL parte de los fundamentos del constructivismo, definiendo la realidad como una invención y no como un descubrimiento. Es un constructo psíquico de Bandler & Grinder (1980), basados en el hecho de que el ser humano no opera directamente sobre el mundo real en que vive, sino que lo hace a través de mapas, representaciones, modelos, a partir de los cuales genera y guía su conducta. Un último postulado teórico es el del lenguaje natural humano, desde la gramática transformacional representada Chomsky (1957), y en especial en los conceptos de estructura superficial que consiste en lo que el hablante dice realmente; y la estructura profunda, que es lo que el hablante piensa y quiere manifestar. En este orden de ideas, González (1996), hace alusión a los mecanismos de la estructura del lenguaje y la comunicación, los cuales actúan en todo el sistema de creencias, específicamente cuando las personas lo utilizan como única norma dentro del proceso de su vida.

Por otro lado, la PNL es una escuela pragmática del pensamiento, con herramientas para desarrollar un pensamiento estratégico y sistemático. Sus postulados sugieren que mejora las carencias y principios básicos de lo que son los seres humanos y para flexibilizar conductas que permitan alcanzar con eficiencia las metas propuestas (Iglesias, 2006). Por tanto, la PNL se explica desde la Teoría de Sistemas planteada por Garrido (2000); desde esta teoría, se presenta una consideración de la motivación desde los mecanismos que posibilitan la regulación de la acción; por tanto, explican el comportamiento propio y la posibilidad de construir comportamientos desde el exterior. Y Cruz (1998), habla de la Teoría de la Conducta, siendo que en la PNL la conducta es concebida como consecuencia de complejos procesamientos neurofisiológicos de la información percibida por los órganos sensoriales, los cuales son representados, ordenados y sistematizados en modelos y estrategias, a través de sistemas de comunicación como el lenguaje. Esos sistemas tienen

componentes que hacen posible la experiencia y pueden ser intencionalmente organizados y “programados” para alcanzar ciertos propósitos.

Adicionalmente, Gutiérrez (2011), al analizar la programación neurolingüística como herramienta psicopedagógica para mejorar el aprendizaje escolar, hace alusión a las Teorías del Aprendizaje, indicando que gran parte de los aprendizajes se adquiere de manera intuitiva y sólo se perciben los resultados, por lo que a través de la PNL se pueden generar entornos de aprendizaje abiertos que satisfagan las necesidades de los estudiantes descubriendo a través de la PNL la forma en la cual los estudiantes aprenden (visual, auditiva, kinestésica), y modelando estos aprendizajes. Al respecto, es importante que los estudiantes adquieran herramientas para aprender a aprender, en lo cual puede contribuir la PNL, relacionando palabras, pensamientos y conductas con los objetivos de aprendizaje. Para ello, el docente debe crear los procesos de aprendizaje a ser modelados, y a través de diversas estrategias didácticas basadas en el uso del lenguaje en sus diversas acepciones, modelar en el estudiante dichos procesos.

Mejía (2007), analizó la PNL como estrategia de diagnóstico en el rendimiento escolar, anclando a la PNL en el marco de las Teorías del Aprendizaje, específicamente respecto a la calidad del aprendizaje. Plantea que es “...posible aprender con placer y con mayor eficacia cuando se aprende a programarse positivamente para el logro de máximos beneficios al anclar la mayoría de los recursos posibles” (p.93). Con ello, se abordan las dificultades del aprendizaje eliminando trabas, bloqueos, limitaciones, al internalizar qué sucede en cada sujeto durante los procesos de aprendizaje. Para esta autora, el centro epistemológico de la PNL es la Teoría de la Comunicación, en la cual se define el sistema de interacción de las comunicaciones que es posible modelar en el aula a través de la PNL. Asimismo, indica que la PNL ha tomado elementos de la Teoría de la Información, en cuanto que con las estrategias de PNL se es capaz de cambiar los programas mentales, reprogramarse y procesar la información de manera eficiente. Al respecto, el docente debe proporcionar al estudiante la información idónea de manera precisa en el proceso de enseñanza, sistemática y coherente, para que se inserte en el cerebro de los estudiantes durante los procesos de aprendizaje.

Esta autora explica en el marco de la pedagogía, las estrategias didácticas de PNL que puede utilizar el docente, siendo estas: el anclaje, proporcionado un estímulo externo sensorial (palabras, gestos, colores, olores...), que se asocien con una conducta deseada; el reencuadre, que es la modificación del marco de referencia de ciertos hechos (estrategias de enseñanza), para que el estuante cambie el significado de esos hechos de manera más positiva; las submodalidades, se busca modificar las experiencias pasadas, utilizando la imaginación y la fantasía; la relajación, cuya finalidad es lograr un dominio sobre la mente para lograr las metas propuestas; la calibración, en la cual el docente debe aprender a conocer el estado mental de sus estudiantes en cuanto a hacer consciente algo que normalmente se hace de forma inconsciente; el modelaje, utilizando el comportamiento de personas eficaces para demostrarlos a los sujetos en el proceso de aprendizaje; la inducción, induciendo comportamientos mediante palabras, ademanes, tonos de voz; y la sincronización, a través de señales no verbales que sirvan de ejemplo de comportamientos.

Prosigue la desincronización, cambiando lo que supuestamente está aprendido para generar habilidad en los comportamientos; y el deslizamiento psicológico, en guiar cambios de pensamiento a través de la comunicación. Entonces, la Teoría del Aprendizaje y la Teoría de la Comunicación, son esenciales, entendiendo cómo lograr cambios en el aprendizaje, y cambios en la forma en que el estudiante se comunica con su entorno. Por su parte, Chumbirayco (2011), al analizar la PNL en el aprendizaje estratégico de los estudiantes, se centró en las Teorías del Aprendizaje, desde los estilos de aprendizaje centrados en la actividad, las bases neurológicas del aprendizaje y la memoria, así como en las bases fisiológicas de los niveles lógicos de pensamiento. No obstante, su punto clave de relación de PNL con el aprendizaje, fue el aprendizaje estratégico como aprendizaje de calidad. Este aprendizaje estratégico se liga con las Teorías de la Información, desde: las estrategias de adquisición de información, las de codificación de información, las de recuperación de información, las de apoyo al procesamiento, especialmente las estrategias afectivas del aprendizaje, en las cuales posee un alto componente la PNL.

Cruz (2013), estudió la programación neurolingüística en el proceso de enseñanza y aprendizaje, presentando a la PNL como herramienta para la comunicación asertiva, señalando la importancia de incorporarla en las estrategias pedagógicas de las instituciones

educativas. Para la autora, la PNL contribuye a alcanzar el objetivo de la pedagogía, formar personas, ya que gracias a la PNL los estudiantes pueden adquirir y desarrollar habilidades que optimizan los resultados en los procesos de enseñanza y aprendizaje, ayuda a fortalecer la confianza y la autoestima del estudiante, generando una alta motivación por aprender. Además permite estudiar las maneras de recoger, procesar y codificar la información en la mente del alumno. En un contexto psicológico, trabaja con base en los Sistemas Representacionales, trayendo a colación lo visual, lo auditivo y lo kinestésico, lo cual forma parte de las formas de aprendizaje. Asimismo, habla del sistema neuronal y los procesos de comunicación del cerebro, apareciendo la Teoría de la Comunicación como la explicación de los sistemas de comunicación internos y externos del ser humano. Finalmente, complementa sus aportes con el Sistema Lingüístico, a través de las estructuras y procesos para alcanzar una comunicación.

González, Lopera & López (2016), analizaron la PNL en el mejoramiento del aprendizaje, enfocándose en los tipos de Representación Sensorial en el aprendizaje, sobre lo cual deben diseñarse las estrategias didácticas. Recientemente, Araujo (2018), analizó la PNL y superaprendizaje en el desarrollo cognitivo, afirmando que las técnicas de PNL muestran beneficios tanto para estudiantes como para los docentes, en lo académico y personal. En lo teórico, en primer lugar se parte de las Teorías del Aprendizaje, según las cuales Sambrano & Steiner (2007), señalan que las mismas permiten explicar y comprender cómo las personas captan y procesan la información recibida del entorno para convertirla en conocimiento, lo que determina la efectividad del aprendizaje que se ha producido. Se habla de modelos de aprendizaje basados en la experiencia de la persona como sujeto activo en el proceso de aprendizaje, al considerar que el uso de diversos métodos, técnicas y procedimientos permite desarrollar habilidades y mejorar el rendimiento escolar, teniendo como consecuencia un alumno creativo, dichoso y capaz de desarrollar plenamente sus potencialidades; aquí interviene la PNL como herramienta de apoyo pedagógico.

Por su parte, se hace alusión a la base neurocientífica de la PNL desde las ciencias de la conducta, teniendo a Gardner (1987), como uno de sus máximos representantes con la Teoría de las Inteligencias Múltiples, la cual demuestra las diferentes formas en que las personas pueden actuar y modificar sus comportamientos. También refiere a la enseñanza

creativa caracterizada por ser dinámica, motivadora e implicativa, lo que se traduce en generación de aprendizaje significativo, definido por Ausubel, Novak & Hanesian (1998), como aquel que se obtiene cuando una persona recibe nueva información que le resulta interesante, útil, significativa para su vida y la incorpora a su estructura cognitiva, aplicando el conocimiento en ese mismo contexto u otro. Por ello, la Teoría del Aprendizaje Significativo cobra valor a través de la PNL, así como la Teoría de la Creatividad de De Bono (2008), en la cual la creatividad es un ingrediente básico del pensamiento, ya que exige nuevas ideas, nuevos enfoques, más alternativas.

Ramírez (2018), analizó el uso de la PNL como herramienta en el proceso de enseñanza aprendizaje, teniéndose a la PNL como una herramienta de aprendizaje efectivo, y a las Teorías del Aprendizaje como una perspectiva común con la PNL, especialmente aquellas relacionadas con el modelo Constructivista, pues son afines a las diversas técnicas propuestas por la PNL en cuanto al mejoramiento del proceso de enseñanza y aprendizaje. Al respecto, la PNL genera aportes al aprendizaje, ya que permite identificar los sistemas de percepción de cada educando, lo cual representa una oportunidad para que cada docente establezca las capacidades de sus estudiantes y a partir de esto ponga en marcha metodologías que procuren un proceso formativo idóneo, basado en posturas pedagógicas constructivistas y herramientas didácticas acordes al contexto escolar. En torno a los estilos de aprendizaje, antes de detectar eficazmente las estrategias de aprendizaje que deben implementarse, es necesario que el docente conozca las formas de aprendizaje de los estudiantes; por ejemplo, algunos tienden a usar una parte de su sistema neurológico que puede ser la parte visual, la auditiva o la kinestésica más que otras. Estas diferencias ameritan diferentes estrategias de aprendizaje que deben ponerse en marcha en pro de una educación integral.

Flores, Valle & Montalván (2018), analizaron algunos presupuestos que refutan la eficacia de la PNL en la enseñanza. La reflexión crítica apunta a resaltar algunas de las deficiencias de la Teoría del Aprendizaje Experiencial, visualizando la necesidad de que perspectivas teóricas alternativas con potencial, avancen en la comprensión conceptual de los procesos de aprendizaje, optando por una explicación del proceso de aprendizaje como un proceso dinámico y autorregulado que se basa en la planificación, el monitoreo y la

autorreflexión. Lo que se persigue es diferenciar el término neuro lingüístico en su verdadero género contextual educativo, para que la base de neurociencia sea bien comprendida y aplicada. Para los autores, los avances recientes en psicología educativa están apoyando la comprensión de las prácticas humanas, pudiendo beneficiarse de un enfoque sistemático para autorregular el aprendizaje y desarrollar y mejorar las capacidades de aprendizaje de autorregulación, que es lo que se ha pensado que es un aprendizaje neurolingüístico. Recaen aquí las Teorías del Aprendizaje y la Teoría de Sistemas.

2. La atención voluntaria. Un objeto de estudio pedagógico

Gomila (2000), circunscribe a la atención voluntaria en la psicología cognitiva. Distingue los diversos aspectos funcionales de la atención: como medio de selección-orientación; como resistencia a la distracción; como localización; como capacidad o recurso limitado; como preparación ideacional, expectativa o priming. Asimismo, se introduce una clasificación de tipos de atención en base a tres ejes: atención a sensaciones o a ideas, atención inmediata o derivada, atención pasiva, refleja, o activa, y atención voluntaria. Resultan, por tanto, ocho posibilidades o posturas de la atención, todos los cuales poseen implicaciones en la Teoría Cognitiva. Roda & Nabeth (2005), analizaron el papel de la atención en el diseño de sistemas de gestión del aprendizaje, indicando que los entornos de aprendizaje modernos se beneficiarían enormemente de una mejor gestión de dos objetivos aparentemente conflictivos. Por un lado, para apoyar el aprendizaje autónomo, autodidacta y orientado al descubrimiento, se debe ofrecer a los alumnos acceso a una gran cantidad de información y herramientas, siendo relacionada la Teoría del Aprendizaje Constructivo y la Teoría del Aprendizaje Significativo.

Asimismo, la cantidad y variedad de la información y las herramientas proporcionadas no deberían abrumar a los alumnos, quienes deberían ser guiados en el acceso, uso, experimentación y síntesis de los recursos disponibles, dándose un manejo adecuado a la Teoría de la Comunicación y la Teoría de la Información. Por estas razones, los referidos autores proponen que un cambio de enfoque de la presentación de información a la orientación de atención en el diseño de los procesos de enseñanza y aprendizaje, puede permitir conciliar el conflicto entre una mayor necesidad de información y las capacidades

cognitivas humanas limitadas que afecten la atención voluntaria de los estudiantes. Añaden que sobre la base de los hallazgos en psicología cognitiva y pedagogía, los docentes deben estar al tanto de los problemas de atención de los alumnos, para el diseño de estrategias de enseñanza capaces de dar respuesta a las necesidades de los estudiantes.

Wetzel, Widmann, Berti & Schroger (2006), estudiaron el desarrollo de la atención involuntaria y voluntaria desde la infancia hasta la edad adulta, como un estudio potencial combinado de comportamiento y eventos relacionados. Sus resultados sugieren cambios cuantitativos y cualitativos en la atención auditiva voluntaria e involuntaria y la distracción durante el desarrollo. Los pasos de procesamiento involucrados en la distracción (detección de cambio pre-atento, cambio de atención, reorientación) son funcionales, pero revelan diferencias características entre niños y adultos jóvenes. Su teoría de base es la Teoría Cognitiva. Seguidamente, Vélez (2010), desarrolla estrategias didácticas para promover el desarrollo de la atención como habilidad de pensamiento, analizando la atención desde las Teorías del Neurodesarrollo, y las Teorías del Aprendizaje, desde la atención y la motivación. Incluso analizan la participación de agentes externos como los padres en los procesos de enseñanza y aprendizaje, como alternativas para la activación de la atención.

Vera, De Castro & Ribeiro (2013), estudiaron la orientación voluntaria y automática de la atención durante el desarrollo infantil, centrando su atención teórica en la Teoría Cognitiva. Indican que la atención selectiva dirige los recursos cognitivos a objetos o eventos relevantes a través del control voluntario o automático. Los autores refieren que los problemas de atención pueden atribuirse a la aparición de la inhibición del retorno como resultado de la maduración del sistema atencional derivado del desarrollo infantil, lo que contribuye a una exploración más efectiva del medio ambiente. Por su parte, Fernández (2014), al analizar la neuropsicología de la atención, habla de que los procesos atencionales son una enorme área de estudio, con multiplicidad de términos y teorías relacionadas, las cuales se encierran en las Teorías del Comportamiento. Asimismo, la atención voluntaria se condiciona a las teorías explicativas de la atención. Fernández & Flórez (2016), indican que la atención no es un proceso unitario sino un conjunto de diferentes mecanismos que trabajan de forma coordinada.

Esta atención, para Fernández (2004), constituye el mecanismo de activación o alerta de los procesos cognitivos, siendo la Teoría Cognitiva la principal representante. No obstante, la atención es una función neuropsicológica que exige un esfuerzo neurocognitivo, que precede a la percepción, a la intención y a la acción, y que tiene un papel importante en la capacidad de memoria y aprendizaje, estando implicadas la Teoría Cognitiva y las Teoría del Aprendizaje. Por su parte, Flores (2016), estudia el proceso de la atención y su implicación en el proceso de aprendizaje, y realiza un acercamiento a las principales características de la atención e como forma superior de comportamiento, como una función específicamente humana. Para ello, se toma como referencia Teoría Histórico Cultural de Vygotsky (1979). El autor realiza una revisión de cómo se conforma la base fisiológico- social de la atención, para luego pasar a realizar una descripción de las cualidades, tipos, manifestaciones de esta función superior del comportamiento, siendo determinantes las Teorías del Aprendizaje y las Teorías del Comportamiento.

Adicionalmente, Ojeda (2014), analizó la influencia de la atención y las estrategias de aprendizaje en el rendimiento académico, desarrollando un importante cúmulo de modelos teóricos de la atención, los cuales rigen su estudio en el campo pedagógico. Indican que el proceso atencional responde a un conflicto cognitivo (Teoría Cognitiva), que responde a conexiones neurológicas. Para estos autores, “la atención como función cognitiva constituye un campo de trabajo muy importante dentro de la investigación neuropsicológica dada la implicación de los procesos atencionales en la activación de los diferentes procesos cognitivos: percepción y memoria, indispensables en el aprendizaje” (p. 20). En este orden de ideas, Dolcos, Katsumi & Moore (2020), analizan las correlaciones neuronales de las interacciones emoción-atención, desde la percepción, el aprendizaje y la memoria hasta la cognición social, las diferencias individuales y las intervenciones de entrenamiento. Al respecto, indican que debido a su capacidad para captar la atención, los estímulos emocionales tienden a beneficiarse del procesamiento perceptivo mejorado, lo que puede ser útil cuando dichos estímulos son relevantes para la tarea pero obstaculizan cuando son irrelevantes; esto es análogo en los procesos de enseñanza y aprendizaje.

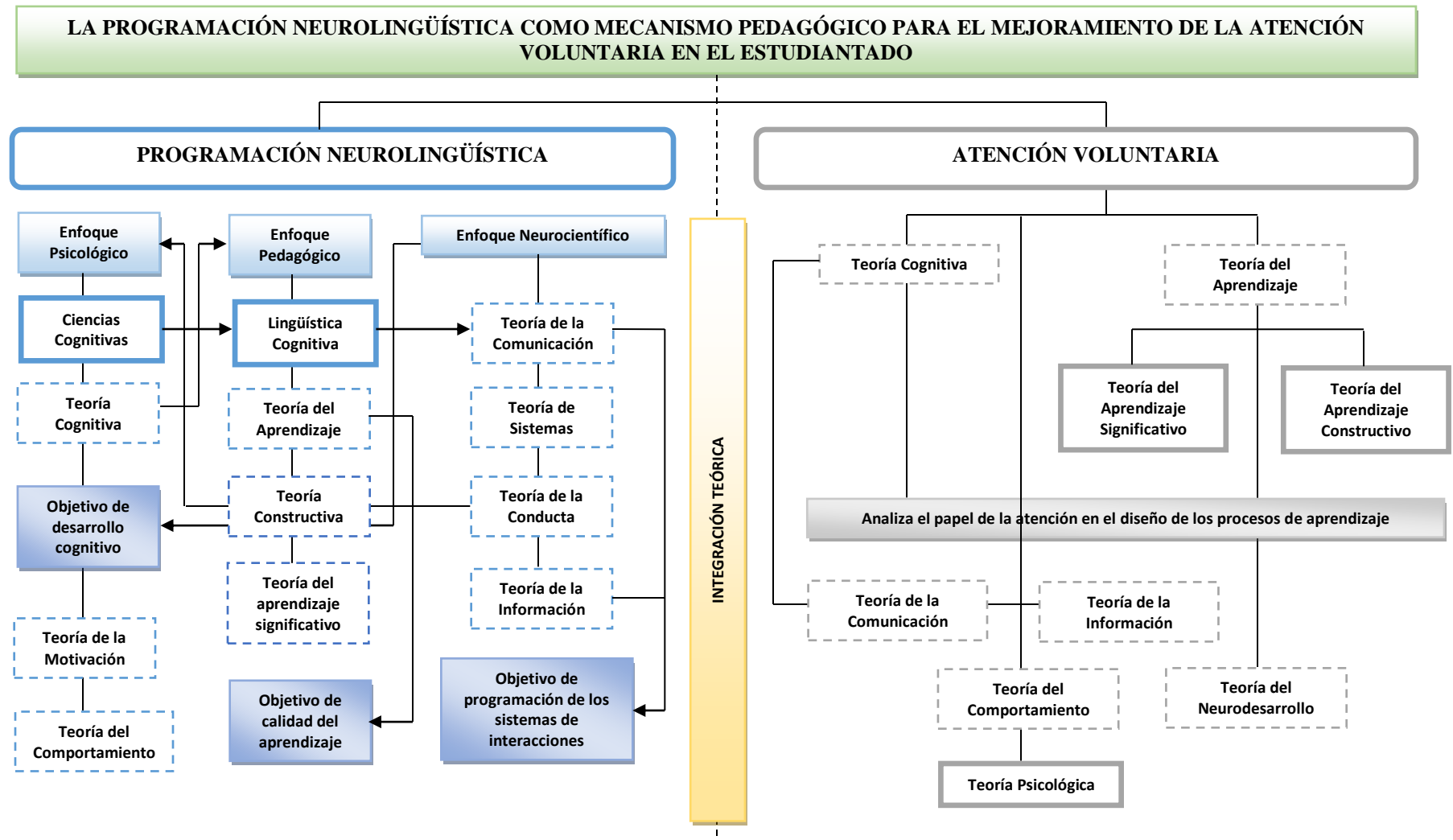
Las interacciones alteradas emoción-atención se han asociado con síntomas de trastornos afectivos, y la investigación se centra en mejorar las interacciones para prevenir

o tratar los trastornos afectivos, ante lo cual deben estar atentos los docentes, debiendo dominar la Teoría Psicológica. Los autores analizan los componentes lingüísticos, desde el lenguaje utilizado para describir los aspectos relacionados con la atención de la emoción y se resaltan los términos relacionados con dominios como la conciencia, los efectos motivacionales de la atención, la atención social y la regulación de las emociones, especialmente las interacciones emoción-atención en el aprendizaje y la memoria.

3. La programación neurolingüística como mecanismo pedagógico para el mejoramiento de la atención voluntaria en el estudiantado

Una vez analizadas las bases teóricas que definen a la PNL en el ámbito pedagógico, y a la atención voluntaria como objeto de estudio pedagógico, en la Figura 1, se presenta un enfoque integrador de las teorías representativas de la programación neurolingüística como mecanismo pedagógico para el mejoramiento de la atención voluntaria en el estudiantado, lo cual se constituye en el aporte científico central.

Figura 1. Enfoque teórico integrador para el estudio de la programación neurolingüística (PNL), como mecanismo pedagógico para el mejoramiento de la atención voluntaria en el estudiantado



DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

De la revisión realizada, se pusieron de manifiesto diferentes perspectivas de la PNL lo cual la hacen una herramienta importante en el campo pedagógico, utilizada a través de estrategias didácticas para la mejora del desempeño en general del estudiantado (Jaruffe & Pomares, 2011). Pese a que se discute su validez científica y es considerada de componente empírico debido a su uso como técnica terapéutica de modelado de comportamientos, los cuales no precisamente siempre son estudiados a profundidad; en pedagogía ha generado beneficios en asuntos como la mejora de la atención y del comportamiento especialmente en el nivel de educación básica. Adicionalmente al abordar la atención voluntaria como objeto de estudio pedagógico, se le trató como problema pero también como vía explícita a atacar para obtener igualmente mejoras en el desempeño (Flores, 2016).

Por ello, tanto la PNL como la atención voluntaria son objetos de estudio de implicaciones pedagógicas, de base cognitiva, lo cual genera un enlace teórico entre ambos objetos, siendo este logro la contribución científica del presente trabajo. Al respecto, se genera una integración teórica prácticamente análoga, lo cual explica la validez de la consolidación de ambos objetos de estudio en una misma investigación. Desde las bases del enfoque psicológico, del enfoque pedagógico y del enfoque neurocientífico, tanto la PNL como la atención voluntario poseen fundamentos teóricos en las Teorías del Aprendizaje representadas por el Aprendizaje Constructivo y el Aprendizaje Significativo; en la Teoría del Comportamiento; en la Teoría de la Comunicación y la Teoría de la Información; y en la Teoría Cognitiva, teniéndose en cuenta que la atención voluntaria deviene de procesos de atención consciente del sujeto, proceso que puede ser desarrollado con influencia de patrones externos, razón por la cual la PNL puede ejercer influencia desde los principios del modelado comportamental.

Se deja a los investigadores en el campo de la conducta y del comportamiento en el aula, un enfoque teórico a través del cual explicar y comprender los problemas de atención voluntaria diagnosticados, teniendo en la PNL una herramienta con postulados teóricos compartidos, lo cual la hace una herramienta válida para su incorporación como estrategia didáctica. No obstante, no debe perderse de vista tal y como lo explicaron autores como Cruz (2013) y Araujo (2018), que los docentes deben transitar sendos procesos de

diagnóstico de los problemas de atención y conocer las formas en las que aprenden sus estudiantes, para poder así seleccionar las diferentes posibilidades didácticas que ofrece la PNL en el ámbito de mejora de los procesos de enseñanza y aprendizaje.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Araujo, M. (2018). PNL y superaprendizaje en el desarrollo cognitivo: una experiencia en el PPD. *Revista EDUCERE*, 22(71), 1-1. Recuperado de: <https://bit.ly/2LY8syh>
- Ausubel, D., Novak, J. & Hanesian, H. (1998). *Psicología Educativa. Un punto de vista cognoscitivo*. México: Trillas.
- Bandler, R. & Grinder, J. (1980). *La estructura de la magia*. Santiago de Chile: Cuatro Vientos
- Bavister, S. & Vickers, A. (2014). *Programación Neurolingüística*. Barcelona: Amat
- Bechtel, W., Mandik, P. & Mundale, J. (2001). *Philosophy Meets the Neurosciences*. Massachussets: Blackwell Publishers Ltd.
- Chomsky, N. (1957). *La nueva lingüística*. Bogotá: Ediciones Nauta
- Chumbirayco, M. (2011). La programación neurolingüística en el aprendizaje estratégico de los estudiantes del I Ciclo en las escuelas profesionales de Educación Inicial y Primaria de la Universidad César Vallejo -2009. [Tesis de Maestría]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de: <https://bit.ly/2TDXCSm>
- Cruz, J. (1998). *Hacia una pedagogía de la excelencia*. México: Trillas
- Cruz, M. (2013). La programación neurolingüística en el proceso de enseñanza-aprendizaje. *Revista Escenarios, Empresa y Territorio*, 2(1), 335-346. Recuperado de: <https://bit.ly/3gfTAJs>
- De Bono, E. (2008). *Seis sombreros para pensar*. Barcelona: Paidós
- Dolcos, F., Katsumi, Y. & Moore, M. (2020). Neural correlates of emotion-attention interactions: From perception, learning, and memory to social cognition, individual differences, and training interventions. *Neuroscience & Biobehavioral Reviews*, 108(1), 559-601. <https://doi.org/10.1016/j.neubiorev.2019.08.017>

- Fernández, A. (2014). Neuropsicología de la atención. Conceptos, alteraciones y evaluación. *Revista Argentina de Neuropsicología*, 25(1), 1-28. Recuperado de: <https://bit.ly/2Xo0QdC>
- Fernández, J. (2004). *Procesos psicológicos básicos*. Madrid: Editorial Sanz y Torres
- Fernández, R. & Flórez, J. (2016). La atención: bases fundamentales. Fundación Iberoamericana Down 21. Recuperado de: <https://bit.ly/2yvzTMP>
- Flores, E. (2016). Proceso de la atención y su implicación en el proceso de aprendizaje. *Revista Didasc@lia, Didáctica y Educación*, 2(1), 187-200. Recuperado de: <https://bit.ly/2LXTd8m>
- Flores, E., Valle, K. & Montalván, J. (2018). La programación neuro lingüística y su refutación en la enseñanza del emprendimiento. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(5), 44-50. Recuperado de: <https://bit.ly/2X085tg>
- Jago, W. (2011). *Transforma tu cerebro con PNL. Estrategias de autocouching para sobrevivir y prosperar en un mundo de cambios*. Barcelona: Urano
- Jaruffe, A. & Pomares, M. (2011). Programación neurolingüística. ¿Realidad o mito en Psicología y Ciencias Cognitivas?. *Revista Duazary*, 2(1), 243-250. Recuperado de: <https://bit.ly/3gmHePF>
- Gardner, H. (1987). *Estructuras de la mente. La Teoría de las Inteligencias Múltiples*. México: Biblioteca de Psicología y Psicoanálisis
- Garrido, I. (2000). La motivación: mecanismos de regulación de la acción. *Revista Electrónica de Motivación y Emoción*, 3(5), 1-1. Recuperado de: <https://bit.ly/3c2PVv8>
- Gomila, A. (2000). Williams James y el problema de la atención voluntaria. *Revista de Historia de la Psicología*, 21(2), 299-304. Recuperado de: <https://bit.ly/2AQL6rU>
- Gonobolin, F. (1984). *La atención*. En A. L. Smirlov, *Psicología*. México: Grijalbo
- González, M., Lopera, C. & López, E. (2016). La programación neurolingüística en el mejoramiento del aprendizaje a través de plataformas LMS. [Tesis de

- Especialización]. Antioquia: Corporación Universitaria Minuto de Dios.
Recuperado de: <https://bit.ly/2ZzWYc3>
- González, L. (1996). *PNL. Comunicación y Diálogo*. México: Editorial Font, Trillas
- Gutiérrez, R. (2011). La programación neurolingüística como herramienta psicopedagógica para el mejoramiento del aprendizaje escolar. [Tesis de Grado]. Campeche: Universidad Pedagógica Nacional. Recuperado de: <https://bit.ly/2XrJqNd>
- Iglesias, L. (2006). *La ciencia cognitiva. Introducción y claves para su debate filosófico*. Navarra: Universidad de Navarra
- Mejía, E. (2007). Programación Neurolingüística como estrategia de diagnóstico en el rendimiento de matemática y física. *REDHECS, Revista Electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social*, 2(2), 90-108. Recuperado de: <https://bit.ly/2Ty9HrW>
- O'Connor, J. & Seymour, J. (2007). *Introducción a la programación neurolingüística*. Barcelona: Urano
- Ojeda, D. (2014). Influencia de la atención y las estrategias de aprendizaje en el rendimiento académico. [Tesis de Maestría]. Bogotá: Universidad Internacional de La Rioja. Recuperado de: <https://bit.ly/3gnHiiq>
- Parkin, A (1999). *Exploraciones en neuropsicología cognitiva*. Madrid: Panamericana
- Posner, M. & Petersen, S. (1990). The attention system of the human brain. *Annu Rev Neurosci* 13(1), 25-42. <https://www /doi/10.1146/annurev.ne.13.030190.000325>
- Ramírez, J. (2018). El uso de la PNL como herramienta en el proceso de enseñanza aprendizaje de la ere aplicada a los estudiantes del grado noveno del Colegio Integrado Camacho Carreño del Municipio de Suratá. [Tesis de Grado]. Bucaramanga: Universidad Santo Tomás. Recuperado de: <https://bit.ly/3gjTaln>
- Roda, C. & Nabeth, T. (2005). The Role of Attention in the Design of Learning Management Systems. Conference: Cognition and Exploratory Learning in Digital

- Age, CELDA 2005, 14-16. Porto, Portugal, Proceedings. Recuperado de: <https://bit.ly/3eddmn2>
- Rodríguez, G., Gil, J. & García, E. (1999). *Metodología de la investigación cualitativa*. Granada: Aljibe
- Sambrano, J. & Steiner, A. (2007). *Estrategias educativas para docentes y padres del siglo XXI*. Caracas: Editorial Alfa
- Thagard, P. (1998). *Mind: Introduction to Cognitive Science*. Cambridge: The MIT Press
- Velez, V. (2010). Estrategias didácticas implementadas por las docentes de jardín, para promover el desarrollo de la atención como habilidad de pensamiento. [Tesis de Grado]. Antioquia: Corporación Universitaria Lasallista. Recuperado de: <https://bit.ly/2Xoqm2A>
- Vera, R., De Castro, M. & Ribeiro, A. (2013). Voluntary and automatic orienting of attention during childhood development. *Psychology & Neuroscience*, 6(1), 15-21. <https://doi.org/10.3922/j.psns.2013.1.04>
- Vygotsky, L. (1979). *El desarrollo de los procesos psicológicos superiores*. Barcelona: Grijalbo
- Wetzel, N., Widmann, A., Berti, S. & Schroger, E. (2006). The development of involuntary and voluntary attention from childhood to adulthood: A combined behavioral and event-related potential study. *Clinical Neurophysiology*, 117(10), 2191-2203. <https://doi.org/10.1016/j.clinph.2006.06.717>

Semblanza

LA PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA EN LA MEJORA DE LA ATENCIÓN VOLUNTARIA DE LOS ESTUDIANTES. ESTADO DEL ARTE TEÓRICO

Hilda Velasco Sinisterra

Magíster en Educación, Universidad del Tolima, Ibagué, Colombia. Licenciada en Pedagogía Reeducativa, Universidad del Quindío, Armenia, Colombia. Docente, Secretaría de Educación Distrital de Buenaventura, Colombia.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9233-0589>

GOOGLE ACADEMICO:

https://scholar.google.es/citations?view_op=new_profile&hl=es&authuser=1

PUBLONS: <https://publons.com/account/login/?next=/dashboard/summary/>

RESEARCHGATE: https://www.researchgate.net/profile/Hilda_Velasco_Sinisterra

Correo electrónico Institucional: a2018900117@uwiener.edu.pe

Correo electrónico Personal: hvsinisterra@gmail.com

REFLEXIÓN PRAXEOLÓGICA EN TORNO A LA EDUCACIÓN AMBIENTAL⁷⁹

Jacid Montoya Torres⁸⁰

Pares evaluadores: Red de Investigación en Educación, Empresa y Sociedad – REDIEES.⁸¹

⁷⁹ Derivado de reflexión praxeológica entorno a la educación ambiental.

⁸⁰ Ingeniero industrial, magíster en sistemas integrados de gestión, magíster en prevención de riesgos laborales. Docente investigador del programa de Administración en Seguridad y Salud en el Trabajo de UNIMINUTO, Centro Regional Ibagué, correo electrónico: jacid.montoya@uniminuto.edu.co.

⁸¹ Red de Investigación en Educación, Empresa y Sociedad – REDIEES. www.rediees.org

REFLEXIÓN PRAXEOLÓGICA EN TORNO A LA EDUCACIÓN AMBIENTAL⁸²

Jacid Montoya Torres⁸³

RESUMEN

Santoro (2017) plantea que la praxeología es un conjunto de instrumentales teóricos que pretenden explicar fenómenos observados, en un entorno determinado, a través de herramientas investigativas y reflexivas que permiten analizar problemas y poner en práctica procedimientos que contribuyan a encontrar posibles soluciones. En ese sentido, es factible entender la praxeología como una disciplina puesta al servicio de la educación, que funciona a partir de un modelo constructivista en el que el sujeto de estudio (estudiante) da forma a su propio conocimiento, mediante el aprendizaje autónomo.

Por otro lado, la educación ambiental corresponde a un conjunto de procesos formativos que derivan de estrategias diseñadas para abordar las diferentes problemáticas socio-ambientales que afronta el planeta (Gomez, 2019). Si se considera el modelo constructivista como un mecanismo factible para el desarrollo de estas estrategias, es viable aplicar el enfoque praxeológico en prácticas que contribuyan a la conservación y cuidado del entorno natural de las comunidades. En este orden de ideas, el presente artículo pretende enfatizar en la aplicación del enfoque prexeológico en el análisis de los problemas ambientales que la sociedad de hoy afronta. Genera una reflexión acerca de la manera en que la educación ambiental aborda en la comprensión del fenómeno del cambio climático, e incluye consideraciones sobre la contribución del modelo constructivista a la toma de conciencia frente a la problemática ambiental.

⁸² Derivado de reflexión praxeológica entorno a la educación ambiental.

⁸³ Ingeniero industrial, magíster en sistemas integrados de gestión, magíster en prevención de riesgos laborales. Docente investigador del programa de Administración en Seguridad y Salud en el Trabajo de UNIMINUTO, Centro Regional Ibagué, correo electrónico: jacid.montoya@uniminuto.edu.co

ABSTRACT

Santoro (2017) defines praxeology as a group of theoretical instruments that pretends to explain observed phenomena in a determined environment, through researching and reflexive tools that allow analyzing problems and initiating procedures to find possible solutions. In this order of ideas, is feasible to understand that praxeology is a discipline dedicated to education services, which works through a constructivist model with students that conform their knowledge by autonomous learning.

On the other hand, environmental education is a group of formative processes obtained from strategies that deal with social-environmental problems of planet earth (Gomez, 2019). Using the constructivist model as a feasible mechanism to develop this kind of strategies, allows to apply praxeology in nature conservation practices. In that sense, this article pretends to emphasize in the application of a praxeological approach in the analysis of the environmental problems that actual society is confronting. It generates a reflexive consideration about the way environmental education deals with the understanding of the climate change, and includes some thoughts about the contribution from the constructivist model to the creation of consciousness about environmental problems.

PALABRAS CLAVE: praxeología, reflexión, educación, ambiental.

Keywords: praxeology, reflection, education, environment.

INTRODUCCIÓN

La problemática socio-ambiental que afronta el mundo en la actualidad, requiere una aplicación significativa que permita hacer frente al cambio climático mediante la conservación del medio ambiente y el respeto a la naturaleza. Esta situación ha sido ampliamente abordada desde una perspectiva educativa, lo que ha generado como resultado un conjunto de procesos formativos al que se puede denominar *Educación Ambiental*.

De esta concepción nace la pertinencia de desarrollar valores medioambientales en la sociedad, de tal manera que se generen cambios en las actitudes de los individuos que pertenecen a esta. El propósito de este proceso, tal como se concibe en la actualidad, es lograr cambios comportamentales que permitan concienciar y sensibilizar a los seres humanos entorno a esta problemática socio-ambiental (Gómez, 2019).

No obstante la importancia de los cambios conductuales en las personas para hacer frente al cambio climático, este enfoque conduce a un desarrollo estrictamente sensibilizador en el que no necesariamente se ejecutan procesos de enseñanza y aprendizaje que impliquen un modelo educativo o praxeológico basado en la autonomía que ejercen los seres humanos.

En ese sentido, es importante reconocer que en todo proceso de aprendizaje se requiere que los participantes se involucren en la “reelaboración personal de los contenidos a aprender, pues, el aprendizaje no es la simple transposición de los contenidos externos a la mente del alumno” (Chuquilin, sin fecha, p.4). Esto significa que mediante la autonomía el individuo construye su propio conocimiento y que, por tanto, la responsabilidad que debe ser asumida en el proceso de aprendizaje, debe ser compartida entre agentes (docentes) y sujetos de estudio (estudiantes).

Bajo este criterio, es preciso abordar al constructivismo como un modelo educativo que permite generar reflexión a través del aprendizaje autónomo, de tal manera que los procesos de educación ambiental no se desarrollen únicamente desde un enfoque sensibilizador, sino desde una estructura que permita al individuo generar significados mediante acciones desarrolladas en un entorno estructurado y en interacción intencional con otras personas (Serrano & Pons, 2011).

DESARROLLO

Praxeología como herramienta para el tratamiento de problemas ambientales

A partir de lo que propone Santoro (2017), el objetivo de la praxeología es el desarrollo de un instrumental teórico, sólido y formal, que esté a disposición de un nivel específico de las ciencias teóricas y sistemáticas denominado ciencias praxeológicas. Estas constan de un alto contenido empírico y se proponen explicar fenómenos observados en la realidad mediante instrumentos de carácter investigativo / reflexivo.

Desde esta perspectiva, el constructivismo asume un rol fundamental en los procesos de enseñanza y aprendizaje, toda vez que permite al individuo aplicar un enfoque praxeológico a fin de desarrollar las facultades necesarias para identificar situaciones problema y establecer objetivos entorno a la descripción, análisis o explicación de fenómenos observados; en aras de construir conocimiento en un entorno determinado. De esta manera, es posible inferir que este modelo se encuentra a disposición de las comunidades educativas para facilitar la identificación de situaciones problema y en ese contexto, favorecer la descripción de fenómenos socio-ambientales de la actualidad y enriquecer los procesos formativos derivados de la educación ambiental.

En este contexto, Carvajal (2016) expone que uno de los tres niveles lógicos en que se desarrolla la educación praxeológica es el de la explicación misma, que conjuga la práctica social (praxis) y el análisis teórico, y que conducen a la transformación o reconstrucción objetiva de una realidad social. En este sentido, los propósitos de la praxeología redundan en el discernimiento de las prácticas individuales o colectivas, a fin de posibilitar su desarrollo en un contexto determinado; lo que puede dar lugar a un proceso formativo articulado con la experiencia del individuo y que se puede aplicar a la educación ambiental.

Un mecanismo apropiado para orientar la educación praxeológica al tratamiento de la problemática socio-ambiental es el que propone Juliao (2011), toda vez que facilita instrumentos para el desarrollo de una práctica investigativa / reflexiva. Este modelo pretende facilitar las condiciones para que las prácticas ejecutadas a nivel profesional promuevan la responsabilidad social y afirmen su coherencia y pertinencia frente a las ciencias humanas y a la tradición educativa: prácticas caracterizadas por su poder

transformador y que generan modelos que se pueden replicar para optimizar la creación de conocimiento. Para la aplicación de este mecanismo, el autor propone cuatro momentos:

1. Momento del ver: en una primera fase del procedimiento, el investigador / prexeólogo sintetiza la información disponible acerca de la práctica que va a desarrollar, con el propósito de obtener mayor entendimiento acerca de una problemática identificada. Para tal fin, es necesario recurrir a métodos tales como la auto-observación espontánea que permite emerger las perspectivas de los actores implicados respecto a la propia práctica, a través de un lenguaje ajustado a sus capacidades y estructura narrativa. Este eslabón corresponde a un análisis crítico que, a nivel socio-ambiental, se requiere para que el individuo se ubique en el contexto de la problemática y se sensibilice frente a esta; mediante una revisión bibliográfica y del estado del arte de temas relacionados con el cambio climático, el desproporcionado crecimiento demográfico, las dinámicas sociales de consumo de recursos naturales o la generación excesiva de residuos y contaminación.

En este proceso de problematización es necesario que el actor implicado conciba una solución hipotética y la confronte con hipótesis planteadas por otros investigadores, con el propósito de sustentar la pertinencia de la auto-observación realizada frente al proceso de análisis crítico. Cabe mencionar que la auto-observación espontánea se orienta a analizar lo cotidiano, por lo que es posible que el individuo identifique formas de abordar el problema socio-ambiental desde su quehacer diario o desde su propio hogar.

2. Momento del juzgar: corresponde a la fase en que se correlacionan la problemática detectada con la tradición disciplinar, lo que permite fortalecer la praxis mediante conocimientos disciplinares que, en este caso, aborden la cuestión ambiental. A partir de este punto, el investigador / praxeólogo puede proceder a considerar las causas de la situación abordada, a fin de desarrollar la empatía requerida para participar y comprometerse con la práctica. Estas causas pueden ser estructurales, lo que implica que están enmarcadas en un sistema amplio con una estructura más intrincada.

En este contexto, es posible que la problemática socio-ambiental esté inmersa en un sistema complejo que corresponda a los procesos formativos propios de la educación ambiental. Por tal razón, es preciso realizar un análisis que permita interpretar la

práctica de tal manera que se relacionen las causas consideradas con la teoría o tradición disciplinar estudiada. Juliao (2011) propone las siguientes cinco funciones para desarrollar este análisis:

- a. Elaboración del sentido de la realidad: el investigador / praxeólogo se dispone en esta etapa a elaborar una visión global del objeto físico que se percibe como afectado por la problemática abordada. El medio ambiente, en este caso, puede ser concebido desde muchas perspectivas por lo que es necesario especificar los aspectos e impactos ambientales que se pretenden estudiar, a fin de evitar perder el enfoque de la práctica.
- b. Elaboración del devenir personal: es pertinente determinar las interacciones entre la realidad observada y los distintos actores involucrados en esta. En ese sentido, Carretero (2018) señala que los aspectos ambientales son los elementos que sirven como mecanismo de interacción entre el sujeto (empresa, comunidad o persona) y el medio ambiente. Así pues, es necesario que el investigador / praxeólogo se identifique no solo como observador sino como actor implicado, en tanto todas las actividades humanas tienen interacción con la naturaleza.
- c. Elaboración del devenir colectivo: en esta etapa, el investigador / praxeólogo concibe las relaciones comunitarias que puedan verse afectadas por la práctica misma o por la situación problema detectada. Para esto es necesario identificar los grupos de interés (instituciones, empresas o personas) que pertenecen a la comunidad y que perciben las consecuencias o efectos derivados de los aspectos ambientales especificados en la etapa de elaboración del devenir personal.
- d. Elaboración de la relación con la trascendencia (el absoluto, Dios): Juliao (2011) sostiene que toda práctica implica una interacción entre diversos actores pertenecientes a un universo, cuyos elementos obedecen a una relación con el todo o el absoluto. Por lo general, este sentido de la trascendencia se expresa en función de un Dios, a pesar de que la religión no es más la realidad última del ser humano. No obstante, es pertinente identificar las modalidades con que los individuos interactúan con su propia realidad, de modo que se interpreten las dinámicas entre el absoluto y los seres humanos, a partir de las interacciones de los sistemas biológicos (ecosistema) y el medio físico en que se sustenta la vida.

- e. **Elaboración ética:** consiste en determinar las actitudes, comportamientos, juicios de valor o reglas que incorpora la praxis, en función de su proyección y/o propósito. En términos generales, toda práctica pretende mejorar la calidad de vida de los individuos, ya sea en el mediano o largo plazo. Así las cosas, el investigador / praxeólogo tiene la posibilidad de definir qué conductas pueden adoptar los actores en el desarrollo de la práctica, que conduzcan a impactar el medio físico en que se sustenta la vida: ahorro de energía eléctrica, disminución de consumo de agua, reverdecimiento de un territorio o el uso responsable de los medios de transporte, por ejemplo.

Para finalizar el momento del juzgar, es necesario establecer la relación entre los cinco aspectos establecidos por el citado autor y la problemática detectada, a fin de que la práctica cuente con un panorama claro para su desarrollo y se generen las condiciones para abordar la cuestión socio-ambiental.

3. **Momento del actuar:** esta fase suscita una reelaboración operativa de la práctica, en la que el investigador / praxeólogo orienta a los actores o practicantes en el desarrollo de un programa que responda al qué hacer para mejorar la praxis. En ese sentido, es necesario cuestionar si la lectura de la práctica, efectuada en el momento del juzgar, invita a transformar el medio en que se desarrolla. Esto con el fin de precisar las intervenciones que se consideren más deseables y factibles, habida cuenta de las características socio-educativas de los actores involucrados. Asimismo, es pertinente formular un proyecto de intervención que incluya las funciones que se deben ejercer para abordar la problemática detectada, a partir de las siguientes etapas propuestas por Juliao (2011):

- a. **Orientación:** consiste en la priorización de intervenciones por parte de los actores involucrados en la práctica. Esta acción facilita el establecimiento de objetivos que, en caso de abordar la problemática socio-ambiental, se pueden orientar a la disminución de impactos derivados de las interacciones entre el individuo y el ecosistema.
- b. **Organización:** en esta etapa el investigador / praxeólogo orienta el establecimiento de actividades y tareas que sean apropiadas para la intervención que se pretende efectuar. Es pertinente que se definan los responsables de estas actividades y se

garantice que las actividades programadas realmente aporten a la consecución de los objetivos propuestos. De manera que si se prevé, por ejemplo, una disminución del consumo de recursos naturales por parte de los actores involucrados, se deben establecer los mecanismos con los que se pretende lograr ese fin.

- c. Gestión: una vez definidas las actividades del proyecto, se precisa la elaboración de un cronograma que permita monitorear su cumplimiento. Así pues, es posible que el investigador / praxeólogo anticipe obstáculos o restricciones que se puedan presentar en el proceso. Este cronograma debe considerar la complejidad de los mecanismos que se pretenden utilizar para abordar la problemática socio-ambiental que se haya detectado.
- d. Concertación: en caso de que los aspectos ambientales tratados en la praxis requieran una interacción con la comunidad, es preciso que se defina la manera en que se van a promover y manejar las relaciones con cada uno de los actores o grupos de interés involucrados.
- e. Evaluación: consiste en definir los mecanismos de medición con los que se va a establecer el grado de cumplimiento a los objetivos previstos. En ese sentido, es necesario formular indicadores que permitan estimar con precisión la proporción de aumento / disminución en las magnitudes que se deseen medir. Con respecto a la cuestión ambiental, los actores involucrados en la práctica asumen la responsabilidad de definir los aspectos e impactos ambientales que se van a someter a esta medición.

Juliao (2011) es enfático respecto a la importancia de la programación y operacionalización de las fases del proyecto de intervención. Por tanto, es preciso que el investigador / praxeólogo concrete un plan de acción que permita a todos los actores involucrados en la práctica establecer oportunidades de mejora para minimizar debilidades y potenciar las fortalezas que se detecten durante el ejercicio.

4. Momento de la devolución creativa: esta fase requiere una evaluación de los aprendizajes adquiridos en el desarrollo de la práctica, que se debe realizar desde un punto de vista prospectivo. Se trata de sintetizar el proceso praxeológico de tal manera que se caracterice el sentido de la práctica, a fin de estimar sus efectos o impactos en las

tareas que se deberán desarrollar en el futuro. Para lograr este objetivo es necesario ejecutar tres etapas:

- a. Evaluación de la práctica: consiste en determinar si los aportes realizados durante el ejercicio realmente corresponden a los resultados esperados inicialmente. De ahí que el cálculo de indicadores de desempeño ambiental, según la problemática detectada en el proceso, es un mecanismo fundamental para lograr este propósito.
- b. Impactos del proceso sobre el investigador / praxeólogo: esta fase se puede desarrollar a partir de una relación de los descubrimientos que marcaron tanto al desarrollo de la práctica como al proceso de educación ambiental dentro de la tradición disciplinar. Asimismo es pertinente sintetizar los conocimientos adquiridos durante el proceso praxeológico, a fin de estimar el beneficio percibido por los actores involucrados en la práctica.
- c. Prospectiva: es necesario que el investigador / praxeólogo concluya este proceso mediante una apreciación existencial en la que se determine el horizonte de esperanza al que conlleva la práctica. Así las cosas, es necesario reflexionar acerca de las posibilidades de realización y mejora que el ejercicio ofrece al practicante, a la sociedad, al ser humano, a la naturaleza y/o a la educación ambiental.

En síntesis, abordar esta perspectiva permite desarrollar un trabajo social de carácter comunitario, incluyente y participativo entre los diversos actores sociales que, según Carvajal (2016), facilita la puesta en marcha de una educación orientada a los aportes individuales para la solución de cuestiones o problemas colectivos, como los que se exponen a continuación.

Los grandes problemas ambientales en el mundo

Múltiples son los factores a los que obedecen las condiciones ambientales de un territorio. Suarez y Molina (2014) exponen que, por un lado, la implementación de acelerados procesos de industrialización ha llevado a países como Japón a causar considerables problemas de salud pública, dentro de los que se encuentran las intoxicaciones crónicas por componentes tales como el metil mercurio o el cadmio, por ejemplo. Por otro lado, deficiencias en la gestión y desarrollo territorial ante el desproporcionado crecimiento demográfico, han conllevado problemas en los sistemas de

tratamiento de agua, la disposición de residuos y las condiciones básicas de saneamiento ambiental.

En ese sentido, los mencionados autores sostienen que “en los países en desarrollo, las dificultades para formular programas adecuados de gestión ambiental son mayores” (Suarez & Molina, 2014, p.360), lo que afecta la planificación urbana al punto de comprometer los recursos disponibles para satisfacer las necesidades básicas de las nuevas poblaciones. Lo anterior, sumado al hecho de que las generaciones futuras son objeto del desarrollo de procesos de responsabilidad social en el presente; conjuga la necesidad de llevar a cabo un desarrollo sostenible en la sociedad actual.

A este respecto, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo – PNUD (2018) sostiene que la sociedad será capaz de avanzar hacia la equidad y el desarrollo sostenible, solo si se universaliza y mejora la educación que las personas reciben. Así pues, este se ha convertido en un objetivo a alcanzar por parte de la humanidad, por lo que es necesario que el conocimiento científico, las mejoras tecnológicas, los cambios en los sistemas de valores y la gestión política converjan en este fin común. Además, la sociedad precisa de una capacidad transformadora que permita la conservación del medio ambiente, su descontaminación y regeneración. Por tal razón, los nuevos sistemas de gestión se deben nutrir de avances tecno-científicos que faciliten la mejora continua de los procesos industriales a fin de contribuir al desarrollo sostenible.

Toma de conciencia en torno a la educación ambiental

Al conjunto de situaciones problema expuestas anteriormente puede denominarse “cuestión ambiental”, término empleado por D’Amico & Agoglia en su artículo *La cuestión ambiental en disputa: el ambientalismo hegemónico y la corriente ambiental crítica. Lecturas desde y para América Latina* (2019). Los autores sustentan que en este concepto convergen, entre otros, la gestión política, los sistemas ideológicos y los modelos de organización social. Son precisamente estos modelos los que circunscriben la denominada conciencia ambiental que conjuga las creencias, actitudes y valores que centran su atención en el medio ambiente.

En ese sentido, existe un elevado nivel de preocupación social por los temas ambientales, fenómeno que se ha extendido incluso hasta el campo de la investigación

psicológica. Sin embargo, el problema no consiste únicamente en definir o describir la preocupación ambiental sino en explicar los diferentes niveles de conciencia ambiental en función de variables sociales y psicológicas (Barroso, 2019). De ahí que la tradición psicosocial de estudiar las actitudes de los individuos ha permitido generar aportes en los ámbitos teórico, metodológico y de relevancia social; cada uno de estos orientados al establecimiento de las relaciones entre los seres humanos y los problemas ambientales, la medición de la conciencia ambiental y la búsqueda de recursos para la promoción de esta, respectivamente.

Es por esto que la simple difusión de mensajes es una estrategia que limita la comprensión del fenómeno, pues a pesar de que la información sobre las cuestiones y preocupaciones ambientales es necesaria, resulta insuficiente para abordar todo el problema en su complejidad, según exponen Ortega & Romero (2019). Y es que colmar a los individuos de datos sobre las consecuencias del cambio climático no garantiza el desarrollo de competencias o actitudes que permitan a las nuevas poblaciones adaptarse o dar respuesta a las condiciones de vulnerabilidad que derivan de la denominada cuestión ambiental.

Por tanto, es necesario que la toma de conciencia se nutra de procesos de educación y comunicación en todos los niveles de la sociedad, en los que la información sea solo un elemento soporte para la consecución de objetivos, en lugar de configurar el fin último de las estrategias que precisan las comunidades para abordar la problemática ambiental en su totalidad.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Ortega & Romero (2019) sostienen que la educación y comunicación que suscita el fenómeno del cambio climático no solo implica la promoción del ahorro de energía eléctrica en los hogares, la disminución del consumo de agua, el reverdecimiento de los territorios o el uso responsable de los medios de transporte; pues involucra también un ejercicio estructurado de análisis y reflexión acerca de los procesos de planificación urbana o territorial, la industrialización, los hábitos y patrones en la vida de los individuos y todos los elementos casuísticos que derivan en la cuestión ambiental.

Es a este propósito que la educación ambiental debe orientar sus procesos formativos, habida cuenta de que las ciencias praxeológicas se encuentran a disposición de una sociedad que precisa un modelo constructivista que le permita generar conocimientos para identificar, describir, analizar y reflexionar acerca de la problemática socio-ambiental. A tal fin, es necesario explicar los diferentes niveles de conciencia ambiental a partir de los patrones conductuales y de variables sociales y psicológicas de los individuos.

No obstante, la toma de conciencia no solo implica la sensibilización, comunicación o difusión de mensajes entorno a la preocupación ambiental; involucra además un cambio actitudinal en las personas que permita generar aportes en los aspectos teóricos, metodológicos y de relevancia social que faciliten una mayor comprensión del fenómeno del cambio climático.

Dicho esto, la toma de conciencia se encuentra en un nivel de prioridad superior en relación con las acciones de sensibilización; pues la información acerca de la cuestión ambiental, a pesar de su importancia, no constituyen el fin último del proceso. No en vano la Organización Mundial de la Salud (2019) se propuso incrementar la toma de conciencia para dar cumplimiento a su política de cambio climático y salud humana, en la que destacó a las acciones de sensibilización como un elemento soporte para la generación de estrategias para reducir vulnerabilidad sanitaria.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abadía, A. R., Bueno, C. Ubieto, M. I., Marquez, M. D., Sabaté, S., Jorba, H. y Pagès, T. (2015). Competencias del buen docente universitario. Opinión de los estudiantes. *Revista de Docencia Universitaria*, 13(2). 363-390.
- Barroso, C. (06 de septiembre de 2019). El mejor programa de educación ambiental es el contacto con la naturaleza. *Diario ABC*. Recuperado de <https://url2.cl/ulVw3>
- Carvajal, M. (2016). La pedagogía praxeológica como componente en el proceso de investigación para la formación ciudadana. *Educación y educadores*, 19(3). 416-436. doi: 10.5294/edu.2016.19.3.6
- Chuquilin, J. (Sin fecha). Tendencias Pedagógicas Contemporáneas. Aportaciones de las concepciones constructivistas y sociocultural a los procesos de enseñanza y aprendizaje virtual. Manuscrito inédito, Licenciatura en Innovación y Tecnología Educativa, Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, Pachuca de Soto, Mexico.
- Carretero, A. (2018). Aspectos ambientales. Identificación y evaluación. Madrid: AENOR Internacional.
- D'Amico, P. & Agoglia, O. (2019). La cuestión ambiental en disputa: el ambientalismo hegemónico y la corriente ambiental crítica. *Lecturas desde y para América Latina. Rev. Colomb. Soc.*, 42(1), 97-116.
- Gomez, J. (2019). Perspectiva social y globalizadora de la educación ambiental: transformación ética y nuevos retos. *Andamios*, 16(40). 299-325. doi <http://dx.doi.org/10.29092/uacm.v16i40.708>
- Juliao, C. G. (2011). El enfoque praxeológico. Bogotá: Corporación Universitaria Minuto de Dios.
- Organización Mundial de la Salud. (2019). Cambio climático y salud humana. Recuperado el 23 de diciembre de 2019, de World Health Organization website: https://www.who.int/globalchange/health_policy/who_workplan/advocate/es/.
- Ortega, M. & Romero, S. (2019). Educación ambiental y comunicación del cambio climático: una perspectiva desde el análisis del discurso. *Revista mexicana de investigación educativa*, 24(80). 247-269.

- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2018). ODS en Colombia: los retos para 2030. Recuperado de <https://url2.cl/SAbWS>
- Santoro, L. L. (2017). Hayek, las ciencias y la praxeología. *Procesos de mercado*, 14(2). 129-152.
- Serrano, J. M. y Pons, R. M. (2011). El constructivismo hoy: enfoques constructivistas en educación. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 13(1). 1-27. Recuperado de <http://redie.uabc.mx/vol13no1/contenido-serranopons.html>
- Suarez, S. & Molina, E.(2014). El desarrollo industrial y su impacto en el medio ambiente. *Revista cubana de higiene y epidemiología*, 52(3). 357-363. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/hie/v52n3/hig08314.pdf>
- Tobón, S. (2013). *Formación Integral y Competencias*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Semblanza

REFLEXIÓN PRAXEOLÓGICA ENTORNO A LA EDUCACIÓN AMBIENTAL

Jacid Montoya Torres

Maestría en prevención de riesgos laborales – Universidad Internacional de la Rioja.
Maestría en sistemas integrados de gestión – Universidad Internacional de la Rioja.
Ingeniería industrial – Universidad de Ibagué. Docente – Corporación Universitaria Minuto de Dios. Grupo de investigación Novus Educare.
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4958-5815>
GOOGLE ACADEMICO:
<https://scholar.google.com/citations?user=ialjwdgAAAAJ&hl=es>
PUBLONS: <https://publons.com/researcher/3712688/jacid-montoya/>
RESEARCHGATE: https://www.researchgate.net/profile/Jacid_Montoya
Correo electrónico Institucional: jacid.montoya@uniminuto.edu.co
Correo electrónico Personal: jacidmt@gmail.com

DISEÑO DEL PLAN INSTITUCIONAL DE GESTIÓN AMBIENTAL EN EL CENTRO REGIONAL IBAGUÉ DE LA CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS⁸⁴

Jacid Montoya Torres⁸⁵

Pares evaluadores: Red de Investigación en Educación, Empresa y Sociedad – REDIEES.⁸⁶

⁸⁴ Derivado del proyecto de investigación: Diseño del plan institucional de gestión ambiental en el Centro Regional Ibagué de la Corporación Universitaria Minuto de Dios.

⁸⁵ Ingeniero industrial, magíster en sistemas integrados de gestión, magíster en prevención de riesgos laborales. Docente investigador del programa de Administración en Seguridad y Salud en el Trabajo de UNIMINUTO, Centro Regional Ibagué, correo electrónico: jacid.montoya@uniminuto.edu.co.

⁸⁶ Red de Investigación en Educación, Empresa y Sociedad – REDIEES. www.rediees.org

DISEÑO DEL PLAN INSTITUCIONAL DE GESTIÓN AMBIENTAL EN EL CENTRO REGIONAL IBAGUÉ DE LA CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS⁸⁷

Jacid Montoya Torres⁸⁸

RESUMEN

La responsabilidad social es un componente que no toda organización puede incorporar en su gestión operacional ya que implica un alto compromiso para desarrollar actividades que aborden los diferentes frentes de carácter ambiental, comunitario y gubernamental. Por su parte, las instituciones de educación superior precisan el desarrollo de procesos de extensión que les permita obtener un óptimo relacionamiento con el sector externo mediante iniciativas de alto impacto social; a fin de garantizar las condiciones para efectuar las diferentes funciones sustantivas que corresponden a investigación, docencia y proyección social. En este orden de ideas, una universidad socialmente responsable emplea mecanismos para asegurar una atención integral de las necesidades y expectativas de todos sus grupos de interés, mediante estrategias que le permitan evidenciar su compromiso con las comunidades que le rodean y con el entorno natural al que corresponde.

Una de las posibles estrategias que las instituciones de educación superior pueden desarrollar para administrar su compromiso social, atender las necesidades y expectativas de las comunidades, y asegurar el cuidado y protección del medio ambiente es el diseño e implementación de planes institucionales de gestión ambiental. El presente artículo presenta los resultados y las consideraciones obtenidas del desarrollo de un proyecto de investigación orientado al diseño de este tipo de planes, en el Centro Regional Ibagué de la Corporación Universitaria Minuto de Dios.

⁸⁷ Derivado del proyecto de investigación: Diseño del plan institucional de gestión ambiental en el Centro Regional Ibagué de la Corporación Universitaria Minuto de Dios.

⁸⁸ Ingeniero industrial, magíster en sistemas integrados de gestión, magíster en prevención de riesgos laborales. Docente investigador del programa de Administración en Seguridad y Salud en el Trabajo de UNIMINUTO, Centro Regional Ibagué, correo electrónico: jacid.montoya@uniminuto.edu.co.

ABSTRACT

Social responsibility is a component that cannot be incorporated to the operational management of all kind of organizations, because it implies a high commitment for the development of activities in areas like environment, occupation, society, government and some others matters. On the other hand, high education institutions need extension processes that allow them to obtain an optimal relationship with the external sector through social impact initiatives that guarantees the conditions for the realization of substantive functions like researching, education and social projection. In this order of ideas, a social responsible university uses some mechanisms to assure an integral attention to necessities and expectations of all its interest groups, through strategies that allow it to show its commitment with the communities and the environment.

One possible strategy that high education institutions can develop to manage their social commitment, attend the necessities and expectations of the communities, and assure the care and protection of nature; is the design and development of an environmental management institutional plan. This article presents some results and considerations obtained from a researching project that leads with these kind of plans in the Ibaguè Regional Center of Corporación Universitaria Minuto de Dios.

PALABRAS CLAVE: universidad, responsabilidad, social, gestión, ambiental.

Keywords: university, responsibility, social, management, environment.

INTRODUCCIÓN

La sostenibilidad más que una necesidad, es un reto para las organizaciones actuales que bajo principios de transparencia e integridad, deben abordar sus vertientes económicas, sociales y ambientales. Este concepto integrador implica una cultura de la gestión ética que permite a las organizaciones operar a partir de un análisis Ambiental, Social y de Buen Gobierno (ASG) que actúa como indicador de calidad y factor de éxito en sus procesos (Forética, 2017).

Por su parte, Melchor (2015) indica que “los criterios sociales influyen cada vez más en las decisiones de inversión de las personas o las instituciones tanto en calidad de consumidores como de inversores” (p.1), lo que afecta a empresas públicas y privadas, y a instituciones de educación superior. Así pues, es necesario tener en cuenta el mercado en que se participa: en el caso de las instituciones de educación superior se tiene un escenario altamente competitivo debido a la cantidad de información que se encuentra a disposición de los sujetos de estudio (estudiantes), en relación al compromiso social que estas instituciones adoptan en su proceder.

Además, el elevado nivel de preocupación social frente a los problemas ambientales derivados de las diferentes actividades económicas, es un factor que impulsa el avance de la responsabilidad social de las organizaciones, que se ha caracterizado por ser voluntaria, implicar la necesidad de un compromiso con la estrategia y procesos de la organización, precisar el dialogo para la obtención de conocimiento de las expectativas de los grupos de interés y promover la transparencia y la comunicación organizacional (Melchor, 2015).

Por su parte, Forética (2017) establece nueve áreas de gestión que orientan la responsabilidad social y que facilitan la incorporación de valores éticos en las organizaciones. Estas áreas abordan a los inversores, los clientes, la competencia, las administraciones públicas, los proveedores, el gobierno de la organización, las personas que integran la organización, el entorno ambiental y el entorno social o comunitario.

En cuanto al entorno social, es pertinente que las organizaciones controlen las repercusiones de sus actividades misionales en las comunidades que se puedan percibir como afectadas por estas; además de evaluar los impactos sociales positivos o negativos que puedan derivar de los cambios organizacionales a los que haya lugar. En ese sentido, las instituciones precisan identificar los aspectos e impactos ambientales de sus procesos, razón por la que el Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable – SGE 21 (2017) establece el deber de implementar programas ambientales que permitan el control en aspectos tales como el consumo de recursos naturales, la generación de residuos, las afecciones a la biodiversidad y a los espacios naturales.

En cuanto a la responsabilidad social en instituciones de educación superior

La gestión ética ha sido ampliamente abordada por universidades que incorporan en su desarrollo organizacional el componente de responsabilidad social corporativa. Diversos estudios caracterizan las situaciones que juegan a favor o en contra de las instituciones de educación superior, en su proceso de implementación de prácticas socialmente responsables. En el contexto internacional, por ejemplo, se ha argumentado que la falta de incentivos por parte de las administraciones públicas ha frenado la responsabilidad social en universidades españolas. Esto sumado a las deficiencias que presentan estas instituciones en términos de talento humano, disponibilidad de tiempo y cultura organizacional; genera un rezago que se puede evidenciar en la falta de interés, conciencia y compromiso social en sus procesos (Jorge & Andrades, 2013).

Por otro lado, Gaete (2016) adopta el término *Responsabilidad Social Universitaria* para describir el compromiso que deben adquirir las instituciones a fin de incorporar prácticas socialmente responsables en sus procesos de docencia, investigación y proyección social. En el contexto regional, el citado autor relaciona este concepto con iniciativas de organizaciones no gubernamentales que pretenden expandir la responsabilidad social en el sistema universitario chileno. Así pues, se destaca el proyecto *Universidad Construye País* que incorpora en sus principios y valores al desarrollo sostenible y medio ambiente, como mecanismo para preservar la vida.

En cuanto al contexto nacional, Mendoza, Salas & López (2015) señalan que es pertinente que las instituciones de educación superior colombianas apropien tres estrategias: i.) visionar desde el pensamiento estratégico la universidad socialmente responsable, lo que implica incorporar este concepto a la visión, la misión y el plan estratégico de la institución; ii.) implantar un modelo socialmente responsable que incluya planes organizacionales orientados a satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés; y iii.) fortalecer la responsabilidad social a través de acciones sociales por parte de las instituciones, habida cuenta los cambios ambientales en el entorno de la institución.

Los planes institucionales de gestión ambiental como apoyo a la responsabilidad social universitaria

Es posible inferir que la gestión ética y socialmente responsable no puede ser ejercida si no se ejecutan acciones encaminadas a medir y controlar los impactos a la sociedad, la comunidad y al medio ambiente, que puedan derivar de las actividades y procesos de las instituciones de educación superior. Dicho esto, los Planes Institucionales de Gestión Ambiental (en adelante PIGA) se presentan como una estrategia apropiada para hacer frente a las diferentes áreas de gestión abordadas en el concepto de responsabilidad social universitaria, específicamente las relacionadas con el entorno ambiental, social y comunitario.

Como herramienta de planificación, los PIGA implican un proceso racional de toma de decisiones y se formulan en función de una política ambiental que las instituciones establecen con el propósito de facilitar el cumplimiento a los requisitos legales y normativos de carácter ambiental que les sean aplicables. Para tal efecto, es necesario programar actividades en función del logro de unos objetivos que las instituciones se proponen a fin de cumplir con esta política y mejorar su desempeño ambiental.

Así las cosas, los PIGA se pueden desarrollar mediante las siguientes tres fases del ciclo de planificación que propone Grijalbo (2017): i.) diagnóstico de la situación inicial/actual, ii.) planificación y iii.) gestión. En la primera fase, se delimita el alcance del plan en función de las dependencias, áreas o procesos que se deseen incluir en el PIGA. Además, se recolecta información de las actividades ejecutadas en la institución y de sus

respectivos aspectos ambientales. En la segunda fase, se establecen objetivos que permitan a la institución la mejora de su desempeño ambiental y se diseñan programas con las medidas necesarias para alcanzar estos objetivos. Por último, se definen las responsabilidades asociadas a las acciones objeto del plan y se diseña un sistema de medición y seguimiento para controlar el cumplimiento a la política ambiental.

Diseño del plan institucional de gestión ambiental en el Centro Regional Ibagué de la Corporación Universitaria Minuto de Dios

Los PIGA se caracterizan por el rigor de la información que presentan, pues deben ser precisos, fidedignos y originales ya que cada institución de educación superior tiene sus propias particularidades en los procesos académicos y administrativos que desarrollan. En este orden de ideas, el presente capítulo presenta los resultados de un proyecto de investigación efectuado en los Centros de Atención Tutorial con que opera UNIMINUTO en la ciudad de Ibagué; con el propósito de exponer una estructura sugerida para el diseño de este tipo de planes y posibilitar su adaptación según las características y necesidades propias de cada institución.

MATERIAL Y MÉTODOS

El diseño del PIGA se basó en una metodología bajo el enfoque cuantitativo – propositivo, con un alcance de observación directa participante, que permitió el diagnóstico situacional y el planteamiento de intervenciones dirigidas a abordar las problemáticas ambientales detectadas. Así pues, se establecieron programas de eco-eficiencia y modelos de capacitación que garantizan la efectiva implementación del PIGA y la participación activa en el proceso, por parte de la comunidad educativa del Centro Regional Ibagué de UNIMINUTO.

Además, el diagnóstico implicó una revisión ambiental inicial desarrollada mediante registros de verificación diseñados para la evaluación de las condiciones de orden y aseo de las sedes, la observación de prácticas de consumo de agua, energía y papel; entre otros aspectos ambientales de la institución. Los ejercicios de observación se efectuaron en

recorridos de reconocimiento de las sedes, análisis de bitácoras de trabajo, registros de consumo de recursos y materiales, y revisiones de documentos propios del sistema universitario. Esto facilitó la consecución de insumos para la eventual evaluación de aspectos e impactos ambientales del centro regional.

Por otro lado, se efectuó un análisis interpretativo de la situación ambiental evidenciada en los procedimientos y operaciones propias del objeto práctico de estudio. Se identificaron actividades, elementos y servicios institucionales que interactúan con el medio ambiente; a fin de establecer la naturaleza, magnitud y frecuencia con que se impacta el entorno natural del centro regional. Para este propósito se empleó una matriz que sintetiza los aspectos ambientales de cada sede y que permite la valoración de los impactos asociados, conforme a la metodología de identificación y evaluación propuesta por Carretero (2018).

Asimismo, se realizó un inventario de puntos ecológicos para establecer las rutas sanitarias de recolección y disposición de residuos sólidos en cada uno de los Centros de Atención Tutorial; con el propósito de facilitar el diseño de planes de gestión integral de residuos que contribuyan al cumplimiento de programas ambientales por parte de las sedes. Para tal fin, se consideró la significancia de los impactos ambientales valorados en la institución y se propusieron actividades para el logro de objetivos de eco-eficiencia, el control de las funciones misionales de la Corporación Universitaria Minuto de Dios y el monitoreo del desempeño ambiental del centro regional.

Cabe destacar que la investigación realizada fue de tipo descriptivo, razón por la cual se efectuó una selección de datos para tratamiento estadístico, a fin de proponer y calcular indicadores que permiten garantizar el control de los impactos ambientales y del cumplimiento de los programas planteados en el PIGA.

Procedimiento

Las fases de ejecución del proyecto de investigación se definieron conforme a la estimación de los productos necesarios para la estructuración del PIGA y de sus documentos anexos. A continuación se expone una relación de las actividades efectuadas en función de dichos entregables:

Tabla 1

Etapas del diseño del PIGA en UNIMINUTO

| No. | Actividad | Duración | Producto |
|-----|--|----------|--|
| 1 | Revisión ambiental inicial | 2 mes | Análisis de consumo de energía, agua y papel. Condiciones de protección de zonas verdes, orden y aseo. |
| 2 | Identificación de aspectos y valoración de impactos ambientales del centro regional | 2 meses | Matriz de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales. |
| 3 | Diseño de política ambiental, líneas de acción, establecimiento de objetivos, metas e indicadores del PIGA. | 2 meses | Plan Institucional de Gestión Ambiental – PIGA del Centro Regional Ibagué de UNIMINUTO. |
| 4 | Toma de conciencia en gestión de residuos y consumo responsable de recursos naturales en la comunidad educativa. | 4 meses | Informe de actividades de socialización, toma de conciencia y proyección ambiental en el centro regional. |
| 5 | Programación de recursos y responsables para la ejecución de | 2 mes | Plan de acción y programas ambientales del PIGA. |
| 6 | Estructuración de modelo para la gestión de residuos de las sedes. | 2 mes | Inventario de necesidades de puntos ecológicos y plan de gestión integral de residuos sólidos del centro regional. |

Nota: elaboración propia

RESULTADOS

La ejecución de las diferentes etapas del proyecto derivó en el diseño del PIGA y sus documentos anexos, como principal resultado de la investigación. A continuación, se expone la estructura empleada para la construcción del mencionado producto y se sintetizan los aspectos más significativos de cada uno de sus componentes.

a. Introducción y justificación

Presentación del plan y del contexto en que se desea desarrollar. En el PIGA diseñado se sustentan las razones de pertinencia que justifican la elaboración del plan, en línea con lo contemplado en el proyecto educativo institucional y en el plan de desarrollo del sistema universitario de UNIMINUTO.

b. Marco contextual

Se delimitó el alcance geográfico del plan y se identificaron los Centros de Atención Tutorial de la institución, en los que se pretende desarrollar el PIGA.

c. Política de gestión ambiental

El proyecto permitió establecer una declaración de compromisos para ejecutar acciones encaminadas a la prevención de la contaminación, preservación del medio ambiente y mejora del desempeño ambiental (ICONTEC, 2015); por parte de la Vicerrectoría Regional Tolima y Magdalena Medio de UNIMINUTO, que opera como órgano de dirección del centro regional.

d. Identificación de requisitos legales

Se documentó una relación exhaustiva de leyes, decretos, resoluciones, acuerdos y códigos aplicables a UNIMINUTO; que reglamentan el marco legal de carácter ambiental que se encuentra vigente en Colombia, el departamento del Tolima y la ciudad de Ibagué.

e. Identificación de actividades y aspectos ambientales

En primera instancia se efectuó una revisión ambiental inicial que, a través de ejercicios de observación directa, permitió evidenciar fortalezas y debilidades del centro regional en materia de: i.) consumo de agua, ii.) Consumo de energía eléctrica, y iii.) Orden, aseo, limpieza y desinfección.

Así las cosas, se consideraron aspectos tales como la presencia de luminarias ahorradoras y sistemas de encendido/apagado automático de dispositivos; a fin de verificar las condiciones relacionadas con el consumo de energía eléctrica. En cuanto al consumo de agua, se consideró el estado de llaves de paso, la presencia de sistemas de recolección de aguas lluvias y de sistemas ahorradores. Además, se verificó la cobertura de los puntos ecológicos y la disponibilidad de rutas sanitarias correctamente señalizadas, para valorar los aspectos de orden y aseo de las sedes.

En este orden de ideas, las figuras que se presentan a continuación, ilustran el grado de conformidad en relación con los aspectos anteriormente mencionados; tras un registro de las condiciones encontradas en la sede Chicalá, lugar donde opera la administración principal del Centro Regional Ibagué de UNIMINUTO.



Figura 1. Nivel de conformidad en condiciones de consumo de agua en sede Chicalá. Elaboración propia.

El porcentaje de deficiencias obtenido en la verificación de condiciones de consumo de agua, se debe en gran medida a la falta de dispositivos o sistemas ahorradores en zonas húmedas, baños y lavabos de las sedes. En efecto, se sugirió al centro regional la inversión en equipos de recolección de aguas lluvias, renovación de grifería y nuevas tecnologías para el suministro y detección de fugas de agua.



Figura 2. Nivel de conformidad en condiciones de consumo de energía eléctrica en sede Chicalá. Elaboración propia.

En relación con las debilidades detectadas en el consumo de energía eléctrica, cabe mencionar que el centro regional precisa sistemas de detección de movimiento en zonas comunes, a fin de dosificar el uso de las luminarias. Adicionalmente, se sugirió señalar equipos electrónicos y supervisar la desconexión de ordenadores, máquinas y demás dispositivos que no requieran alimentación continua de energía eléctrica.



Figura 3. Nivel de conformidad en condiciones de orden y aseo en sede Chicalá. Elaboración propia.

Respecto a las condiciones de limpieza y desinfección, se evidenció que en la sede Chicalá se debería ampliar la cobertura de los puntos ecológicos y mejorar la señalización para promover la clasificación de residuos sólidos en el centro regional. En consecuencia, se diseñó un Plan de Gestión Integral de Residuos (en adelante PGIR) para cada uno de los Centros de Atención Tutorial de UNIMINUTO en Ibagué.

Cabe mencionar que dichos planes cuentan con una estructura documental que consta, entre otros elementos, de: i.) identificación de la sedes, ii.) marco legal, iii.) política ambiental, iv.) estructura orgánica y responsabilidades, v.) diagnóstico ambiental y sanitario, vi.) programa de formación e información, vii.) protocolos de desinfección y traslado interno de residuos, viii.) programas de seguridad; y ix.) indicadores de generación y recuperación de residuos. Corresponde a la administración de cada sede, el desarrollo efectivo de las operaciones establecidas en estos planes.

Una vez finalizada la revisión ambiental inicial, se procedió a realizar una relación exhaustiva de los elementos que interactúan con el medio ambiente y que derivan de los procesos institucionales (ICONTEC, 2015). En ese sentido, el PIGA soporta estos

elementos en una matriz de identificación de aspectos y valoración de impactos ambientales, que aborda las tres sedes del centro regional. A continuación se expone una síntesis de los resultados obtenidos en este proceso:



Figura 4. Resumen de resultados de valoración de impactos ambientales en el Centro Regional Ibagué de UNIMINUTO. Elaboración propia.

La valoración contempló condiciones normales de operación y situaciones anormales o de emergencia. Los resultados expuestos corresponden a las operaciones rutinarias del centro regional, habida cuenta de criterios tales como la existencia y cumplimiento de requisitos legales de carácter ambiental, la frecuencia y severidad del impacto generado; y los controles existentes en la institución para la gestión de aspectos ambientales.

Respecto a los impactos ambientales no significativos y bajos, que corresponden al 35% del total valorado, no es perentorio aplicar medidas de intervención para mejorar el desempeño de los procesos que los generan.

No obstante, los impactos ambientales de nivel medio, que corresponden al 54% del total valorado, requieren el establecimiento de controles, metas y programas de gestión ambiental en las sedes. Cabe destacar que el PIGA que se diseñó satisface estos requerimientos y facilita el proceder por parte del centro regional para disminuir el nivel de dichos impactos.

En cuanto a los impactos ambientales altos, que corresponden a las condiciones de consumo de energía y agua, y a la gestión integral de residuos; se documentaron las recomendaciones pertinentes para que el Centro Regional Ibagué de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, realice las inversiones necesarias para dosificar el consumo de recursos naturales y garantizar la efectiva implementación de los PGIR.

f. Objetivos ambientales

En este apartado se definieron los propósitos que la institución desea alcanzar en materia de gestión ambiental. Estos objetivos se encuentren alineados a la política ambiental y se desarrollan a partir de metas e indicadores relativos de gestión y efectividad. Habida cuenta de que la valoración de impactos ambientales, arrojó resultados poco favorables en materia de consumo de energía y agua; el PIGA estableció los controles necesarios para la medición de estos consumos y el análisis de sus comportamientos en el tiempo. A manera de ilustración, se expone en la siguiente gráfica el comportamiento decreciente del consumo de agua, dado en m^3 por mes, durante el primer trimestre de 2019 en la sede principal.

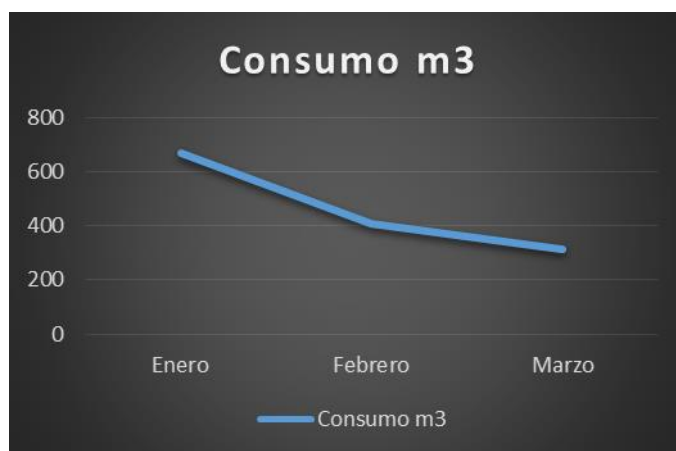


Figura 5. Comportamiento del consumo en m^3 de agua en sede Chicalá durante el primer trimestre de 2019. Elaboración propia.

Por otro lado, se evidencia un aumento en el consumo de energía eléctrica, dado en Kw/h por mes, en la sede principal durante el primer trimestre del año 2019; según se evidencia en la siguiente ilustración:

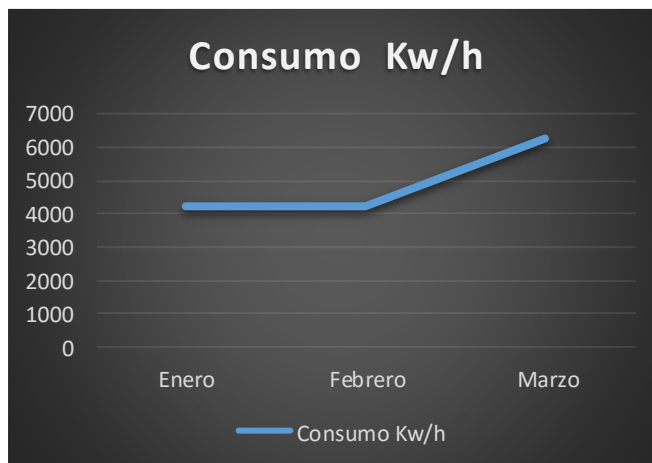


Figura 6. Comportamiento del consumo en Kw/h de energía eléctrica en sede Chicalá durante el primer trimestre de 2018. Elaboración propia.

Estos resultados, dan cuenta del mecanismo establecido para la medición, cálculo de indicadores y verificación del cumplimiento de objetivos en el PIGA. Además, se definieron los parámetros para la medición de aspectos tales como la gestión integral de residuos y el nivel de formación e información de carácter ambiental que se brinda en las sedes; entre otras líneas de acción abordadas en el plan institucional.

g. Programas ambientales

Se planificaron las actividades necesarias para dar cumplimiento a los objetivos ambientales propuestos. Cabe destacar que cada actividad se encuentra relacionada con un objetivo ambiental, por lo menos. Asimismo, se definieron plazos e indicadores con bases de cálculo apropiadas para medir con precisión el desarrollo de las actividades y el consecuente cumplimiento a los objetivos propuestos. En términos generales, el centro regional adoptó objetivos y programas ambientales en función de las siguientes líneas de acción:

- a. Control de consumo de recursos naturales (agua, energía eléctrica, papel, etc.)
- b. Reverdecimiento del campus o de cada una de las sedes o centros de atención tutorial de la institución.

- c. Gestión integral de residuos sólidos. Si por efecto de actividades académicas, prácticas o procesos pedagógicos se generan vertimientos y emisiones, también deberían contemplarse en esta gestión integral.
- d. Conservación y control de fauna, en caso de ser necesario el control de plagas y el manejo de especies no invasivas.
- e. Toma de conciencia en la comunidad académica, docentes y colaboradores.

h. Plan de acción:

Las actividades programadas se cotejaron con los objetivos ambientales propuestos, mediante una matriz que define los periodos y frecuencias con que se van a ejecutar estas acciones. Asimismo, se asignaron responsables para cada una de las líneas de acción del PIGA, a fin de garantizar su efectivo desarrollo y cumplimiento.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Los sistemas de gestión ética y socialmente responsable no contemplan la implementación de los PIGA como requisito obligatorio para el éxito sostenido y la satisfacción de las necesidades y expectativas de los grupos de interés de las instituciones de educación superior. No obstante, es preciso abordar esta herramienta de planificación como estrategia para hacer frente a las diferentes áreas de gestión relacionadas con el impacto a la sociedad, la comunidad y el medio ambiente.

En este orden de ideas, el modelo de PIGA evidenciado en el presente escrito es apropiado para responder a los requerimientos de responsabilidad social universitaria que, según se citó con anterioridad, deben extenderse a las actividades de docencia, investigación, proyección social y demás funciones sustantivas de las instituciones de educación superior. En ese sentido, el Centro Regional Ibagué de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, precisa atender a las siguientes consideraciones:

- a) Los controles propuestos para mejorar el desempeño ambiental de las sedes, se basan en el nivel de significancia de los impactos generados en cada uno de los

procesos institucionales. Es necesario que en cada dependencia se realice el seguimiento a dichos controles, a fin de garantizar su efectividad.

- b) Es necesaria la gestión de la formación e información ambiental en el centro regional. Esto implica la apropiación de un modelo de capacitación que distinga las características de los colaboradores, estudiantes y demás miembros de la comunidad educativa.
- c) Los programas ambientales propuestos permiten desarrollar los macroprocesos institucionales bajo principios de ecoeficiencia y en concordancia con la normatividad vigente. Se perfilan como estrategias para el cumplimiento de los objetivos del PIGA y tienen el propósito de facilitar el seguimiento y control del desempeño ambiental de la institución.
- d) El rigor en el pesaje y registro histórico de residuos sólidos es indispensable para asegurar su recuperación, reducción, reutilización y reciclaje en el centro regional. Se requieren datos suficientes para calcular de manera sistemática los indicadores de gestión integral de este tipo de residuos.
- e) Es necesaria la inversión en equipos, dispositivos o controles de ingeniería para el ahorro y uso eficiente de recursos naturales; a fin de garantizar el consumo responsable de energía, agua y demás materiales que se emplean en los procesos institucionales de UNIMINUTO.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Carretero, A. (2018). Aspectos ambientales. Identificación y evaluación. Madrid: AENOR Internacional.
- Forética. (2017). *SGE 21. Sistema de gestión ética y socialmente responsable*. Madrid: Forética.
- Gaete, R. (2016). La responsabilidad social universitaria en la identidad corporativa de las universidades chilenas. Un análisis de contenido. *Documentos y aportes en administración pública y gestión estatal*, 26(1). 43-74. Recuperado de <http://www.fce.unl.edu.ar/magister/>
- Grijalbo, L. (2017). Puesta en marcha del sistema de gestión ambiental (SGA). UF1945. Logroño: Tutor Formación.
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. (2015). *Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos. NTC-ISO 9001*. Bogotá D.C.: El Instituto.
- Jorge, M. L. & Andrades, F. J. (2013). Frenos y aceleradores para la implantación de la responsabilidad social en las universidades españolas. *Prisma social*, 10(1). 233-270.
- Melchor, F. (2015). *Gestión de la RSC según la norma SGE 21*. Logroño: UNIR.
- Mendoza, D. L., Salas, E. & López, D. D. (2015). Responsabilidad social en universidades públicas autónomas: Esencia académica con visión transformadora. *Clio América*, 19(2). 135-142. doi:10.21676/23897848.1531

Semblanza

DISEÑO DEL PLAN INSTITUCIONAL DE GESTIÓN AMBIENTAL EN EL CENTRO REGIONAL IBAGUÉ DE LA CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

Jacid Montoya Torres

Maestría en prevención de riesgos laborales – Universidad Internacional de la Rioja. Maestría en sistemas integrados de gestión – Universidad Internacional de la Rioja. Ingeniería industrial – Universidad de Ibagué. Docente – Corporación Universitaria Minuto de Dios. Grupo de investigación Novus Educare.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4958-5815>

GOOGLE ACADEMICO: <https://scholar.google.com/citations?user=ialjwdgAAAAJ&hl=es>

PUBLONS: <https://publons.com/researcher/3712688/jacid-montoya/>

RESEARCHGATE: https://www.researchgate.net/profile/Jacid_Montoya

Correo electrónico Institucional: jacid.montoya@uniminuto.edu.co

Correo electrónico Personal: jacidmt@gmail.com

ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LAS PLATAFORMAS VIRTUALES EN LA ENSEÑANZA DE LAS MATEMÁTICAS⁸⁹

Jairo Alonso Arboleda Osorio⁹⁰

Pares evaluadores: Red de Investigación en Educación, Empresa y Sociedad – REDIEES.⁹¹

⁸⁹ Derivado de la Tesis Doctoral “Plataforma virtual en el fortalecimiento de las matemáticas en estudiantes de grado quinto en Dosquebradas-Colombia, 2019”. Doctorado en Educación, Universidad Norbert Wiener, Lima-Perú.

⁹⁰ Tecnólogo en Sistemas Informáticos, Universidad de Caldas, Manizales-Colombia; Ingeniero de Sistemas, Universidad Nacional UNAD, Pereira-Colombia; Especialista en Administración de la Informática Educativa, Universidad de Santander, Bucaramanga-Colombia; Magíster en Informática Educativa, Universidad Privada Norbert Wiener, Lima-Perú; Docente adscrito a la Secretaría de Educación de Dosquebradas, Risaralda-Colombia, jairo28_7@hotmail.com

⁹¹ Red de Investigación en Educación, Empresa y Sociedad – REDIEES. www.rediees.org

ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LAS PLATAFORMAS VIRTUALES EN LA ENSEÑANZA DE LAS MATEMÁTICAS⁹²

Jairo Alonso Arboleda Osorio⁹³

RESUMEN

El trabajo tuvo como objetivo desarrollar un enfoque teórico y metodológico para el emprendimiento de investigaciones orientadas a la incorporación de las plataformas virtuales, como mecanismo para el desarrollo de las competencias matemáticas. Se trató de una investigación de enfoque interpretativo, paradigma cualitativo, nivel explicativo y diseño bibliográfico, en la cual el método hermenéutico-dialéctico permitió manejar 19 antecedentes investigativos, 20 referentes bibliográficos y 12 académicos y contextuales. La revisión documental como técnica de recolección de información, se trazó desde tres vertientes: el análisis del uso de las plataformas virtuales en los procesos de enseñanza; la enseñanza de la matemática a partir del uso de las TIC; y el constructo teórico y metodológico para la incorporación de las plataformas virtuales en la enseñanza de las matemáticas. En cuanto a lo teórico, los resultados orientan a una ruta claramente trazada en las Teorías del Aprendizaje, de las cuales el aprendizaje constructivo y el aprendizaje significativo, marcan la pauta en el proceso pedagógico de incorporación de las plataformas virtuales a la enseñanza de las matemáticas. Por su parte, en términos metodológicos, las orientaciones teóricas van de la mano de investigaciones las cuales, desde diferentes diseños metodológicos, han contribuido a los avances científicos en el área, dependiendo de los intereses de los autores, tanto desde el paradigma cualitativo o cuantitativo, desde el diseño de campo o bibliográfico, ambos de orden demostrativo o confirmatorio.

⁹² Derivado de la Tesis Doctoral “Plataforma virtual en el fortalecimiento de las matemáticas en estudiantes de grado quinto en Dosquebradas-Colombia, 2019”. Doctorado en Educación, Universidad Norbert Wiener, Lima-Perú.

⁹³ Tecnólogo en Sistemas Informáticos, Universidad de Caldas, Manizales-Colombia; Ingeniero de Sistemas, Universidad Nacional UNAD, Pereira-Colombia; Especialista en Administración de la Informática Educativa, Universidad de Santander, Bucaramanga-Colombia; Magíster en Informática Educativa, Universidad Privada Norbert Wiener, Lima-Perú; Docente adscrito a la Secretaría de Educación de Dosquebradas, Risaralda-Colombia, jairo28_7@hotmail.com

ABSTRACT

The objective was to develop a theoretical perspective for approaching socio-educational integration and reading comprehension, within the framework of the analysis and development of integrative pedagogical proposals in education. It was a study with an interpretive approach, qualitative paradigm, descriptive level and bibliographic design, covered by the hermeneutic-dialectic method applied to the documentary review of 64 bibliographic and investigative references, which structurally shaped the presented perspective. As a result, an integration of three levels of reading comprehension (literal, inferential and critical) is obtained, all of which are directly related to reading development at the individual and collective level, depending on the sociological nature of man in learning processes. This opens up socio-educational integration as a pedagogical action framework for the improvement of reading comprehension, based on strategies in which the Sociocritical Theory, the Theory of Social Learning, the Theory of Action and the Theory of Learning converge. Social pedagogy. It is concluded that the treatment of both objects studied in the same pedagogical proposal, merits assuming educational integration as an intervening variable and reading comprehension as a dependent variable, since the implications of sociocultural elements such as socio-educational integration are demonstrated in the improvement progressive and sustainable of macrostructural pedagogical elements such as reading comprehension from its intrinsic variables.

PALABRAS CLAVE: Investigación, educación virtual, enseñanza de las matemáticas.

Keywords: Research, virtual education, mathematics teaching.

INTRODUCCIÓN

Todo proceso investigativo amerita de una ruta epistemológica y metodológica a partir de la cual explicar y abordar el objeto de estudio. Sobre la base de esta ruta, el investigador logra discriminar desde los presupuestos que denotan los fundamentos ontoepistemológicos del objeto, las variables implicadas en la descripción o explicación del objeto, hasta la construcción del diseño de la investigación. En este sentido, se planteó el presente trabajo con el objetivo de desarrollar un enfoque teórico y metodológico para el emprendimiento de investigaciones orientadas a la incorporación de las plataformas virtuales, como mecanismo para el desarrollo de las competencias matemáticas. En este caso, el objeto de estudio se constituye en la enseñanza de las matemáticas a partir de entornos virtuales; ello corresponde a un objeto de estudio construido entre la matemática y su enseñanza, y la incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la educación.

Al respecto, la presente investigación apoya los avances científicos que giran en torno a tópicos como la sociedad del conocimiento (Tesouro & Puiggali, 2006), las TIC en educación (Heinich, Molenda, Russell & Smaldino, 2002), la evolución del uso de las TIC en educación (Melaré, 2007 y Barría, 2013), la Internet como revolución de las estrategias didácticas en educación (Martínez, 2009 y Parra, 2014), el desarrollo de estrategias didácticas basadas en TIC (Turpo, 2010), el aprendizaje significativo (Moreira, 2000), el aprendizaje autónomo (Argüelles & Nanglés, 2007), entre otros, los cuales afianzan la premisa de que las plataformas virtuales pueden favorecer el desarrollo de las competencias matemáticas en los estudiantes. En cuanto a la matemática y su enseñanza:

Se entienden así las matemáticas como un conjunto de cuestiones y problemas, de ideas y formas de actuar y de tecnologías simbólicas y organizativas que conllevan no sólo utilizar cantidades y formas geométricas, sino, y sobre todo, hacerse preguntas, obtener modelos e identificar relaciones y estructuras, de modo que, al analizar los fenómenos y situaciones que se presentan en la realidad, se puedan obtener informaciones y conclusiones que inicialmente no estaban explícitas (Gutiérrez, Martínez & Nebreda, 2008, p.9).

Desde la perspectiva de Marín & Mejía (2015), llegar a ser matemáticamente competente es un proceso largo y continuo que se perfecciona durante toda la vida escolar, en la medida de que el conocimiento lógico matemático se va desarrollando de manera simultánea, integrado en las actividades que propone el docente y en las interacciones que se propician en el aula. En este contexto, el docente del área de matemáticas debe ser consciente de estos aspectos al planificar su enseñanza y al interpretar el trabajo de sus estudiantes, ya que sólo así lograrán potenciar progresivamente las aptitudes y actitudes para mejorar su desempeño. Por tanto, para Duarte (2013), la complejidad del proceso de enseñanza y aprendizaje de las matemáticas es una de las razones de que exista una pluralidad de teorías en el área, y de que se plantee la necesidad del dialogo y articulación de estas teorías. Ruiz (2011), plantea que el objetivo de la enseñanza de las matemáticas no es sólo que los sujetos aprendan las tradicionales reglas aritméticas, las unidades de medida y unas nociones geométricas; su principal finalidad es que puedan resolver problemas y aplicar los conceptos y habilidades matemáticas para desenvolverse en la vida cotidiana.

Por su parte, en torno a la incorporación de las TIC en la educación, se ha demostrado la relevancia de los entornos virtuales para la formación práctica de los estudiantes, especialmente cuando se ha tratado de la implementación, experimentación y evaluación de la plataformas virtuales (Gámiz, 2009). Como ejemplo, Troncoso, Cuicas & Debel (2010), implementaron el modelo b-learning en la enseñanza, usando las tecnologías Web como elementos enriquecedores del proceso de enseñanza y aprendizaje, la plataforma Moodle, así como la combinación de estrategias propias de la educación presencial con estrategias de la educación virtual. Su estudio demostró que las plataformas virtuales posibilitan la participación activa del estudiante, pero el docente debe diseñar de manera pedagógica situaciones de aprendizaje para apoyar, informar, comunicar e interactuar, pues esta es una forma de generar en el estudiante conocimientos específicos de cada asignatura, y promover en ellos el desarrollo de estrategias para el aprendizaje autónomo. A tal efecto, el docente tradicional no debe abandonar sus estrategias, sino impregnarse de la modernización curricular exigida por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2005), en el desarrollo de los procesos pedagógicos en el contexto mundial.

Se afirma que las TIC son una herramienta fundamental en el desarrollo de los procesos de enseñanza y aprendizaje orientados a la formación de ciudadanos no sólo aptos académicamente, sino capaces de generar impacto en el desarrollo social a partir de la apropiación del desarrollo tecnológico en la información y la comunicación. En el entorno educativo, Gallego (2003), refiere el diseño de objetivos y recursos de aprendizaje, traducidos en estandarización de contenidos reutilizables. La introducción de esta perspectiva para el desarrollo de las actividades de aula se considera un gran aporte, dado que se trata de hacer el uso más eficiente de los recursos tecnológicos disponibles, además de generarse beneficios evolutivos al marco general de la comunidad educativa a partir de la socialización tecnológica del conocimiento. Entonces, se trata de hacer emerger una combinación estratégica de la formación de aula bajo los recursos didácticos formales del docente, soportados ahora en recursos tecnológicos en tiempo real, que apoyen los mismos fines educativos, y que propicien en el estudiante diferentes formas de adquirir el conocimiento transmitido.

A tal efecto, las plataformas virtuales han crecido en uso y aceptación al ser una herramienta que contribuye a la enseñanza tradicional en el aula, resultando entonces en una sinergia contributiva de recursos que posee el docente, siempre y cuando la institución cuente con el respectivo soporte tecnológico (Motta, 2013). Como elemento combinatorio, se ha comprobado que las competencias matemáticas pueden desarrollarse en la escuela a partir de diversas estrategias didácticas, entre las cuales las TIC se presentan como un recurso de amplio reconocimiento y crecimiento en el contexto mundial (Bartolomé, 2008). Real (2013), afirma que en el desarrollo de las competencias matemáticas es muy relevante incorporar las TIC en las estrategias didácticas, siendo que las nuevas tecnologías brindan la posibilidad de abrir espacios virtuales de participación en torno a diferentes contenidos fundamentales de estas competencias, definidas en el Departamento de Educación del Gobierno Vasco (2009), como:

...la habilidad para utilizar y relacionar los números, sus operaciones básicas, los símbolos y las formas de expresión y razonamiento matemático, tanto para producir e interpretar distintos tipos de información, como para ampliar el conocimiento sobre aspectos

cuantitativos y espaciales de la realidad, y para resolver problemas relacionados con la vida cotidiana y con el mundo laboral (p.2).

Al respecto, Gutiérrez, Martínez & Nebreda (2008), señalan como algunos de los objetivos curriculares en matemática en educación primaria, para los cuales se requiere una competencia tecnológica referida al tratamiento de la información y competencia digital: el uso adecuado de los medios tecnológicos tanto en el cálculo como en otros contenidos matemáticos, así como en la búsqueda, tratamiento, representación y análisis de información; la identificación de los elementos matemáticos presentes en la Internet, analizando críticamente las funciones que desempeñan y valorando su aportación para una mejor comprensión de los mensajes. Se evidencia que además de ser las TIC una herramienta para el aprendizaje, también lo son para la socialización tecnológica del conocimiento y el mismo desarrollo humano. Esto resulta trascendental en virtud de que la UNESCO (2014), considera al perfeccionamiento de las competencias matemáticas un factor fundamental para el desarrollo político, social, cultural y económico. Por ello, con el cumplimiento del objetivo trazado para el presente trabajo, se brinda una contribución actualizada y precisada que se pone en manos de los investigadores del área pedagógica en matemática y del área tecnológica en el contexto educativo, facilitando el planteamiento de marcos teóricos desde antecedentes y bases teóricas, así como de diseños metodológicos asertivos en función de las intenciones del investigador y de la investigación.

Desde el punto de vista metodológico, a partir de Martínez (2008), se presenta una investigación bajo el enfoque interpretativo, paradigma cualitativo, nivel explicativo y diseño bibliográfico, en la cual el método hermenéutico-dialéctico (Sandín, 2003), permitió al investigador manejar un total de 19 antecedentes contemporáneos de tipo teórico, metodológico y/o práctico desde diferentes contextos geográficos, así como 20 referentes bibliográficos y 12 académicos y contextuales. A efectos del desarrollo del enfoque teórico y metodológico pretendido, se conviene en estructurar la información en tres apartados medulares: un primer apartado en el cual se tratan los aspectos concernientes al uso de las plataformas virtuales en los procesos de enseñanza en general; un segundo apartado en el cual se alude específicamente a la enseñanza de la matemática con el uso de las TIC; un tercer apartado destinado a presentar el enfoque teórico y metodológico para la

incorporación de las plataformas virtuales en la enseñanza de las matemáticas, deducible de la revisión del estado del arte, punto último que corresponde a la principal contribución científica del trabajo emprendido.

DESARROLLO

1. Las plataformas virtuales en los procesos de enseñanza

Sejzi & Aris (2012), se propusieron analizar la apropiación del enfoque constructivista en la universidad virtual, considerando que los estudiantes pueden aprender en función de su estilo de aprendizaje, información y habilidades para tener éxito en la vida y también en su trabajo. En términos metodológicos, se trató de un estudio cualitativo, bajo el paradigma interpretativo, diseño documental y nivel explicativo. En términos teóricos, con fundamento en la teoría del constructivismo planteada por Jerome Bruner en 1966, los autores sostienen que el aprendizaje constructivista y las estrategias en el aprendizaje constructivista pueden fomentar el aprendizaje en profundidad y la aplicación práctica. La integración de las tecnologías de la información y la comunicación en los planes de estudio ofrece potenciales significativos para diseñar nuevos entornos de aprendizaje y avanzar en la investigación y el desarrollo de las teorías del aprendizaje. Como resultado, se explica que, con base en los aspectos principales del enfoque constructivista, las universidades tradicionales y el aula no pueden proporcionar las condiciones para que los estudiantes construyan el conocimiento por sí mismos, por esta razón, la universidad virtual con las TIC, pueden implementar estrategias constructivistas en el proceso de enseñanza. En la universidad virtual, el constructivismo promueve las habilidades del alumno para resolver problemas de la vida real y problemas prácticos.

Seguidamente, Poon (2013), se planteó como objetivo examinar los beneficios que proporciona el aprendizaje combinado de experiencias TIC y tradicionales en el aprendizaje de los alumnos. Se trató de un estudio bajo el método mixto, cualitativo y cuantitativo, con enfoque de estudio de caso, diseño de campo y nivel correlacional, siendo las técnicas de recolección de datos las entrevistas a docentes y encuestas a alumnos. Como soporte teórico, el autor plantea que la medición de la percepción de la satisfacción de los

estudiantes respecto a las plataformas virtuales, debe estar sustentada en una estrategia didáctica sólida, diseñada bajo los fines del aprendizaje significativo. El autor muestra necesario abordar las teorías explicativas del aprendizaje; los conocimientos previos y razones de aprendizaje de los estudiantes; las competencias docentes; las experiencias pedagógicas docentes; y los procesos de planificación docente, en cuanto a la inclusión de las herramientas TIC. En lo metodológico, este estudio orienta al desarrollo de un diagnóstico que valore las competencias tecnológicas de estudiantes y docentes, en cuanto al elemento de viabilidad de uso del b-learning como estrategia didáctica, y del desarrollo de los Ambientes Virtuales de Aprendizaje (AVA).

Adicionalmente, Turpo (2013), se planteó como objetivo mostrar el proceso de transiciones por las que discurre el Blended Learning en la educación. Se trató de un estudio cualitativo con enfoque interpretativo, diseño bibliográfico y nivel descriptivo, basado en la revisión de teorías originarias y enfoques progresivos tecnológicos y curriculares de esta herramienta. Como resultado de su análisis, el autor plantea que desde su presencia en el contexto educativo, el Blended Learning emerge como una modalidad con identidad propia; conforme a su evolución, discurre por contextos configurados por la presencialidad y virtualidad. La progresiva evolución social, tecnológica y cultural hacia la convergencia, entendida como una estrategia de integración de sistemas para la redefinición de la industria del conocimiento, aporta un nuevo norte a la modalidad Blended Learning, dada la confluencia de las mediaciones pedagógicas y tecnológicas en el proceso formativo. Para afianzar sus supuestos, el autor expone las teorías de sistemas, computacionales y educativas en las que se soporta el desarrollo de esta herramienta, siendo el aprendizaje social, el aprendizaje constructivo y el aprendizaje significativo, los principales soportes. En cuanto a la implantación de esta herramienta en el campo educativo, hace alusión a innovación pedagógica, favoreciendo nuevas modalidades instruccionales, nuevos métodos instruccionales, y la instrucción cara a cara y en línea.

Más adelante, Oproiu (2015), desarrolló un estudio de enfoque deductivo, paradigma cuantitativo, diseño de campo y nivel descriptivo, dedicado a identificar a través de un cuestionario, la forma en que la plataforma Moodle podría aumentar la motivación de aprendizaje en el proceso de enseñanza universitaria y cuántos estudiantes estarían

interesados en desarrollar actividades de aprendizaje en el espacio virtual. Mediante estas plataformas, se proporciona una forma interactiva de acción entre el personal docente y los estudiantes. En este entorno virtual, los estudiantes aprenden mediante la participación directa y colaborativa, siendo que tanto los estudiantes como el personal docente pueden tener acceso sincronizado o no sincronizado a las plataformas. Luego de la investigación empírica, los resultados revelan la necesidad de capacitación e información de los estudiantes acerca del dominio de e-learning, a los fines de hacer efectivos los procesos de enseñanza basados en el uso de plataformas virtuales. Los autores explican que las plataformas de aprendizaje electrónico deben ser colaborativa en la enseñanza tradicional, en un proceso de enseñanza-aprendizaje-evaluación, en lo cual salta a la vista el proceso de gestión pedagógica integral del aprendizaje en línea. Por estas razones, en términos teóricos, se suscitan las Teorías del Aprendizaje desde el construccionismo y el aprendizaje significativo, como las teorías que soportan la incorporación de los entornos virtuales en los procesos de enseñanza y aprendizaje.

Recientemente, Radianti, Majchrzak, Fromm & Wohlgenannt (2020), desarrollaron una revisión sistemática de aplicaciones inmersivas de realidad virtual para educación superior. Los investigadores exploraron los beneficios y las aplicaciones de la realidad virtual en diferentes escenarios, tomando en cuenta, especialmente, que la realidad virtual posee mucho potencial y su aplicación en la educación ha tenido mucho interés como objeto de estudio. A tal efecto, emprendieron un estudio de diseño bibliográfico y enfoque interpretativo, teniendo una revisión de artículos indexados. Como resultado, se obtienen tres puntos clave a través de los cuales hacer el anclaje pedagógico de la realidad virtual: la estructura de dominio actual en términos de los contenidos de aprendizaje, los elementos de diseño de realidad virtual, y las teorías de aprendizaje, como base para un aprendizaje exitoso basado en realidad virtual. Se encuentran varias lagunas en la aplicación de la realidad virtual en el ámbito de la educación superior; por ejemplo, las teorías de aprendizaje a menudo no se consideraban en el desarrollo de aplicaciones de realidad virtual para ayudar y guiar hacia los resultados del aprendizaje. Las brechas identificadas apuntan hacia regiones inexploradas de diseño de realidad virtual para la educación, lo que podría motivar el trabajo futuro en el campo, haciendo prevalecer las teorías del aprendizaje y las comunicaciones, como amalgama del entorno pedagógico virtual.

2. La enseñanza de las matemáticas a partir del uso de las TIC

Parra & Díaz (2014), desarrollaron un proyecto con el objetivo de resaltar y fundamentar los procesos de incidencia de las TIC sobre la resolución de problemas en el marco de la didáctica de las matemáticas, siendo que estas tecnologías generan una transformación socio-cultural concerniente a la praxis pedagógica y didáctica. Se desarrolló un estudio cualitativo, de diseño bibliográfico y nivel descriptivo sobre fuentes especializadas de investigación en la materia, y la técnica de procesamiento de la información fue la sistematización y clasificación de textos a partir de un proceso hermenéutico crítico-argumentativo. Como resultado, se identificaron dos núcleos: la historia y didáctica de las matemáticas, y la resolución de problemas y tecnologías de la información y la comunicación. La reflexión del quehacer pedagógico y didáctico debe encauzarse a la continua formación para la apropiación y uso de estas herramientas, así como en un plano más general, a discernir acerca de los alcances en el uso de las TIC como apoyo más no como proveedor de soluciones instantáneas a los problemas de desarraigo producidos hoy en día hacia la matemática. Al respecto, el buen docente tendrá una perspectiva pedagógica, una didáctica y un componente humanístico-formativo, que ensanchado al uso de las tecnologías de la información, le permitirá adecuar un contexto e involucrar situaciones problémicas en las cuales los estudiantes se vean caracterizados, por ende, hacer de su aprendizaje un evento significativo y enriquecedor en su haber cognitivo.

Posteriormente, Córdoba (2016), se planteó como objetivo determinar la relación que existe entre el Blended Learning desde su aplicación pedagógica y tecnológica, y el pensamiento matemático analizado desde la comunicación matemática, razonamiento matemático y solución de problemas. Se trató de una investigación de diseño de campo, enfoque cuantitativo y nivel correlacional, aplicado a un grupo de 32 estudiantes. Se estableció cómo se relacionan las dos variables de estudio en determinado tiempo, a través de una encuesta que evalúa la variable Blended learning y la variable pensamiento matemático. Como resultado, se pudo afirmar que existe relación positiva y significativa entre el Blended learning con el pensamiento matemático en los estudiantes, siendo necesario que los organismos en materia de educación, se centren en seguir incentivando las capacitaciones en nuevas tecnologías aplicadas a procesos de enseñanza aprendizaje en

cuanto al conocimiento, apropiación y aplicación de entornos virtuales de aprendizaje. Como aporte teórico, la autora presenta una amplia exposición del b-learning como herramienta para la didáctica educativa; desarrolla las teorías del aprendizaje significativo, y elabora la filosofía del desarrollo de competencias y sus requerimientos en educación.

Genlott & Grönlund (2016), se dedicaron a desarrollar propuestas para cerrar las brechas en torno a la alfabetización y las matemáticas, mediante la colaboración mejorada por las TIC, partiendo de que la alfabetización y las matemáticas son habilidades necesarias que, por diferentes razones, lamentablemente no todos adquieren lo suficiente, generándose la necesidad de desarrollar métodos efectivos que combinen las TIC con factores clave para el aprendizaje. Metodológicamente, fue un estudio de paradigma cuantitativo con diseño experimental, aplicado a estudiantes de 3° de matemáticas. Esta investigación contribuye a esto midiendo los efectos del método "Escribir para aprender" (WTL), el cual permite a los niños usar varias herramientas de TIC para escribir textos y posteriormente discutir y refinarlos junto con sus compañeros de clase y maestros utilizando el tiempo digital real con una evaluación y retroalimentación formativa. El factor central de aprendizaje abordado, en matemáticas así como en alfabetización, es la comunicación escrita que permite a los alumnos interactuar con compañeros y profesores, haciéndose prevalecer los procesos de comunicación en el aprendizaje. El WTL se basa en métodos de la teoría sociocultural, que incluyen interacción social continua y retroalimentación formativa escrita en tiempo real entre pares, usando foros electrónicos de colaboración, proporcionando así un significado social y mayor aprendizaje de la alfabetización y las matemáticas.

Más tarde, Grisales (2018), analizó los retos y perspectivas del uso de recursos TIC en la enseñanza de las matemáticas, a partir de una revisión de literatura de 33 documentos en cuanto al uso de recursos tecnológicos en procesos de enseñanza – aprendizaje, teniendo un estudio de enfoque interpretativo, diseño bibliográfico y nivel explicativo. Se analizaron distintos contextos de formación con el fin de identificar cuáles son los aspectos teóricos y tecnológicos que se deben tener en cuenta para la creación de estos recursos, cuál ha sido el impacto de su aplicación y cuáles son los retos y perspectivas. Se concluye que el uso de este tipo de recursos en clases de matemáticas tiene un impacto positivo en los estudiantes; sin embargo, hace falta realizar estudios que profundicen más respecto a este

impacto en períodos más amplios de tiempo. Se plantea que para lograr aprendizajes significativos de la matemática utilizando recursos tecnológicos, es necesario articular en los currículos de formación las competencias comunicativas y tecnológicas, no solo en los estudiantes sino también en los docentes quienes deben transformar los métodos tradiciones de enseñanza de esta área. Estas reflexiones son de gran importancia en la sociedad de conocimiento actual, en la cual hay una creciente necesidad de dominar desde los tópicos básicos hasta los más avanzados en todos los contextos de formación, ya que ésta es una disciplina que ha adquirido protagonismo particularmente en áreas como el desarrollo científico y tecnológico.

Por su parte, Hardman (2019), se dedicó a analizar el camino hacia un modelo pedagógico de enseñanza con TIC para el logro de las matemáticas en la escuela primaria. Desarrolló un estudio de meta-análisis de paradigma cualitativo, enfoque interpretativo y diseño bibliográfico, a partir de la revisión de antecedentes en el período 2008-2019 en el campo de las TIC en la enseñanza y aprendizaje de las matemáticas a nivel de la escuela primaria. Se parte de resultados conflictivos en cuanto al impacto favorable o desfavorable de la enseñanza con tecnología en las aulas de matemáticas, siendo que algunos indican un impacto positivo en el rendimiento al alterar la pedagogía, mientras que otros expresan que el efecto sobre el logro y la pedagogía es de hecho negativo. Los resultados de la revisión indican que los logros de los estudiantes en matemáticas pueden verse afectados positivamente utilizando la tecnología, dependiendo de las prácticas pedagógicas utilizadas por los docentes. Las TIC por sí solas parecen no tener un impacto significativo en los logros, si no se diseñan estrategias de enseñanza y aprendizaje constructivas y de significación para el estudiante respecto a la realidad de su mundo circundante. Se indica que un enfoque constructivista para la enseñanza y aprendizaje con tecnología, es el enfoque más eficaz para el desarrollo conceptual de los estudiantes. Se amerita, por ello, incorporar al uso de las TIC en la educación, la teoría de la actividad histórica cultural y constructiva que puede trazar el cambio pedagógico.

3. Constructo teórico y metodológico para la incorporación de las plataformas virtuales en la enseñanza de las matemáticas

Para el desarrollo de este punto, en primer lugar se hace un análisis bibliográfico para la determinación del enfoque epistemológico en la enseñanza de la matemática, lo cual pasa a enriquecer los hallazgos de los antecedentes consultados. Esto se considera la teoría de base para la explicación del objeto de estudio, en cuanto a dar cabida al uso de las TIC en la enseñanza de las matemáticas. Seguidamente, haciendo converger toda la información recopilada, se construye el enfoque teórico y metodológico para la incorporación de las plataformas virtuales en la enseñanza de las matemáticas.

3.1. Enfoques epistemológicos en la enseñanza de las matemáticas asociados al uso de las TIC

Se lleva a cabo este análisis para conocer cómo se adquieren los conceptos y habilidades matemáticas, en función de cuáles procesos cognitivos subyacen a la ejecución matemática, lo cual ha dado cabida a diversos enfoques teóricos explicativos de la enseñanza de esta área. Se parte de los objetivos curriculares del área de matemática relacionados con la competencia tecnológica planteados por Gutiérrez, Martínez & Nebreda (2008). A continuación se presenta cada enfoque, con su respectiva explicación y fuentes de información, tomando en cuenta su carácter incluyente y sinérgico.

3.1.1. Teoría del Aprendizaje Constructivo

La teoría del constructivismo planteada por Jermoe Brunner en 1966, plantea al aprendizaje como un proceso activo, en el cual los estudiantes construyen conocimiento o nuevos conceptos basados en sus experiencias. Se dice que los estudiantes construyen conocimiento usando su estructura cognitiva (Sharifuddin, 2009); el aprendizaje se construye dentro de la mente del alumno y que ese genuino transferible es más probable que se produzca conocimiento cuando el énfasis se desplaza de las actividades que los maestros realizan a aquellas que los estudiantes deben realizar (Bailey, 1996). Piaget (1926), en contra los postulados asociacionistas, estudió las operaciones lógicas que subyacen a muchas de las actividades matemáticas básicas a las que consideró prerequisites para la comprensión del número y de la medida; sin embargo, sus

afirmaciones han sido contestadas desde planteamientos más recientes que defienden un modelo de integración de habilidades, en el cual son importantes tanto el desarrollo de los aspectos numéricos como los lógicos. En este contexto, el enfoque constructivista posee dos principios básicos: el conocimiento es construido activamente por el sujeto que conoce, no es recibido pasivamente del entorno; llegar a conocer es un proceso adaptativo que organiza el propio mundo experiencial, es decir, no se descubre un mundo independiente, preexistente, exterior a la mente del sujeto. Orrantia (2006), establece que el sujeto construye de un modo activo el conocimiento, a través de la interacción con el medio y la organización de sus propios constructos mentales. Como afirma Revelles (2004), las competencias y concepciones son construidas por los propios estudiantes.

3.1.2. Teorías del Aprendizaje Social

Autores como Ausubel (1983), Bruner (1988), Gardner (1999) y Vygotsky (1979), también se preocuparon por el aprendizaje de las matemáticas y por desentrañar qué es lo que hacen realmente los sujetos cuando llevan a cabo una actividad matemática, abandonando el estrecho marco de la conducta observable para considerar aspectos cognitivos internos. Particularmente, Vygotsky señala que el desarrollo intelectual del niño no puede comprenderse sin una referencia al entorno en que está inmerso; el desarrollo debe ser explicado como algo que implica la capacidad que se relaciona con los instrumentos que mediatizan la actividad intelectual. Ello genera la necesidad de un aprendizaje significativo cuyo principal objetivo debía ser el cultivo de la comprensión y no los procedimientos mecánicos del cálculo.

3.1.3. Teoría del Aprendizaje Significativo

Con base en el aprendizaje constructivo, se considera que si un sujeto adquiere aprendizaje significativo en matemáticas, es decir, que considere que dicho aprendizaje impacta de manera positiva su formación, que tiene sentido adquirir y poner en práctica el conocimiento que está adquiriendo (Madriz y Bravo, 2018).; entonces, se encontrará facultado estructuralmente en sus procesos de pensamiento y creación matemática. Para

Naranjo (1992), "...desde el punto de vista educativo, interesa conocer, y proponer estrategias y enfoques cognoscitivos para facilitar ese nivel de conciencia que se identifica con una actuación crítica, participativa, responsable, comprometida y libre" (p.7). Al respecto, las condiciones cognitivas del aprendizaje significativo refieren a la selección, organización, y elaboración de los diferentes aprendizajes. Peley, Morillo & Castro (2007), dar significado al aprendizaje, involucrando al aprendiz con el objeto de aprendizaje, derivará en "...que el alumno puede convertirse en un ente activo que incorpora conocimientos y experiencias nuevas, y las aulas, en efectivos "talleres" ó "laboratorios" de expresión" (p.1). El aprendizaje constructivo de base significativa en las matemáticas, tendrá como resultado competencias en el desarrollo de procesos de pensamiento matemático, para la comprensión de la naturaleza del mundo objetivo de manera eficaz.

3.1.4. Teoría de los tipos de conocimiento de Constance.

Kami Constance diferencia tres tipos de conocimiento: el físico, el lógico-matemático y el social. El físico es un conocimiento de los objetos de la realidad externa, el lógico-matemático tiene su origen en la mente de cada individuo y el social depende de la aportación de otras personas. Como lo explica Hessen (1994), tanto para adquirir el conocimiento físico como el social se necesita del lógico-matemático que el niño construye.

3.1.5. Teoría de la inteligencia de la lógica de Howard.

Gardner Howard señala que la inteligencia de la lógica y de los números, incluye las habilidades para el razonamiento secuencial, el desarrollo del pensamiento en términos de causa y efecto. Este permite la creación de hipótesis, busca patrones numéricos y permite el disfrute en general al ver la vida en una forma racional y lógica (Chamorro, 2005).

3.1.6. Enfoque Ontosemiótico (EOS)

En el contexto de reflexión epistemológica sobre las matemáticas, ofrecido por las teorías relacionadas con la Didáctica Fundamental, se planteó el problema central respecto a que no había una respuesta suficientemente clara, satisfactoria y compartida en estas teorías (Rico, 1990). Se trata de un problema epistemológico consistente en ¿qué es un objeto matemático?; o de manera equivalente, ¿cuál es el significado de un objeto

matemático (número, derivada, media) en un contexto o marco institucional determinado?. Este problema epistemológico, referido al objeto matemático como entidad cultural o institucional, se complementa dialécticamente con el problema cognitivo asociado, o sea, el objeto como entidad personal o psicológica: ¿qué significa el objeto o para un sujeto en un momento y circunstancias dadas? Todas estas preguntas del enfoque, abren las puertas al diseño y desarrollo de las líneas de investigación en la matemática universal.

3.1.7. Enfoque psicológico de la educación matemática

La perspectiva psicológica juega un rol fundamental en el estudio de los procesos de enseñanza y aprendizaje matemático, tomando en cuenta al humano como sujeto de aprendizaje. Uno de los principales enfoques se centra en el estudiante como aprendiz. El estudiante está en un proceso de aprendizaje dentro de un entorno específico en el que las interacciones sociales con otros estudiantes y el profesor juegan un papel crucial. No obstante, para este predominio del enfoque psicológico de la investigación no tiene en cuenta el necesario equilibrio y principio de complementariedad entre las cuatro disciplinas fundacionales de la educación matemática (Llinares & Sánchez, 1990). Más allá de la problemática psicológica inicial del enfoque ontosemiótico, el debate sobre la investigación ha puesto de manifiesto la necesidad de tener en cuenta nuevos aspectos, entre los que destaca la especificidad del conocimiento matemático. También se reconoce que el significado de los conceptos matemáticos se apoya no sólo sobre su definición formal sino, de un modo fundamental, sobre los procesos implicados en su funcionamiento.

Por esta razón se pone el énfasis en el estudio de los procesos cognitivos de los estudiantes en lugar de en sus destrezas o producciones actuales. Otro de los énfasis psicológicos es la dimensión social del aprendizaje, la cual, según Lakatos & Musgrave (1975), tanto el estatuto social del conocimiento que se debe aprender como el papel crucial de las interacciones sociales en el proceso de enseñanza, requieren una consideración importante de la dimensión social en la investigación. La psicología de la educación matemática tiende a convertirse en paradigma de esta educación en general, y se atribuye a esta línea de trabajo una entidad específica dentro de las áreas de conocimiento al considerar que la adopción de cuestiones, conceptos, teorías y metodologías del campo de la psicología general no ha dado los frutos esperados (Benedito (1987).

3.1.8. Enfoque didáctico

El enfoque de la didáctica en la matemática, presenta algunos aspectos distintivos ante los demás mostrados: la concepción global de la enseñanza estrechamente ligada a la matemática y a teorías específicas de aprendizaje, y la búsqueda de paradigmas propios de investigación, en una postura integradora entre los métodos cuantitativos y cualitativos. Según Alcalde (2010), como característica de este enfoque puede citarse el interés por establecer un marco teórico original, desarrollando sus propios conceptos y métodos y considerando las situaciones de enseñanza y aprendizaje globalmente. Los modelos desarrollados por los investigadores bajo este enfoque, comprenden las dimensiones epistemológicas, sociales y cognitivas y tratan de tener en cuenta la complejidad de las interacciones entre el saber, los alumnos y el profesor, dentro del contexto particular de la clase. Un criterio básico que guía la investigación es la determinación del significado del conocimiento matemático que se desea, a priori, que construyan los alumnos y del que realmente alcanzan durante el proceso de enseñanza.

3.1.9. Teoría Cognitiva

La teoría cognitiva afirma que el conocimiento no es una simple acumulación de datos. En palabras de Lauren, Ford & Pareja (1991), la esencia del conocimiento en esta teoría, es una estructura de elementos de información conectados por relaciones, que forman un todo organizado y significativo. Con ello se quiere resaltar que normalmente el sujeto no hace una copia exacta del mundo exterior almacenando cualquier detalle o dato, por el contrario, se tiende a almacenar relaciones que resumen la información relativa a muchos casos particulares. De esta manera, la memoria puede almacenar grandes cantidades de información de una manera eficaz. La teoría cognitiva maneja los siguientes aspectos particulares de adquisición del conocimiento en torno a la matemática:

- *Construcción activa del conocimiento.* Para esta teoría el aprendizaje genuino no se limita a ser una simple absorción y memorización de información impuesta desde el exterior. Comprender requiere pensar. El crecimiento del conocimiento significativo, sea por asimilación de nueva información, sea por integración de información ya existente, implica una construcción activa.

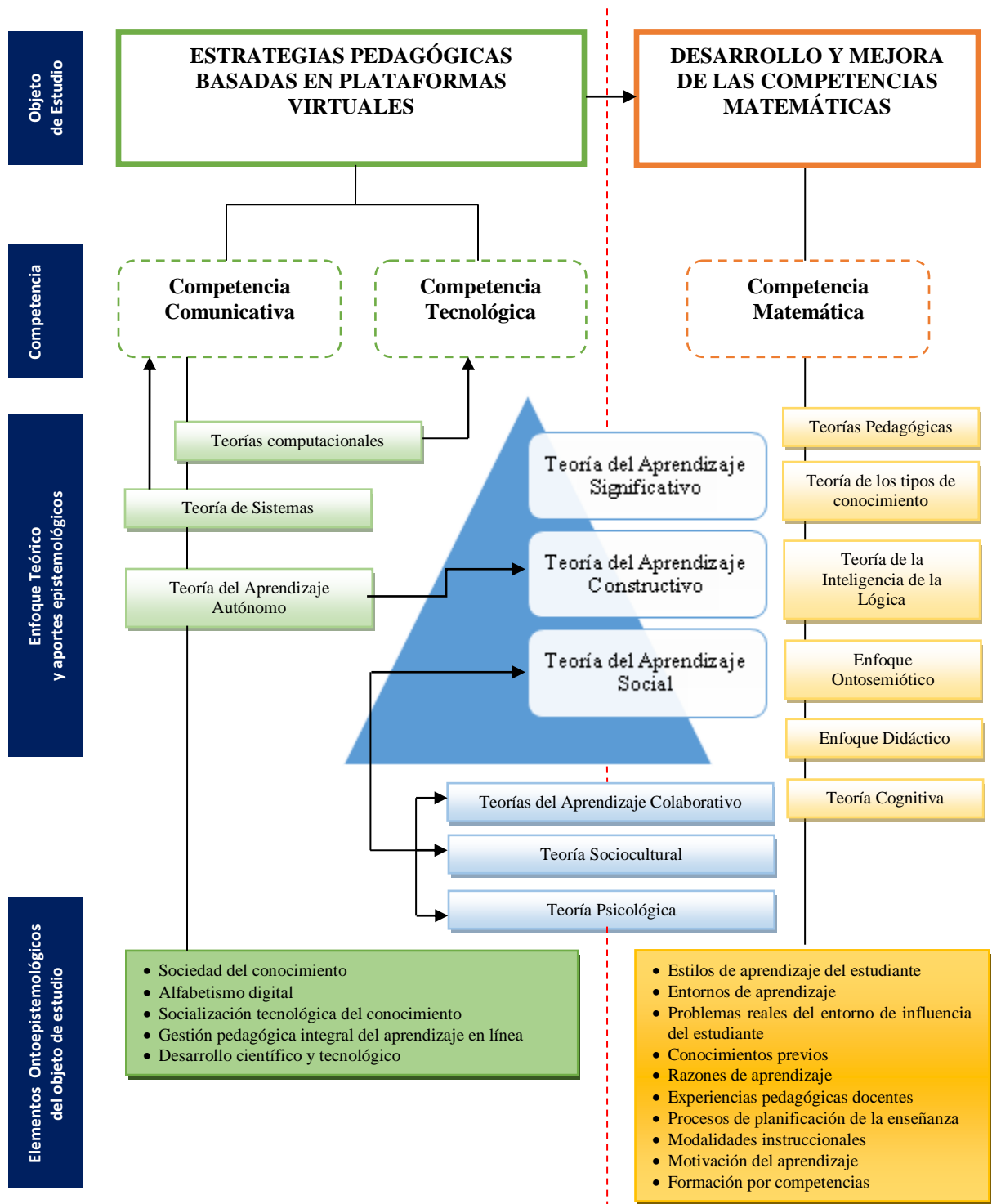
- *Cambios en las pautas de pensamiento.* La adquisición del conocimiento comporta algo más que la simple acumulación de información. Los cambios de las pautas de pensamiento son esenciales para el desarrollo de la comprensión.
- *Límites del aprendizaje.* Dado que los niños no se limitan simplemente a absorber información, su capacidad para aprender tiene límites. Los niños construyen su comprensión de la matemática con lentitud. La comprensión y el aprendizaje significativo dependen de la preparación individual.
- *Regulación interna.* La teoría cognitiva afirma que el aprendizaje puede ser recompensa en sí mismo. Los niños tienen una curiosidad natural de descubrir el sentido del mundo. A medida en que su conocimiento se va ampliando, los niños buscan espontáneamente retos cada vez más difíciles. Por ello, la mayoría de los niños abandonan enseguida las tareas que no encuentran interesantes.

En esta teoría, el conocimiento significativo no puede ser impuesto desde el exterior, sino que debe elaborarse desde dentro. La construcción tiene lugar activamente desde el interior de la persona mediante el establecimiento de relaciones nuevas y lo que ya se conoce y entre piezas de información conocidas pero aisladas previamente. Desde este punto de vista, el objetivo de la instrucción es ayudar a los niños a construir una representación más exacta de las matemáticas y desarrollar pautas de pensamiento cada vez más convencionales. Para Pifarré & Sanuy (2001), la enseñanza de las matemáticas consiste en traducirlas a una forma que los niños puedan comprender, ofrecer experiencias que les permitan descubrir relaciones y construir significado, y crear oportunidades para desarrollar y ejercer el razonamiento matemático y las aptitudes para la resolución de problemas.

3.2. Enfoque de investigación para la incorporación de las plataformas virtuales en la enseñanza de las matemáticas

Se muestra en la Figura 1, la ruta teórica para el emprendimiento de estudios que impliquen la incorporación de las plataformas virtuales en la enseñanza de las matemáticas.

Figura 1. Enfoque teórico para la incorporación de las plataformas virtuales en la enseñanza de las matemáticas



Se presenta el Aprendizaje Significativo y el Aprendizaje Constructivo como los elementos epistemológicos de enlace, de ontología intrasubjetiva y sistémica, al ser el hombre el actor del aprendizaje, y al ser la relación del hombre con su entorno de influencia, la sede del Aprendizaje Social. Así, al presentarse las matemáticas un medio

para la expresión del pensamiento numérico del hombre a partir de la explicación de su mundo, posee no solo naturaleza epistemológica cognitiva matemática, sino psicológica y sociológica siendo que están involucradas las formas de aprendizaje del sujeto y la relación del mundo que requiere ser explicado, comprendido, desde de la matemática; por ello la enseñanza de la matemática se embulle en el aprendizaje significativo y constructivo. Por su parte, la inclusión de las TIC en la educación posee una de sus principales variantes en la construcción y significancia del aprendizaje desde las tecnologías, razón por la cual la virtualidad se ha constituido en una de las sedes de la modernización pedagógica teniendo como piso la gestión del conocimiento social. Es decir, a través de las tecnologías, se construyen procesos de enseñanza y aprendizaje, y se da significancia a ese aprendizaje.

Asimismo, en la Tabla 1, se presenta al lector una matriz de las diferentes rutas metodológicas en este mismo ámbito investigativo, de las cuales se explica su aporte dependiendo de los intereses del investigador en cada estudio

Tabla 1. Enfoques metodológicos para la incorporación de las plataformas virtuales en la enseñanza de las matemáticas

| Objetivo perseguido | Enfoque de investigación | Diseño de investigación | Nivel de Investigación | Técnicas de Recolección |
|--|--|-------------------------|-----------------------------|-------------------------|
| Examinar los fundamentos epistemológicos que sustentan el uso de las TIC en la enseñanza | Interpretativo. Paradigma cualitativo | Bibliográfico | Explicativo | Revisión documental |
| Medir el nivel de aceptación del uso de las plataformas virtuales en la enseñanza | Deductivo. Paradigma Cuantitativo | De campo | Descriptivo / Correlacional | Encuesta |
| Determinar el impacto de mejora en la enseñanza de las matemáticas a través de plataformas virtuales | Interpretativo. Paradigma cualitativo | De campo | Descriptivo | Entrevistas |
| | Deductivo. Paradigma Cuantitativo | De campo | Descriptivo/ Correlacional | Encuestas |
| | Enfoque mixto | De campo/ Bibliográfico | Descriptivo | Entrevistas/Encuestas |

En la Tabla 1, se demuestra por un lado, lo ecléctica que puede ser la investigación en torno a un mismo objeto de estudio. Por otro lado, se evidencia la importancia creciente e inacabada del objeto de estudio, siendo lo inacabado del proceso, la proyección de la naturaleza sistémica, compleja y evolutiva de las realidades pedagógicas, y de la tecnología. Por otra parte, unas investigaciones se orientan al enfoque epistemológico para la explicación del objeto, mientras que otras tantas continúan demostrando el impacto favorable de la incorporación de las plataformas virtuales en la enseñanza de las matemáticas. Este panorama es amplio, y en términos metódicos, presenta al investigador distintos modos de acercarse al objeto de estudio (Martínez, 2008), más aún cuando se trata de un objeto de estudio construido y, por tanto, de mayor complejidad para su abordaje.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Los resultados orientan a una ruta teórica claramente trazada en las Teorías del Aprendizaje, de las cuales el aprendizaje constructivo y el aprendizaje significativo, marcan la pauta en el proceso pedagógico de incorporación de las plataformas virtuales a la enseñanza de las matemáticas. Ambas teorías se incorporan desde las teorías de la comunicación, las teorías del aprendizaje social y la gestión del conocimiento, para dar forma a una nueva estructura pedagógica que para nada desdeña la enseñanza tradicional; al respecto, las TIC vienen a aportar significancia al proceso de enseñanza y aprendizaje. Todo ello se engloba en un entorno en el que el hombre es el actor del conocimiento, el cual es poseedor de características psicosociales que le hacen requerir integración con su entorno para aprender. Aparecen las TIC para revolucionar los procesos de enseñanza y aprendizaje, a la par de la evolución de los desarrollos tecnológicos y la consecuente evolución de la sociedad (Bartolomé, 2008). Por tanto, se reafirman los preceptos del aprendizaje constructivo y significativo, revisados en este documento y tomados como enfoque de investigación para la incorporación de las plataformas virtuales en la enseñanza de las matemáticas.

Las orientaciones teóricas van de la mano de investigaciones las cuales, desde diferentes diseños metodológicos, han contribuido a los avances científicos en el área, dependiendo de los intereses de los autores. Al respecto, tanto desde el paradigma

cuantitativo o cualitativo, desde el diseño de campo o bibliográfico, se ha logrado no sólo confirmar las implicaciones de las plataformas virtuales en la enseñanza de las matemáticas, sino discernir y reafirmar los principios epistemológicos que sustentan las investigaciones en el área. Si se analiza la utilidad de los resultados de la presente investigación, los mismos atañen a cualquier contexto educativo en los cuales se pretenda hacer uso de las plataformas virtuales no sólo para el desarrollo de las competencias matemáticas, sino para la enseñanza transversal. Parra (2014), habla acerca de la necesidad de hacer un hecho, el convivir en un ambiente de interacción con las TIC en el aula de clase; se busca afianzar el uso de estas herramientas en un ambiente educativo relacionado con la creatividad, que como condición del ser humano está en un nivel más alto y más complejo que la educación tradicional.

Se pretende que con el enfoque investigativo desde la perspectiva teórica y metodológica que se presenta al lector, se tengan los elementos precisos para diseñar investigaciones encaminadas desde diferentes rutas, las cuales tengan un alto rigor científico al hacer uso de un acervo teórico relevante y actualizado, con diseños metódicas a través de las cuales se demuestre y afiance la importancia creciente del uso de las plataformas virtuales en el desarrollo de las competencias matemáticas en los estudiantes, siendo extensible a otros actores educativos y a otros tipos de competencias.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcalde, M. (2010). Importancia de los conocimientos matemáticos previos de los estudiantes para el aprendizaje de la didáctica de las matemáticas en las titulaciones de Maestro en la Universitat Jaume I. [Tesis Doctoral]. Castelló de La Plana: Universitat Jaume I. Recuperado de: <https://bit.ly/2ZdMiQo>
- Argüelles, D. & Nanglés, N. (2007). *Estrategias para promover procesos de aprendizaje autónomo*. Bogotá, Colombia: Alfaomega Colombiana S.A.
- Ausubel, D. (1983). *Psicología Educativa. Un punto de vista Cognitivo*. México: Trillas
- Barría, L. (2013). Diseño y análisis de usabilidad, del software dedicado a aprendizajes de educación ambiental, “Juega y Aprende, Flamenco Rosado. [Tesis de Maestría]. Santiago: Universidad de Chile. Recuperado de: <https://bit.ly/3dYoEvn>
- Bartolomé, A. (2008). Entornos de aprendizaje mixto en la educación superior. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 11(1), 15-51. Recuperado de: <https://bit.ly/2XbjLYT>
- Baily, D. (1996). Constructivism and multimedia: theory and Application; Innovation and Transformation. *International Journal of Instructional Media*, 23(2), 161-166.
- Benedito, V. (1987). *Introducción a la Didáctica. Fundamentación teórica y diseño curricular*. Barcelona: Barcanova
- Bruner, J. (1988). *Desarrollo cognitivo y educación*. Madrid: Morata
- Chamorro, M. (2005). *Didáctica de las matemáticas*. Madrid: Pearson Educación, S.A.
- Córdoba, Y. (2016). El B-learning y el desarrollo del pensamiento matemático en los estudiantes de 11º grado del Colegio Técnico Industrial José Elías Puyana, Colombia (2015). [Tesis de Maestría]. Lima: Universidad Norbert Wiener. Recuperado de: <https://bit.ly/369JYeE>
- Departamento de Educación del Gobierno Vasco (2009). Competencia matemática. Recuperado de: <https://bit.ly/2WJ6MP6>

- Duarte, A. (2013). Evaluación de los aprendizajes en matemática: una propuesta desde la educación matemática crítica. [Tesis de Maestría]. Caracas: Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Recuperado de: <https://bit.ly/3cKGp0P>
- Gallego, M. (2003). Intervenciones formativas basadas en www para guiar el inicio de la práctica profesional de los docentes. *Revista Iberoamericana de Educación*, 33(1), 111-131. Recuperado de: <https://bit.ly/3cP4WIK>
- Gámiz, V. (2009). Entornos virtuales para la formación práctica de estudiantes de educación: implementación, experimentación y evaluación de la plataforma AulaWeb. [Tesis Doctoral]. Granada: Universidad de Granada. Recuperado de: <https://bit.ly/3e3G4qB>
- Gardner, H. (1999). *La educación de la mente y el conocimiento de las disciplinas. Lo que todos los estudiantes deberían comprender*. Barcelona: Paidós
- Genlott, A. & Grönlund, A. (2016). Closing the gaps – Improving literacy and mathematics by ict-enhanced collaboration. *Computers & Education*, 99(1), 68-80. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2016.04.004>
- Grisales, A. (2018). Uso de recursos TIC en la enseñanza de las matemáticas: retos y perspectivas. *Revista Entramado*, 14(1), 198-214. Recuperado de: <https://bit.ly/2ZeUK1K>
- Gutiérrez, L., Martínez, E. & Nebreda, T. (2008). *Las competencias básicas en el área de matemáticas*. Cantabria: Consejería de Educación de Cantabria
- Hardman, J. (2019). Towards a pedagogical model of teaching with ICTs for mathematics attainment in primary school: A review of studies 2008–2018. *Heliyon*, 5(1), 1-6. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e01726>
- Heinich, R., Molenda, M., Russell, J. & Smaldino, S. (2002). *Instructional media and technology learning*. New Jersey: Pearson Education.
- Hessen, J. (1994). *Teoría del conocimiento*. México: Esfinge

- Lakatos, I. y Musgrave, A. (1975). *La crítica y el desarrollo del conocimiento*. Barcelona: Grijalbo
- Lauren, R., Ford, W. & Pareja, A. (1991). *La enseñanza de las matemáticas y sus fundamentos psicológicos*. España: Paidós
- Llinares, S. & Sánchez, M. (1990). *El conocimiento profesional del profesor y la enseñanza de las matemáticas*. Sevilla: Alfar
- Marín, A. & Mejía, S. (2015). Estrategias lúdicas para la enseñanza de las matemáticas en el grado quinto de la Institución Educativa La Piedad. [Tesis de Especialización]. Medellín: Fundación Universitaria Los Libertadores. Recuperado de: <https://bit.ly/3bGhIHe>
- Martínez, A. (2009). El diseño instruccional en educación a distancia. Un acercamiento a los modelos. *Revista Apertura*, 9 (10), 104-119. Recuperado de: <https://bit.ly/2Thz0yu>
- Martínez, M. (2008) *Epistemología y metodología cualitativa en las ciencias sociales*. México: Trillas
- Melaré, D. (2007). *Tecnologías de la inteligencia. Gestión de la competencia pedagógica virtual*. Madrid: Popular
- Moreira, M. (2000). *Aprendizaje significativo: teoría y práctica*. Madrid: Aprendizaje Visor
- Motta, J. (2013). Blended Learning como estrategia para mejorar la calidad de la educación en la media técnica presencial. Medellín: XIV Encuentro Internacional Virtual Educa Colombia. Recuperado de: <https://bit.ly/2zKW0z>
- Naranjo, S. (1992). *Bases para un análisis crítico de la educación superior*. Caracas: Fondo Editorial Tropykos
- Oproiu, G. (2015). A Study about Using E-learning Platform (Moodle) in University Teaching Process. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 180(5), 426-432. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.02.140>

- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2014). Educación ciudadana en América Latina: prioridades de los currículos escolares. Santiago de Chile: IBE Working Papers on Curriculum Issues N° 14. S Recuperado de: <https://bit.ly/2TgWNYE>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2005). Hacia las sociedades el conocimiento. Paris: UNESCO. Recuperado de: <https://bit.ly/2WKmDxc>
- Orrantía, J. (2006). Dificultades en el aprendizaje de las matemáticas. *Revista Psicopedagogía*, 23(71), 158-180. Recuperado de: <https://bit.ly/2XciaSZ>
- Parra, J. (2014). Creatividad y tecnologías de la información y la comunicación TIC en la educación media. [Tesis de Maestría]. Medellín: Universidad de Antioquia. Recuperado de: <https://bit.ly/2TcApX9>
- Parra, O. & Díaz, V. (2014). Didáctica de las matemáticas y tecnologías de la información y la comunicación. *Revista Educación y Desarrollo Social*, 8(2), 60-8. Recuperado de: <https://bit.ly/3dV40fB>
- Peley, R., Morillo, R., & Castro, E. (2007). Las estrategias instruccionales y el logro de aprendizajes significativos. *Revista Omnia*, 13(2), 56-75. Recuperado de: <https://bit.ly/2ZeVggc>
- Piaget, J. (1926). *La representación del mundo en el niño*. Madrid: Morata
- Pifarré, M. y Sanuy, J. (2001). La enseñanza de estrategias de resolución de problemas matemáticos en la eso: un ejemplo concreto. *Revista Enseñanza de la Ciencia*, 19(2), 297-308. Recuperado de: <https://bit.ly/3cEjYKO>
- Poon, J. (2013). Blended Learning: An Institutional Approach for Enhancing Students' Learning Experiences. *Journal of Online Learning and Teaching*, 1(2), 1-12. Recuperado de: <https://bit.ly/3e0QY0i>
- Radianti, J., Majchrzak, T., Fromm, J. & Wohlgenannt, I. (2020). A systematic review of immersive virtual reality applications for higher education: Design elements,

- lessons learned, and research agenda. *Computers & Education*, 147(1), 1-29.
<https://doi.org/10.1016/j.compedu.2019.103778>
- Real, M. (2013). Las TIC en el proceso de enseñanza y aprendizaje de las matemáticas. Jornadas de Innovación Docente, Facultad de Matemáticas. Universidad de Sevilla. Recuperado de: <https://bit.ly/3cK1J6O>
- Revelles, E. (2004). *Situaciones matemáticas potencialmente significativas. Educación Infantil*. Barcelona: CISSPRAXIS
- Rico, L. (1990). *Diseño curricular en Educación Matemática. Una perspectiva cultural*. Sevilla: Alfar
- Ruíz, Y. (2011). Aprendizaje de las matemáticas. *Revista Temas para la Educación*, 14(1), 1-8. Recuperado de: <https://bit.ly/3bJjeTB>
- Sandín, M. (2003). *Investigación cualitativa en educación. Fundamentos y tradiciones*. Madrid: McGRAW-Hill/Interamericana de España, S.A.U.
- Shariffuddin, R. (2009). *Instructional design and innovations using technology: Theories into practice*. Malaysia: Atan, N. A. (Ed.)
- Sejzi, A. & Aris, B. (2012). Constructivist Approach in Virtual Universities. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 56(1), 426-431.
<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.09.672>
- Tesouro, C. & Puiggali, A. (2006). La escuela virtual: la tecnología al servicio de la educación. *Comunicar, Revista Científica de Comunicación y Educación*, 27(1), 171-177. Recuperado de: <https://bit.ly/3cJnKTj>
- Troncoso, O., Cuicas, A., Debel, E. (2010). El modelo b-learning aplicado a la enseñanza del curso de matemática I en la Carrera de Ingeniería Civil. *Revista Electrónica Actualidades Investigativas en Educación*, 10(3), 1-28. Recuperado de: <https://bit.ly/2ZhiJgW>

Turpo, G. (2013). Perspectiva de la convergencia pedagógica y tecnológica en la modalidad blended learning. *RED, Revista de Educación a Distancia*, 39(15), 1-14.
Recuperado de: <https://bit.ly/2ZiGBk6>

Vygotsky, L. (1979). *El desarrollo de los procesos psicológicos superiores*. Barcelona: Grijalbo

Semblanza

ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LAS PLATAFORMAS VIRTUALES EN LA ENSEÑANZA DE LAS MATEMÁTICAS

Jairo Alonso Arboleda Osorio

Tecnólogo en sistemas informáticos-Universidad de Caldas, Manizales, Colombia.
Ingeniero de Sistemas-Universidad Nacional UNAD, Pereira, Colombia. Especialista en
Administración de la Informática Educativa-Universidad de Santander, Bucaramanga,
Colombia. Magister en Informática Educativa-Universidad Privada Norbert Wiener, Lima,
Perú. Docente-Secretaria de Educación de Dosquebradas, Risaralda, Colombia.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8092-5924>

GOOGLE ACADEMICO:

<https://scholar.google.com/citations?authuser=1&user=OhQwJrMAAAAJ>

PUBLONS: <https://publons.com/researcher/3635801/jairo-alonso-arboleda-osorio/>

RESEARCHGATE: https://www.researchgate.net/profile/Jairo_Arboleda_Osorio2

Correo electrónico Institucional: a2018900110@uwiener.edu.pe

Correo electrónico Personal: Jairo28_7@hotmail.com

GESTIÓN Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA LATINOAMERICANA

Jayson Bernate⁹⁴, Alieth Perilla⁹⁵, Orlando Sierra⁹⁶, Erixon Romero⁹⁷, Liliana Castro⁹⁸

Pares evaluadores: Red de Investigación en Educación, Empresa y Sociedad – REDIEES.

⁹⁴Docente-Investigador Corporación Universitaria Minuto de Dios UNIMINUTO Sede Principal. Facultad Educación. LEFD, Presencial

⁹⁵Docente-Investigador. Secretaría de Educación del Distrito Capital de Bogotá. Licenciada en Educación Religiosa y Moral.

⁹⁶Docente-Investigador Corporación Universitaria del Caribe CECAR. Facultad de Humanidades y Educación

⁹⁷Docente-Investigador Secretaria de Educación Tolima

⁹⁸Docente-Investigador Secretaria de Educación Distrital

GESTIÓN Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA

LATINOAMERICANA

Jayson Bernate⁹⁹, Alieth Perilla¹⁰⁰, Orlando Sierra¹⁰¹, Erixon Romero¹⁰², Liliana Castro¹⁰³

RESUMEN

El presente capítulo expone aspectos relevantes en la evaluación de la calidad educativa además de un análisis acerca de cómo la calidad está siendo articulada a la educación, para ello se explicita cual es el verdadero sentido de la educación, de tal forma que se pueda hacer una proxémica conceptual del tema, con el fin de que la nueva sociedad conozca y dirima las problemáticas sociales y culturales observadas en los entornos educativos en que se desenvuelve el entorno pedagógico y sociocultural de los maestros y directivos educativos. La investigación realizada fue la fenomenológica documental, además del uso y análisis documental de las bases de datos (Scopus, ESCI, EBSCO, Scielo) y análisis semiótico para revisar las investigaciones sobre calidad educativa. La revisión Bibliográfica se basó en herramientas de la semiótica discursiva la cual permite ver la práctica de la lectura como un proceso intencional, estratégico y gradual, orientado a darle sentido a cada texto y a asumirlo de manera crítica y autónoma. Los hallazgos ilustran que, para lograr la

⁹⁹Docente Universitario-Investigador, Corporación Universitaria Minuto de Dios UNIMINUTO sede Principal Facultad de Educación LEFD Licenciado en educación Física, CENDA, Doctor en Gerencia y Política Educativa, Universidad de Baja California, , correo electrónico: jayson.bernat@uniminuto.edu ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5119-8916>, Google Académico: <https://scholar.google.es/citations?user=RNn70WwAAAAJ&hl=es>

¹⁰⁰Licenciada en Educación Religiosa y Moral, Universidad de la Sabana, Doctora en Educación PhD., Universidad Baja California, Docente Escolar-Investigadora, Secretaría de Educación del Distrito Capital de Bogotá, correo electrónico: aliethperilla@gmail.com ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1869-3506> , Google Académico: <https://scholar.google.com/citations?user=f3MkqxcAAAAJ&hl=es>

¹⁰¹Doctor en Gerencia y Política Educativa. Corporación Universitaria del Caribe CECAR. Facultad de Humanidades y Educación. Miembro grupo Colciencias I.D.E.A.D. Traductor Turístico y Licenciado en Español y Comunicación, correo electrónico: orlando.sierra@cecar.edu.co ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3938-3670> , Google Académico: https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=orlando+ramiro+sierra+duarte&oq=

¹⁰²Ingeniero de Sistemas, Universidad Cooperativa de Colombia, Magister en Educación, Universidad de Baja California, Doctor en Gerencia y Política Educativa, Universidad de Baja California, correo electrónico: erixon11@hotmail.com

¹⁰³Licenciada en Pedagogía Infantil, Magister en Desarrollo Educativo y Social. Candidata a Dra. En Gerencia y Política Educativa. Universidad de Baja California, ORCID 0000-0001-7915-4202 Filial laboral SED, correo electrónico: lcastroc@educacionbogota.edu.co

calidad en la enseñanza de la educación, es necesario estimular la innovación y diversidad a nivel institucional, además de la integración y retención docente, talentosa, calificada y comprometida con su labor.

ABSTRACT

The article exposes relevant aspects in the evaluation of educational quality in addition to an analysis about how quality is being articulated to education, for it is made explicit what is the true meaning of education, in such a way that a proxemics can be made conceptual of the subject, in order that the new society knows and resolves the social and cultural problems observed in the educational environments in which the pedagogical and sociocultural environment of the teachers and educational directors develops. The research carried out was the documentary phenomenology, in addition to the use and documentary analysis of the databases (Scopus, ESCI, EBSCO, and Scielo) and semiotic analysis to review the research on educational quality. The Bibliographic review was based on tools of discourse semiotics which allows to see the practice of reading as an intentional, strategic and gradual process, oriented to give meaning to each text and to assume it in a critical and autonomous way. The findings illustrate that, in order to achieve quality in education, it is necessary to stimulate innovation and diversity at the institutional level, in addition to teacher integration and retention, talented, qualified and committed to their work.

PALABRAS CLAVE: calidad; evaluación; educación; enseñanza; aprendizaje; sociedad.

Keywords: quality, evaluation, education, teaching, learning, society.

INTRODUCCIÓN

Este capítulo despliega reflexiones frente a la calidad de la educación, para esto se muestran diferentes aspectos que deben analizarse en procura de ese mejoramiento continuo del accionar pedagógico. Dado que hablar de calidad no es sencillo cuando se trata de sociedades en las que las dificultades sociales están a la orden del día, que hacen parte del cambio que está surgiendo en la educación latinoamericana en las últimas décadas, al mismo tiempo que se ilustra como paralelo de las condiciones en las que se desarrolla el proceso de enseñanza-aprendizaje de una manera global. (Casanova, 2012) Por lo anterior, para adentrarse en el tema se hace referencia a la cobertura que se tiene, pero entendida esta no solo desde las cifras sino también desde el impacto en la calidad de vida de los estudiantes y por supuesto de la sociedad en la que se encuentran inmersos, de ahí que se cuente con los insumos necesarios para lograr estándares aplicados en el contexto cotidiano (Urrea, Bernate, Fonseca & Martínez, 2018)

Por otro lado, se mencionan los esfuerzos que se están haciendo en Latinoamérica para generar políticas públicas que busquen atender los diferentes requerimientos de la sociedad en términos de educación, como son la construcción de instituciones educativas, el impacto en poblaciones de difícil acceso, presupuestos que hagan sostenible la educación de calidad y por supuesto normatividad que garantice el cumplimiento de dichas leyes. (Quintana, 2018) De igual manera también, se refleja al tema de la interdisciplinariedad, entendida como el equipo de profesionales que en la actualidad están siendo vinculados al proceso educativo, de tal manera que tanto estudiantes como docentes y familia puedan tener un proceso integral que optimice la calidad de la educación. (Coromoto, 2014) También, se tratan las consecuencias o mejor los cambios que se derivan de los fenómenos sociales que están surgiendo y que requieren ser contemplados en el contexto de la educación con miras a una política pública inclusiva que acoja la diversidad y reduzca al máximo la exclusión y por ende se aumente la expectativa de mejorar la calidad de vida. (Agreda, 2014)

El fin principal de la educación es gestar seres humanos libres y liberadores, de tal manera que puedan interactuar e incidir en el contexto en el que se encuentran inmersos. Porque es la educación la posibilidad última de cimentar niveles de conciencia tan

profundos que el ser humano pueda reinventarse e incidir sustancialmente no solo en su vivencia propia sino en la que aquellos que le rodean. Por esto, no consiste tanto en revisar el concepto de calidad educativa, sino más bien situarse en el sentido, significado y concepto de la educación, luego de esto es posible determinar que concepto de calidad es el que más se ajusta a esta definición de educación. (Ospina & Murcia, 2012).

Educación y Calidad

En la actualidad muchos países de Latinoamérica, se ha venido presentando un fenómeno mediante el cual las personas y las comunidades han creado estilos de vida, normas, creencias y formas de educación que se salen del esquema convencional o dicho de otra forma del sistema manejado por los países, en vista que este fenómeno día a día va creciendo y la diversidad se va ampliando, es necesario que los países generen nuevas políticas públicas que abarquen esas diferencias procurando la inclusión del total de sus integrantes. (Silva & Bernardete, 2014) Por otro lado, la calidad de la educación en Latinoamérica guarda estrecha relación con la cobertura de las instituciones educativas, y para esto es necesario que se gesten a través de las políticas y la asignación de recursos, planes que busquen el mejoramiento de los procesos a largo plazo, dado que en muchos de los casos se desarrollan alternativas que no generan un impacto significativo que prevalezca en el tiempo, asegurando la oportunidad de acceso y permanencia en el sistema educativo, de tal forma que se disminuya la deserción, la repitencia y se eleven los promedios de los estudiantes. Tal como afirma Vizconde & Assis (2012):

Ante este nuevo escenario, los diferentes segmentos de la sociedad no sólo enfrentan el desafío de incorporar las tecnologías a los contenidos y formas de educación, sino que también que es necesario identificar y reconocer cómo se puede llevar a cabo este proceso de manera que promueva una educación consciente, modificada para el real mantenimiento del bienestar social y conservación del medio ambiente en su sentido más amplio. (p.5).

Sin embargo, Esto es posible solo con la lectura clara y aterrizada en el contexto real de los estudiantes, tal como afirma la OCDE (2012 s.f)

El primer punto clave de la reforma Latinoamericana, es la necesidad de poner a las escuelas y a los estudiantes en el centro del diseño de las políticas educativas. La mejora de

las escuelas necesitará repensar el sistema de gobernanza, así como el papel que juegan los líderes escolares.

La cobertura también se cuestiona cuando se supone en términos de cifras para asignar un número a cada uno de los integrantes del sistema educativo, en este sentido Latinoamérica en los últimos años ha redimensionado la mirada al proceso de enseñanza aprendizaje, dado que empieza a detenerse en aquellos fenómenos que se vuelven “moda” y que de una u otra forma han hecho que los paradigmas y las visiones tradicionalistas se estén movilizandando para dar paso a una educación más “real”, si no como un ser único que acude a las instituciones con el fin de cualificar un proyecto de vida que impacte no solo su vivencia diaria sino su aporte a la sociedad, tal como lo menciona Insteford & Munthe (2016, p.9) “los consumidores de educación —básicamente niños y jóvenes— no poseen recursos para sostener su educación. Tampoco pueden acceder a un mercado financiero que les facilite los recursos para solventarla.”

La mejora en la calidad educativa es una prioridad política y social en Latinoamérica, especialmente en años recientes, debido a las altas tasas de pobreza, la fuerte desigualdad y el aumento de la criminalidad. Aunque ha habido una mejora educativa y un enfoque cada vez más importante en las políticas educativas en años recientes, todavía una alta proporción de jóvenes no finalizan la educación media superior y el desempeño de los estudiantes no es suficiente para proporcionar las habilidades que necesitan los países Latinoamericanos. (Ferreiro, 2012)

Para garantizar un nivel general de habilidades y conocimiento más alto, lo que facilitaría el crecimiento económico y mejores condiciones de vida para todos los mexicanos. Una de las primeras condiciones necesarias es establecer un reducido número de objetivos claros, medibles y de alta prioridad, enfocados en la mejora el desempeño de los estudiantes, reducir las tasas de deserción, asegurar el “egreso oportuno” y reducir las desigualdades dentro del sistema educativo educación; cabe mencionar por otro lado que para potenciar la competencia digital es necesario integrar las TIC (tecnologías de la información y la comunicación) en las estrategias didácticas, y esto depende de la formación de los docentes (Gutiérrez et al., 2010; Heo, 2009)

La competencia digital es el conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes, estrategias y valores que son requeridos cuando se usan las TIC y los

medios digitales para realizar tareas, resolver problemas, comunicarse, gestionar información, colaborar, crear, compartir contenido y crear conocimiento de forma efectiva, eficiente, apropiada, crítica, creativa, autónoma, flexible, ética y reflexiva, para el trabajo, el ocio, la participación, el aprendizaje, la socialización, el consumo y el empoderamiento. (Ferrari, 2012, p. 30)

Así pues, los objetivos de calidad planteados por Latinoamérica no se sitúan en un plano de la teoría, por el contrario, está enmarcado en la cotidianidad, aunque falta mucho por mejorar son grandes los esfuerzos en pro de la calidad de la educación, incentivando procesos de investigación que abarquen las necesidades de las diferentes comunidades, haciendo inclusivas sus políticas públicas.

Actualmente nos encontramos con una fuerte paradoja, por una parte, las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) están adquiriendo un fuerte protagonismo para la capacitación de los alumnos en los nuevos contextos formativos; al mismo tiempo se están realizando amplios esfuerzos económicos y en recursos humanos para facilitar su penetración en la práctica educativa. (Cabero, 2014, p. 112)

En términos de cobertura es importante, no solo incluir el mayor número de estudiantes en el sistema, sino también brindar calidad en los procesos que hagan la experiencia del estudiante más significativo, para que este plasme su saber en la sociedad en la que interactúa a diario, por eso como afirma (UNESCO, 2012 s.f) “Es necesario examinar a todos los agentes involucrados tanto del sector público como del privado, así como la manera en la que se reparten la gestión y el financiamiento de las instituciones educativas y los mecanismos financieros subyacentes”.

Calidad Educativa en esencia

Los acelerados procesos de cambio tecnológico y cultural, principalmente del último medio siglo, así como la exigencia del desarrollo de una nueva configuración de la educación, han llevado a las instituciones a un proceso crítico de reestructuración y revisión general que, apuesta por la flexibilidad en los conocimientos impartidos, la formación continuada y la diversificación de metodologías y formas de desarrollo de las mismas. (Baelo & Cantón, 2009, p. 3)

Aspectos como la burocracia, la cobertura y la visión cuantitativa del proceso, han relegado el sentido de lo humano a un segundo plano, entonces como hablar de calidad cuando la génesis de esta no es la educación en si misma sino la presentación de resultados objetivos que apuntan a la competencia y el cumplimiento de estándares universales, que desconocen las particularidades de las sociedades y las culturas. (Salgado, 2015).

Dicho esto, la calidad debe surgir de las necesidades culturales, de aspectos sociodemográficos, de momentos históricos al igual que de los fenómenos culturales que están siendo objeto de estudio y cuestionamiento. Por otra parte, es necesario que la calidad promueva la constante toma de decisiones que hagan dinámico y activo el proceso educativo, esta toma de decisiones parte del docente, pasando por las directivas y el mismo gobierno, porque no es posible lograr la calidad cuando ni los espacios físicos, ni los espacios pedagógicos para el debate del conocimiento propician la constante producción de ideas que puedan ser sujetas de investigar con el fin de innovar e incidir positivamente en la cotidianidad del estudiante. (Expósito, 2018) Atado a esto se requiere mencionar la rutinización del proceso educativo, factor que riñe totalmente con el fin de dinamizar el sistema, esta rutinización consiste también en la resistencia que hacen las personas ante los cambios y las nuevas tendencias que pretende satisfacer los desafíos del mundo moderno.

Según Zappala, Koppel & Sushodolski (2011) dentro de este marco se plantea la necesidad de repensar entre otras cosas la práctica del docente, promoviendo estrategias pedagógicas alternativas para la construcción de: Una cultura educativa en la cual todos se sientan partícipes, respuestas a las necesidades educativas para las personas con limitantes de aprendizaje y participación en distintos contextos, la promoción de alfabetizaciones múltiples, el aprendizaje constructivo, la valoración de las capacidades de todos los estudiantes, el sentido de comunidad, solidaridad y pertenencia plural.

Cabe entonces mencionar la importancia de definir calidad educativa desde la relación estrecha que esta guarda con la conciencia, es decir que todas estas nuevas metodologías, fenómenos sociales e interacciones comunicativas, ya que la resistencia al cambio no debe seguirse dando, pues estos se derivan del movimientos y dinamismo social, de ahí que la rutinización sin duda alguna tiene que ver con esa expectativa por lo desconocido y porque no decirlo por los resultados que de ello se derive, sin embargo la suma de voluntades hacen que el nivel de conciencia prime a la hora de procurar la calidad

de la educación. Sea este un llamado para que tanto educadores, como familia, gobierno y demás estamentos de la comunidad educativa se fortalezcan y consigan ese objetivo liberador de la educación. (Rodríguez, 2010)

También sería fundamental revisar las metas que se pretenden cuando se habla de la calidad en la educación, es decir se sigue la incesante búsqueda del cumplimiento de estándares que potencian la competencia o se piensa en la calidad como la obtención de resultados perfilados hacia la interacción armoniosa y satisfactoria del individuo en su sociedad, aunque esto suene un tanto subjetivo, quien es el ser humano si no una unidad particular con ideas únicas propias que en esencia se diferencian del otro, en tanto se definiría calidad como la individual y exitosa participación en el contexto en el que interactúa el estudiante. No consiste en atribuir un número a cada persona, consiste en que cada persona se atribuya su propio valor y le dé sentido a su proyecto de vida. (García, 2018)

Se percibe un tanto complejo para sistematizar y dar respuesta a la generalidad, sin embargo, la invitación es al reconocimiento de la esencia humana cuando se hable de calidad educativa, más que la cuantificación sujeta a fines mercantilistas y de manejo del poder. Dado que la constante comparación de resultados numéricos hace que unos países se sitúen por encima de otros, ampliando la diferencia entre las personas y reduciendo la posibilidad de desarrollo al perseguir solo un fin que rotule a los actores como malos o como buenos. (García, 2016)

Es necesario tener claridad que buscar la calidad en la educación no es lo mismo que buscar la calidad en un producto de consumo masivo, pues el ser humano es complejo, lleno de necesidades, intereses y expectativas en ocasiones difíciles de suplir, por esto, no consiste solo en cuantificar y medir, consiste evidenciar la dignificación de la persona y la ubicación privilegiada en el mundo de los humanos.

La consolidación de un sistema de gestión para la calidad depende tanto del marco normativo como de la capacidad y disposición de los agentes involucrados. Gracias a ambos factores se podrá transformar el imaginario de la homogeneización de la calidad educativa como algo negativo, para convertirlo en una visión de

eficiencia y eficacia de los procesos que permita, a docentes y administrativos, explotar todo su potencial a favor de las instituciones. (Salas, 2013, p.10)

Sin economía; no hay educación

La UNESCO, la cual se creó bajo los principios de “igualdad de oportunidades educativas; no restricción la búsqueda de la verdad y el libre intercambio de ideas y conocimiento”. Mientras que su propósito central es el de “contribuir a la paz y a la seguridad, promoviendo la colaboración entre las naciones a través de la educación la ciencia y la cultura” (Seashore, 2017). Esto permite afirmar que la UNESCO es uno de los principales organismos internacionales que ha procurado sostener dentro del actual contexto de globalización una perspectiva social y humanista de la educación a diferencia de otras agencias internacionales que manifiestan fundamentalmente una perspectiva netamente económica. lo que se relaciona con lo que afirma Daza (2008, p.34)” la progresiva escasez relativa de fondos destinados a financiar la educación junto a una fuerte expansión en el tamaño de los sistemas, parece un fenómeno universal. Aunque la reacción de los distintos países ante esa situación ha sido variada”

La UNESCO ha propuesto a la educación como un medio para mejorar las condiciones económicas, científicas y culturales, a través del liderazgo social en materia de creación de conocimientos de alcance mundial para abordar retos mundiales, entre los que figuran la seguridad alimentaria, el cambio climático, la gestión del agua, el diálogo intercultural, las energías renovables y la salud pública (UNESCO, 2009). La educación desde sus inicios se ha ocupado de la creación, la transmisión y difusión del conocimiento. Dado que dicho conocimiento hoy en día ocupa un lugar privilegiado en los procesos educativos que configuran la sociedad contemporánea de hoy, se propone analizar la relación entre las instituciones de educación y la sociedad, con el fin de fortalecer la preeminencia del papel estratégico que juega la educación en toda la sociedad y más en aquellas que se encuentran en vía de desarrollo. (González & Santisteban, 2016)

La Declaración Mundial sobre la Educación, reconoce desde el principio la importancia estratégica que conlleva la educación en la sociedad contemporánea actual. Esta señala que cada vez más existe una mayor conciencia de la importancia fundamental

que este tipo de educación reviste para el desarrollo socio-cultural y económico y para la construcción del futuro. Y afirma que: Dado el alcance y el ritmo de las transformaciones, la sociedad cada vez tiende más a fundarse en el conocimiento, razón de que la educación superior y la investigación formen hoy en día parte fundamental del desarrollo cultural, socioeconómico y ecológicamente sostenible de los individuos, las comunidades y las naciones (Villa, 2015).por eso como afirma Aguerrondo (2008, p.7) ”Una estrategia para evaluar el proceso, consiste en enfocarse en los efectos de diversos recursos escolares como maestros, libros de texto, materiales didácticos, o infraestructura escolar”

Por consiguiente, para poder emprender el cambio, la educación debe propender por transformar y renovar desde su oficio la forma en que vive la sociedad contemporánea, donde se percibe una gran falta de valores y de autonomía vista como la capacidad que tienen las personas de dar cuenta de las decisiones y acciones que toma y de las consecuencias que de ellas se genera. Es así que uno de los temas más importantes es estudiar la relación escuela- sociedad, donde cada día la escuela debe involucrarse en los procesos sociales, económicos y culturales, respetando su estado de institución de índole académica. (Moreno, 2018)

La educación es un fenómeno complejo, cuyo estudio requiere de instrumentos que superen los enfoques puramente económicos y tengan presente la necesidad de encontrar un punto de equilibrio entre las necesidades del sector productivo y económico, con las necesidades de la sociedad en su conjunto y no menos importante con las necesidades propias del individuo como ser humano, claramente enmarcadas en un contexto histórico, social y cultural. (Cabeza, Zapata & Lombana, 2018) Por lo tanto, la educación es un fenómeno complejo, cuyo estudio requiere de instrumentos que superen los enfoques puramente económicos y tengan presente la necesidad de encontrar un punto de equilibrio entre las necesidades del sector productivo y económico, con las necesidades de la sociedad. (Reis, Formosinho, & Costa, 2014)

A partir de lo anterior, la educación deberá fortalecer su autonomía institucional, así como también, promover el desarrollo del pensamiento crítico que redunde en un mejoramiento de la calidad de vida de los seres humanos a partir del reconocimiento de sus derechos y de la inclusión social. (Park & Byun, 2015) Por ende, la responsabilidad social

de la educación superior se centra no sólo en el fortalecimiento de competencias académicas, sino en la formación de sujetos éticos, capaces de construir una sociedad democrática, orientada por la paz y los derechos de la humanidad.

Para la UNESCO, en la ejecución de las políticas propuestas para el fortalecimiento de la educación, los gobiernos locales deberán promover instituciones educativas, con un alto nivel de compromiso, no sólo en la formación de saberes, sino también en la construcción de conocimiento a través de la investigación y el desarrollo sostenible en la sociedad. (Jesús, Costa, Santos & Seabra, 2017).

Con lo anterior, el tema de la inclusión será una política permanente en las instituciones educativas, en donde se proyecte una transformación de la educación, orientada por el lema de una educación permanente para todos. Es así, que el acceso a la educación se podrá hacer a cualquier edad, buscando el fortalecimiento de las competencias adquiridas previamente en la básica o durante el ejercicio de las funciones laborales en la empresa. Es así, que el reto no sólo de las instituciones, sino también del gobierno, será incrementar el número de personas formadas a nivel cultural. (Aguilar, Alonso, Padrós, & Pulido, 2010).

Es posible que el sector educativo necesite una mayor inyección de recursos. La infraestructura y equipamiento en muchas escuelas es deficiente, hace falta mayor cobertura y opciones educativas en media y superior, y, sobre todo, es posible que se necesiten recursos adicionales para elevar la calidad en todos los niveles. Sin embargo, debe resaltarse la preocupación de que las ineficiencias actuales del gasto repercutan negativamente en cualquier inversión adicional que pueda hacerse en el sector. (Campos, Jarillo & Santibáñez, 2010 p. 6)

El referirse a la educación en términos de calidad, democracia y equidad sin contemplar los aspectos económicos de las sociedades resulta totalmente imposible, dado que para la potenciación de los procesos es necesario que se invierta en infraestructura, recurso humano, cualificación docente y demás, de forma tal que se cuente con todo lo necesario para que las personas puedan asumir de manera integral su propio proceso como afirma Gómez:

Aunque hay un consenso implícito sobre la importancia que una educación de calidad tiene para el desarrollo socioeconómico y que el rendimiento de los estudiantes es indicador de calidad, existen definiciones dispersas de lo que es “rendimiento” y lo que es “calidad”, lo cual dificulta la aplicación de políticas públicas claras y consecuentes con los desarrollos discursivos. (2010, p. 77)

El aspecto económico no solo se contempla en términos de inversión en la educación, también se debe observar desde los efectos que tiene en el mercado laboral y por supuesto en el panorama que se abre para los estudiantes que desean ingresar al ramo ocupacional, nótese entonces que la calidad educativa, también se ve afectada por el tema financiero que a mediano plazo sin importar las competencias que se hallan adquirido en la escuela de una u otra forma reduce la posibilidad de mejorar la calidad de vida y de potenciar los procesos de ciudadanía y democracia tal como lo afirman Surdez, Sandoval & Lamoyi “El progreso de un país depende en gran medida de la calidad educativa que brinden las universidades, y la satisfacción de los estudiantes es un indicador para evaluarla”(2018, p.11) El estado ha inyectado nuevos recursos para que instituciones de orden público y privado lleguen a los colegios con profesionales de las diferentes ramas que puedan atender los requerimientos de tipo académico, convivencial, de salud, familiar que de alguna manera frenan al estudiante para seguir su proceso de aprendizaje sin mayores complicaciones. (Herrera, 2017)

Una educación de calidad es aquella que permite que todos aprendan lo que necesitan aprender, en el momento oportuno de su vida y de sus sociedades y en felicidad”, porque todos merecemos la felicidad o, cómo se expresa en francés, “le bonheur”. En este sentido es válido plantear que el derecho al bienestar no es un derecho que se deba postergar para la vida adulta. Los niños y las niñas merecen, primero que nadie, sentirse bien cuando están en la escuela, ser felices en la escuela. (Braslavsky, 2006 p.87).

La educación no debe ser un gasto, debe ser una inversión social

El análisis del financiamiento de la educación en América Latina plantea algunos de los problemas básicos de la crisis global y de las perspectivas de desarrollo de la región. No

se trata como en los países centrales de una situación estable, en la que ya están decididas las cuestiones fundamentales y en donde hay que optar por la asignación de pequeños porcentajes de los recursos totales para uno u otro fin. En el caso de muchos países de Latinoamérica está por definirse el marco conceptual del financiamiento, que dependerá del estilo de desarrollo que se adopte. (Pertuz, Rojas, Navarro & Quintero, 2016) En el caso específico de la educación, deberá determinarse cómo se insertará en el contexto social y económico global, y, en especial, cuál será la estructura del gasto según los tipos de enseñanza que se desee privilegiar, así como los recursos que se le asignarán, dados la estructura institucional, el sistema fiscal y los agentes sociales comprometidos.” Esta situación provoca amplias desigualdades educativas que se manifiestan entre regiones, entidades federativas y localidades, afectando consistentemente a los sectores de población de menores recursos.” (Sá, Alves, & Costa, 2014)

La situación de crisis económica y social que sufre América Latina muestra alternativas políticas, desequilibrios económicos e inequidades sociales. En el plano político, se discute la función del Estado y las posibilidades de participación. En lo económico, se plantean desequilibrios entre importaciones y exportaciones, entre ahorro e inversión, entre ingresos y gastos públicos, entre la demanda y la oferta de trabajo, entre la capacidad instalada y la utilizada. En el plano específico de la educación, se discute el ideal educativo, la calidad y cobertura de las prestaciones, su vinculación con el mundo del trabajo, su grado de descentralización y la forma de financiamiento. (Young, Joines, Standish, & Gallagher, 2018).

La elección de alternativas y la prioridad que se asigne a la solución de cada desequilibrio e inequidad dependen del criterio que se adopte. La divergencia de puntos de vista se plantea cuando se jerarquizan los problemas, se establecen relaciones de causalidad y se fija una secuencia para su solución.” En el contexto mundial, el conocimiento se ha instituido en la base del desarrollo social y económico, constituyendo a la inversión educativa en un factor fundamental para lograrlo”. (Matos, Valmorbidia, & Ensslin, 2018 p.5)

En el escenario neoliberal se estima que corresponde actuar por etapas, que cada avance debe basarse sobre la consolidación de la fase anterior, y que la obtención de los

equilibrios que se consideran básicos y el ajuste estructural son prerequisites para una política de equidad y expansión productiva. En el plano económico se privilegian los equilibrios fiscales y del sector externo y una reforma estructural basada en la acción del mercado, con reducción del Estado y transferencia al sector privado de un conjunto amplio de actividades que antes eran ejecutadas por el sector público. “Ello implicaba invertir en la formación de los jóvenes para que éstos fueran más productivos y capaces de soportar el peso de la economía antes de que creciera la proporción de adultos mayores que se retiran del sector productivo”. (Souza, Costa, & Souza, 2015 p. 18)

El escenario social de economía mixta se basa en la obtención simultánea de tres finalidades: los equilibrios macroeconómicos, la equidad y la expansión. Se reconoce que existen desequilibrios que deben suprimirse, pero no son los mismos que en el modelo neoliberal y deben atacarse al mismo tiempo. Son los existentes entre importaciones y exportaciones, entre la inversión y el ahorro bruto interno, entre la capacidad productiva utilizada y la instalada, entre la demanda y la oferta de trabajo, y entre los ingresos fiscales y los gastos públicos. Se procura elevar la productividad media de la economía en sociedades relativamente homogéneas. “Las exigencias actuales de la sociedad también obligan a que los profesores, desde diferentes posiciones científicas, busquen soluciones concretas a los problemas que demanda el contexto educativo en el cual se desempeñan.” (Méndez & Vera, 2015 p.32)

Difiere del modelo liberal no sólo en cuanto a la índole, sino también con respecto a la finalidad de los equilibrios; por ejemplo, las divisas de las exportaciones servirían para financiar la importación de bienes de capital que reequiparían la industria, y no para el pago de la deuda externa. “Para realizar una buena planeación y administración de los recursos que se destinan al sector educativo se requiere tener una visión integral y precisa sobre la forma en que participan los gobiernos federal, estatal y municipal en el gasto educativo.” (Weinstein, Muñoz, & Rivero, 2018 p.5)

Actuando al mismo tiempo sobre los tres elementos redefinidos equilibrios macroeconómicos, equidad y expansión, se promovería una reactivación. Este modelo supone una importante actividad del Estado, que incluye el manejo de la mayor parte de las divisas y la realización de inversiones, así como una reestructuración del sector financiero.

Una preocupación fundamental de este estilo es la afirmación de la equidad, definida como una conjunción de igualdad y justicia, que se obtendría como un fin en sí mismo y no como un subproducto del crecimiento económico.

Se pueden distinguir fallas de mercado en el financiamiento de la educación tanto por el lado de la demanda como por el de la oferta. Las primeras se relacionan con las decisiones privadas en términos de educación de la población estudiantil y las segundas con las asimetrías de información que caracterizan el lado de la oferta en el financiamiento de la educación. (Forero & Bardey, 2008, p. 6)

El estilo neoliberal infunde al ideal educativo un carácter competitivo. Se procura llegar a la excelencia por el estímulo de las ambiciones individuales, y se prepara así a quienes participarán en el sistema económico liberal. Se requiere un sentido del progreso del país, que se vincula con la inversión y el crecimiento, aun cuando sea excluyente y poco solidario. Enfatizado con lo que afirma Pérez (2006) No podemos construir un país en el que todos cuenten con la oportunidad de tener un alto nivel de vida si nuestra población no posee la educación que le permita, en la competitividad, planear su destino y actuar en consecuencia. (p.18)

El riesgo que se corre es que puede degenerar en la cultura de la especulación, que consiste en la desvinculación entre el esfuerzo realizado y los resultados obtenidos, y en la negación de toda actividad solidaria. En el campo económico se manifiesta en la mayor ganancia que se obtiene con tasas de interés usurarias, en comparación con el trabajo personal o aun con los beneficios empresariales; en síntesis, en la convicción de que puede lograrse un enriquecimiento o un éxito de poder o prestigio por razones ajenas al esfuerzo personal o social. Este postulado puede llegar a tener trascendencia en el ideal educativo. “Para afrontar el rezago y la inequidad del sistema educativo, es menester que el Estado deje a un lado el rol ambivalente que ha jugado en los últimos años y asuma un renovado compromiso con el financiamiento de la educación”. (Quiroz, Dari, & Cervini, 2018 p.90)

El reconocimiento de la necesidad de realizar gastos en educación está fuera de discusión. Ante todo, la mejor formación de cada ser humano es un bien en sí mismo; además, es ingrediente fundamental en la promoción del desarrollo económico y social de

los países, aunque la educación no debe reducirse a la dimensión económica ni a la utilidad social de corto plazo; si es legítimo y aun deseable que los poderes públicos, los empleadores, las colectividades territoriales y también los usuarios, padres o adolescentes, exijan de toda formación que prepare para la vida activa, el imperativo de la formación no agota su justificación en la adaptación del individuo a las necesidades colectivas; debe tender a que cada uno desarrolle sus aptitudes, sea dueño de sus juicios y de su capacidad para expresarse, debe ambicionar la formación de caracteres y de ciudadanos. (Campos, Jarillo y Santibáñez, 2010)

El primer punto clave de la reforma educativa, es la necesidad de poner a las escuelas nuevas y a los estudiantes en el centro del diseño de las políticas educativas. La mejora de las escuelas necesitará repensar el sistema de gobernanza, así como el papel que juegan los líderes escolares (Diduo, 2011 p. 9).

A diferencia de lo que ocurre en los países desarrollados, que son estructuralmente estables, en los países latinoamericanos está en discusión el estilo de desarrollo que se adoptará y, consecuentemente, el marco conceptual en el que se llevará a efecto el proceso educativo y se plantearán las alternativas de financiamiento. “Superar el rol ambivalente del Estado con el financiamiento de la educación conlleva tanto la disposición para aumentar los recursos al sector educativo, como la necesidad de asumir los costos políticos y el compromiso social para desarrollar una reforma fiscal”. (Jiménez, 2017)

Cada estilo de desarrollo genera un estilo educativo, que es una especie de código genético que influye sobre la función que se atribuye a la educación, al ideal educativo, a las políticas pedagógicas y, como consecuencia, al financiamiento. Esta definición es el eje de las opciones de política. La experiencia dirá en qué medida son viables las soluciones heterodoxas, tanto en el marco del modelo global como dentro del sector de la educación. Asegurar el derecho a la educación implica no solamente igualar las condiciones de acceso, sino también la calidad de la oferta educativa que se brinda, así como proporcionar los apoyos necesarios para contrarrestar el efecto de los diversos factores que provocan la desigualdad educativa. (Cervini, Dari & Quiroz, 2016)

La crisis del financiamiento de la educación plantea alternativas que implican decisiones de política. Para evaluarlas es indispensable encuadrar cada una de ellas dentro del modelo global al que pertenecen. (Villamizar, Martínez & Vargas, 2015) No sería correcto considerar cada medida aisladamente, sólo con sus consecuencias parciales, y desvincularla de su contexto histórico e ideológico y de sus repercusiones sociales. A continuación, se reseñan tres temas controvertidos en la teoría o que plantean opciones prácticas: el aumento de los recursos o la disminución de la cobertura y calidad de la enseñanza; el aprovechamiento más eficiente de los recursos, incluyendo la distribución de fondos dentro del sector educación; y el grado de financiamiento del servicio público educacional por los usuarios o por el sistema fiscal. “Lo más recomendable es comenzar a trabajar con todos los actores involucrados en este problema para encontrar una solución consensuada que permita aprovechar más eficientemente los recursos del sistema educativo”. (Hevia, 2010 p.30)

CONCLUSIONES

Se debería establecer una estrategia de financiamiento del gasto en educación con la participación del sector privado que fomente la inversión en los niveles de educación primaria y secundaria principalmente y así, adoptarse indicadores estandarizados y claramente establecidos sobre el desempeño de los colegios públicos y privados que ayude tanto en las decisiones de los padres de familia como la labor de evaluación educativa.

Para el éxito de una política de presupuesto en base a resultados es indispensable disponer de información sobre los resultados del sistema educativo con representatividad al más bajo nivel: Institución Educativa, y en la medida de lo posible a nivel de estudiante. De este modo se podría asegurar una adecuada aplicación de la política de rendición de cuentas, tanto a través de la ruta larga como de la corta. A pesar de los avances experimentados Latinoamérica, en materia de los indicadores educativos de cobertura y calidad, existen grandes desafíos que alcanzar, para transformar a la educación en un factor que promueva el desarrollo y la competitividad de los países, a través de una asignación y ejecución del gasto público en educación eficiente y eficaz, que posea un enfoque territorial.

Es imperante plantear la necesidad de crear medidas acordes en cuanto asignación de Gasto Público en Educación, de acuerdo a las necesidades específicas de territorio o municipio. De esta manera al emprender una planificación y ejecución del Gasto Público en Educación con una visión territorial, servirá como catalizador del desarrollo en las sociedades. Es necesario tener claridad que buscar la calidad en la educación no es lo mismo que buscar la calidad en un producto de consumo masivo, pues el ser humano es complejo, lleno de necesidades, intereses y expectativas en ocasiones difíciles de suplir, por esto, no consiste solo en cuantificar y medir, consiste evidenciar la dignificación de la persona y la ubicación privilegiada en el mundo de los humanos.

Es importante definir la educación en términos de enriquecimiento personal que se vea reflejado en las sociedades del mundo actual, no en busca exclusiva de la competencia que superpongan un país sobre el otro, pues esto da lugar a comparaciones superfluas sin mayor trascendencia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agreda, A. (2014) El devenir de la formación docente y la condición humana, revista ciencias de la educación, vol. 24, no 43, p. 95-107.
- Aguilar, C., Alonso, M., Padrós, M. y Pulido, M. (2010). Lectura dialógica y transformación en las Comunidades de Aprendizaje. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 67 (24-1), 31-44.
- Aguerrondo, I. (2008) La calidad de la educación. Ejes para su definición y evaluación. Recuperado en <http://campus-oei.org/calidad/aguerrondo.htm>
- Baelo, R., & Cantón, I. (2009) Las tecnologías de la información y la comunicación en la educación superior. Estudio descriptivo y de revisión. *Revista Iberoamericana De Educación*, 50(7), 1-12.
- Braslavsky, C. (2006) Diez factores para una educación de calidad para todos en el siglo XXI. REICE-Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación 4(2e) ,84-101.
- Cabero, J. (2014) Formación del profesorado universitario en TIC. Aplicación del método Delphi para la selección de los contenidos formativos. *Educación XXI*, 17 (1), 111-132.
- Cabeza, L., Zapata, A. y Lombana, J. (2018). Crisis de la profesión docente en Colombia: percepciones de aspirantes a otras profesiones. *Educación y Educadores*, 21(1), 51-72. DOI: 10.5294/edu.2018.21.1.3
- Campos, M., Jarillo, B., & Santibáñez, L. (2010) Gasto en Educación: La eficiencia del financiamiento educativo en México. Programa Presupuesto y Gasto Público en México Serie: ¿Gastamos para Mejorar? Recuperado en: http://www.planeacion.unam.mx/planeducativo/docs/MexicoEvalua_Eficiencia_Financiamiento_Educ.pdf
- Casanova, M. (2012). El diseño curricular como factor de calidad educativa. 10 (4) 6-20.
- Cervini, R., Dari, N. y Quiroz, S. (2016). Las determinaciones socioeconómicas sobre la distribución de los aprendizajes escolares. Los datos del TERCE. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 14(4), 61-79. doi:10.15366/reice2016.14.4.003
- Coromoto, M. (2014) Creatividad del docente en la mediación pedagógica de la educación estética, revista ciencias de la educación, vol. 24, no 43, p. 130-143.

- Daza, R. (2008) El financiamiento de la educación superior en el Ecuador. Eficiencia del gasto y propuesta de alternativas para el financiamiento, Quito, Tesis, Maestría en Docencia Universitaria e Investigación Educativa, APPUCE, 2008, pág. 97
- Diduo, S. (2011) Cobertura y promoción en el sistema de educación superior en México. ¿Cambio de política o de retórica? *Rev. Perfiles Educativos* Vol. 33.
- Expósito, C. D. (2018). Valores básicos del profesorado: una aproximación desde el modelo axiológico de Shalom Schwartz. *Educación y Educadores*, 21(2), 307-325. doi: 10.5294/edu.2018.21.2.7
- García, M. (2016). La relevancia del liderazgo pedagógico para la mejora y la calidad de la educación. *Revista Internacional de Didáctica y Organización Educativa*, 1(2), 4-20.
- García, M. (2018). Prácticas eficaces de liderazgo dirigidas a apoyar la calidad docente en los CEIP públicos de Andalucía. La percepción de directivos y maestros. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 16(3), 139-156.
<https://doi.org/10.15366/reice2018.16.3.008>
- Gómez-Yepes, R. (2010). Calidad educativa: más que resultados en pruebas estandarizadas. *Educación y Pedagogía*, 38, 75-89. Recuperado de http://www.humanas.unal.edu.co/iedu/files/4714/3351/6065/Gomez_2004.pdf
- Ferrari, A. (2012) *Digital Competence in Practice: An Analysis of Frameworks*. Luxembourg: Publications Ofce of the European Union.
- Ferreiro, R. (2012) La pieza clave del rompecabezas del desarrollo de la creatividad: la escuela. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación* 10(2).
- Forero, N. & Bardey, D. (2008) *Teorías y algunas experiencias internacionales en el financiamiento de la educación superior: lecciones para Colombia*. Universidad del Rosario, Facultad de Economía; documentos de trabajos N. 37.
- González, G. & Santisteban, A. (2016) *Civic Education in Colombia: Between Tradition and Transformation*, vol.19, n.1, pp.89-102.
- Gutiérrez, A., Palacios, A., & Torrego, L. (2010) La formación de los futuros maestros y la integración de las TIC en la educación: anatomía de un desencuentro. *Revista de Educacion*, 353, 267–293.
- Heo, M. (2009) Digital Storytelling: An Empirical Study of the Impact of Digital Storytelling on Pre-Service Teachers' SelfEfcacy and Dispositions towards Educational Technology. *Journal of Educational Multimedia and Hypermedia*, 18(4), 405–428.

- Herrera, G. (2017) Los discursos internacionales, la calidad de la educación y las políticas públicas, *Educación y Ciudad*, 33. p.41-51.
- Hevia, R. (2010). El derecho a la educación y a la educación en Derechos Humanos en el contexto internacional. *Revista Latinoamericana de Educación Inclusiva*, 4(2), 25-39.
- Insteford, E., & Munthe, E. (2016) Preparing pre-service teachers to integrate technology: an analysis of the emphasis on digital competence in teacher education curricula. *European Journal of Teacher Education*, 39(1), 77–93.
- Jesús-Silva, N., Costa-Lobo, C., Santos Pereira, C., & Seabra Durão, N. (2017). Evaluation of teaching performance in higher education: Students perspectives and teaching management indicators. In INTED. (Coord.), *Proceedings of 11th Annual International Technology, Education and Development Conference* (pp. 4565-4571). Valencia: INTED.
- Jiménez Moreno, J. A. (2017). Una mirada hacia la calidad de la educación primaria en Baja California, México: Marginación escolar y equidad en sus resultados. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 15(3), 35-48.
- Matos, L. S., Valmorbidia, S. M. I. y Ensslin, S. R. (2018). Gestión y evaluación de la monitorización en el sector de auditoría interna de una universidad federal brasileña: Una propuesta constructivista. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 16(3), 67-85.
- Méndez, J. & Vera, L. (2015) Salarios, incentivos y producción intelectual docente en la universidad pública en Colombia. *Apuntes del CENES; Volumen 34 - N°. 60 julio - diciembre 2015* Págs. 95-130.
- Moreno Olivos, T. (2018). La evaluación docente en la universidad: Visiones de los alumnos [The teaching evaluation in the university: Visions of the students]. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 16(3), 87-101. <https://doi.org/10.15366/reice2018.16.3.005>
- OCDE. (2012) *Panorama de la educación, informe español*. Recuperado en: <http://www.mecd.gob.es/dctm/inee/internacional/panorama2012.pdf?documentId=0901e72b81415d28>
- Ospina, H., & Murcia, M, T. (2012). Regiones Investigativas en Educación y Pedagogía en Colombia: Construcción de un mapa de la actividad investigativa de tesis y maestrías de doctorado en el periodo 2000-2010. 1-360.
- Park, H. y Byun, S. (2015). Why Some Countries Attract More High-Ability Young Students to Teaching: CrossNational Comparisons of Students' Expectation of Becoming a Teacher. *Comparative Education Review*, 59(3), 523-549.

- Pérez, J. (2006) La eficiencia terminal en programas de licenciatura y su relación con la calidad educativa REICE. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, vol. 4, núm. 1, 2006, pp. 130-148 Red Iberoamericana de Investigación Sobre Cambio y Eficacia Escolar Madrid, España.
- Pertuz, V., Rojas, G., Navarro, A. y Quintero, L. (2016). Perfil docente y fomento de la cultura del emprendimiento: búsqueda de una relación. *Educ. Educ.*, 19(1), 29-45. DOI: 10.5294/edu.2016.19.1.2
- Quintana-Torres, Y. E. (2018). Calidad educativa y gestión escolar: una relación dinámica. *Educación y Educadores*, 21(2), 259-281. doi: 10.5294/edu.2018.21.2.5
- Quiroz, S. S., Dari, N. L. y Cervini, R. A. (2018). Nivel socioeconómico y brecha entre educación secundaria pública y privada en Argentina. Los datos de PISA 2015. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 16(4), 79-97.
- Reis, C. S., Formosinho, M., & Costa-Lobo, C. (2014). Higher education in Portugal: From expansion to quality assessment. *The Online Journal of New Horizons in Education*, 4(4), 44-53.
- Rodríguez, W. (2010). El concepto de calidad educativa: una mirada crítica desde el enfoque histórico cultural. *Revista Electrónica Actualidades Investigativas en Educación*. 10 (1), 1-28
- Rodríguez, J., & Fernández, M. (2013) Validación de un instrumento de medida para evaluar el impacto de los sistemas de gestión de la calidad en centros educativos. Alicante, 4-6 de septiembre, 2013. p.1621-1629.
- Sá, S., Alves, M., & Costa, A. (2014). A avaliação formativa no ensino superior: O contributo do feedback interativo e construtivo na aprendizagem ativa dos estudantes [Formative assessment in higher education: The contribution of interactive and constructive feedback in students' active learning]. *Revista Comunicação & Informação*, 17(2), 55-69. <https://doi.org/10.5216/31821>
- Salas, I. A. (2013). La acreditación de la calidad educativa y la percepción de su impacto en la gestión académica: el caso de una institución del sector no universitario en México. *Calidad en la educación*, (38), 305-333.
- Salgado, E. (2015) La enseñanza y el aprendizaje en modalidad virtual desde la experiencia de estudiantes y profesores de posgrado (Tesis de Doctorado). Universidad Católica de Costa Rica, San José, Costa Rica.
- Seashore, K. (2017). Liderazgo y aprendizajes: Implicancias para la efectividad de las escuelas. En J. Weinstein y G. Muñoz (Eds.), *Mejoramiento y liderazgo en la escuela. Once miradas* (pp. 150-181). Santiago de Chile: Ediciones Universidad Diego Portales

- Silva, M. & Bernardete M. (2014) Una perspectiva internacional de las TIC en la educación, revista ciencias de la educación, vol. 24, No. 43, p. 182-195.
- Souza, N., Costa, A., & Souza, F. (2015). Desafio e inovação do estudo de caso com apoio das tecnologias [Challenge and innovation of technology-supported case study]. In F. Souza, N. Souza and A. Costa (Ogs.), *Investigação qualitativa: Inovação dilemas e desafios* (pp. 143-162). Aveiro: Ludomedia.
- Surdez, E. G., Sandoval, M del C. y Lamoyi, C. L. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 9-26. DOI: 10.5294/edu.2018.21.1.1
- UNESCO. (2012) Oportunidades perdidas: El impacto de la repetición y de la salida prematura de la escuela, Recuperado en: <http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002191/219108s.pdf>
- Urrea, P., Bernate, J., Fonseca, I., & Martínez, A. (2018) Impacto social de los graduados de la Licenciatura en Educación Física, Recreación y Deporte UNIMINUTO. *Educación Física Y Ciencia*, 20(2), e050.
- Villa, A. (2015). Importancia e impacto del liderazgo educativo. *Revista Padres y Maestros*, 361, 8- 11
- Villamizar, Y., Martínez, Y. & Vargas, A. (2015). El sistema educativo colombiano en el camino hacia la inclusión. *Avances y retos. Educ. Vol. 18, No. 1, 62-75.*
- Vizconde, V. & Assis, M. (2012) El debate: ¿La educación necesita de la tecnología y de la política? En *Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología y Sociedad*.V.9, No. 25.
- Weinstein, J., Muñoz, G. y Rivero, R. (2018). Los directivos escolares como informantes cualificados de las políticas educativas. Sus opiniones bajo el gobierno de Michelle Bachelet en Chile (2014-2017). *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 16(3), 5-27.
- Young, K., Joines, J., Standish, T., & Gallagher, V. (2018). Student evaluation of teaching: The impact faculty procedures on response rates. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 8(3), 78-92. <https://doi.org/10.1080/02602938.2018.1467878>
- Zappala, D., Koppel, A., Sushodolsky, M. (2011) Inclusión de TIC en la escuela para alumnos con discapacidad visual. 1-48

GESTIÓN Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA LATINOAMERICANA

Jayson Andrey Bernate

Corporacion Universitaria Minuto de Dios UNIMINUTO Sede Principal

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5119-8916>

Google Académico: <https://scholar.google.es/citations?user=RNn70WwAAAAJ&hl=es>

Grupo de Investigación: Ambientes de Aprendizaje

Número de Contacto: 3156763839

Correo electrónico: jayson.berenate@uniminuto.edu

Alieth Stella Perilla Ramírez

Universidad o Institución: Secretaría de Educación del Distrito Capital de Bogotá

ORCID: orcid.org/0000-0003-1869-3506

Google Académico: scholar.google.com/citations?user=f3MkqxcAAAAJ&hl=es

Grupo de Investigación: Red Distrital De Docentes Investigadores - REDDI

Número de Contacto: 3132375002

Correo electrónico: aliethperilla@gmail.com

Erixon Esneider Romero Palomino

Universidad o Institución: Institución Educativa Julio Ernesto Andrade - Rovira Tolima

Número de Contacto: 3125638989

Correo electrónico: erixon11@hotmail.com

Orlando Ramiro Sierra Duarte

Corporación Universitaria del Caribe - CECAR

Traductor Turístico y Licenciado en español y Comunicación

Especialista en Docencia, Magíster en Ciencias de la Educación mención Docencia e Investigación y Doctor en Gerencia y Política Educativa.

<https://orcid.org/0000-0003-3938-3670>

https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=orlando+ramiro+sierra+duarte&oq=

IDEAD (Investigadores De Educación A Distancia) de la Corporación Universitaria del Caribe – CECAR.

Correo electrónico: orlandorsd@gmail.com – orlando.sierra@cecar.edu.co

Liliana Castro Cruz

Licenciada en Pedagogía Infantil, Magister en Desarrollo Educativo y Social. Candidata a Dra. En Gerencia y Política Educativa. Universidad de Baja California.

ORCID 0000-0001-7915-4202

Filial laboral SED.

Correo electrónico: lcastroc@educacionbogota.edu.co

INTERVENCIÓN EDUCATIVA CON ENFOQUE TRASCULTURAL EN EL CUIDADO DE LA PERSONA CON PROBLEMAS DE CRONICIDAD¹⁰⁴

Alma Delia Herenas Tapia¹⁰⁵, Brenda García López¹⁰⁶, Jesús Roberto Garay Núñez¹⁰⁷

Pares evaluadores: Red de Investigación en Educación, Empresa y Sociedad – REDIEES.¹⁰⁸

¹⁰⁴ Derivado del proyecto de investigación: Intervención educativa de enfermería en el hospital.

¹⁰⁵ Maestrante en Enfermería, Escuela Superior de Enfermería Culiacán, Universidad Autónoma de Sinaloa, Hospital General de Culiacán “Dr. Bernardo J. Gastelúm”. Hospital Regional ISSSTE “Dr. Manuel Cárdenas de la Vega”. almadeliaherenas@gmail.com <https://orcid.org/0000-0002-0331-3577>

¹⁰⁶Maestrante en Enfermería, Escuela Superior de Enfermería Culiacán, Universidad Autónoma de Sinaloa, Hospital General de Culiacán “Dr. Bernardo J. Gastelúm”, Hospital Regional ISSSTE “Dr. Manuel Cárdenas de la Vega”. brenda7272@hotmail.com <https://orcid.org/0000-0002-6381-9107>

¹⁰⁷ Doctor en Ciencias de Enfermería, Escuela Superior de Enfermería Culiacán, Universidad Autónoma de Sinaloa, correo electrónico: jrgarayn@hotmail.com ORCID: 0000-0002-0868-1344

¹⁰⁸ Red de Investigación en Educación, Empresa y Sociedad – REDIEES. www.rediees.org

INTERVENCIÓN EDUCATIVA CON ENFOQUE TRASCULTURAL EN EL CUIDADO DE LA PERSONA CON PROBLEMAS DE CRONICIDAD ¹⁰⁹

Alma Delia Herenas Tapia¹¹⁰, Brenda García López¹¹¹, Jesús Roberto Garay Núñez¹¹²

RESUMEN

Se realizó una intervención educativa con valoración individual de enfermería en un hospital público de tercer nivel de atención. La metodología utilizada fue apoyada por el proceso de atención de enfermería, el modelo de enfermería transcultural de Leininger. Para la selección de las intervenciones se utilizó la taxonomía de diagnósticos e intervenciones NANDA, NOC y NIC. Como resultado se realizaron diagnósticos de enfermería con base en las alteraciones de los procesos fisiopatológicos y requisitos de salud alterados. Se logró intervenir oportunamente mediante sesiones programadas con ayuda de material didáctico pedagógico e informativo aplicados directamente a la persona de cuidado en donde los principales diagnósticos enfermeros de abordaje fueron: DOMINIO: 9 Afrontamiento/tolerancia al estrés. CLASE: 2 Respuestas de afrontamiento Ansiedad. DOMINIO: 4 Actividad / reposo. CLASE: 1 Sueño/reposo. Insomnio DOMINIO: 5 Percepción /cognición CLASE: 4 cognición. Conocimientos deficientes DOMINIO: 1 Promoción a la salud CLASE: 2 Gestión de la propia salud. Disposición para mejorar la salud.

¹⁰⁹ Derivado del proyecto de investigación: Intervención educativa de enfermería en el hospital.

¹¹⁰ Maestrante en Enfermería, Escuela Superior de Enfermería Culiacán, Universidad Autónoma de Sinaloa, Hospital General de Culiacán “Dr. Bernardo J. Gastelúm”. Hospital Regional ISSSTE “Dr. Manuel Cárdenas de la Vega”. almadeliaherenas@gmail.com <https://orcid.org/0000-0002-0331-3577>

¹¹¹Maestrante en Enfermería, Escuela Superior de Enfermería Culiacán, Universidad Autónoma de Sinaloa, Hospital General de Culiacán “Dr. Bernardo J. Gastelúm”, Hospital Regional ISSSTE “Dr. Manuel Cárdenas de la Vega”. brenda7272@hotmail.com <https://orcid.org/0000-0002-6381-9107>

¹¹² Doctor en Ciencias de Enfermería, Escuela Superior de Enfermería Culiacán, Universidad Autónoma de Sinaloa, correo electrónico: jrgarayn@hotmail.com ORCID: 0000-0002-0868-1344

ABSTRACT

An educational intervention with individual nursing assessment was carried out in a public third level hospital. The methodology used was supported by the nursing care process, Leininger's cross-cultural nursing model. For the selection of the interventions, the taxonomy of diagnoses and interventions NANDA, NOC and NIC was used. As a result, nursing diagnoses were made based on the alterations of the pathophysiological processes and the altered health requirements. It was possible to intervene in a timely manner through scheduled sessions with the help of pedagogical and informative didactic material applied directly to the care person, where the main nursing diagnoses were: DOMAIN: 9 Coping / tolerance to stress. CLASS: 2 Answers of coping Anxiety. DOMAIN: 4 Activity / rest. CLASS: 1 Sleep / rest. Insomnia DOMAIN: 5 Perception / cognition CLASS: 4 cognition. Poor knowledge DOMAIN: 1 Health promotion CLASS: 2 Management of own health. Willingness to improve health.

PALABRAS CLAVE: Intervención educativa, Modelo transcultural y Cuidado de enfermería.

Keywords: Educational intervention, cross-cultural model and nursing care.

INTRODUCCIÓN

En la disciplina de enfermería se han identificado diferentes modelos y teorías: Madeleine Leininger, toma como eje la teoría de la diversidad y universalidad de los cuidados culturales, cuyo propósito es que la enfermería trascienda la interculturalidad hacia la práctica, utilizando los conceptos antropológicos y médicos, para establecer la relación humana, la comunicación y la comprensión de significados de salud para avanzar hacia la enfermería transcultural.

Se asume que la existencia del cuidado cultural en el sistema de salud, fortalece el papel del enfermero (a) en la práctica asistencial. De ahí la importancia de esta propuesta de intervención educativa. En los últimos años se han producido cambios sociodemográficos, económicos y culturales que han originado un nuevo contexto social. Esta nueva sociedad pluricultural implica, a los profesionales sanitarios, nuevos planteamientos y nuevas formas de actuar.

Siguiendo estas directrices, y aplicando las enseñanzas de Madeleine Leininger sobre los conceptos de salud, cuidados enfermeros y etnoenfermería de su modelo transcultural, buscamos una respuesta en el entorno de la atención en un hospital de segundo nivel en el caso que nos ocupa en paciente femenina con Hipertensión arterial sistémica y Diabetes Mellitus II (DM). Adaptando similitudes de riesgo en el entorno de la DM comunes en todas las culturas.

La teoría de la diversidad y de la universalidad de los cuidados culturales de Madeleine Leininger nos permitió proporcionar cuidados culturalmente coherentes que nos permitan conocer, explicar, interpretar y predecir los fenómenos asistenciales de la enfermería para orientar nuestra práctica, relacionando los principales diagnósticos, criterios de resultados e intervenciones para evitar complicaciones tardías y aumentar la calidad de vida del paciente.

La Hipertensión arterial sistémica esencial primaria es un síndrome de etiología múltiple caracterizado por la elevación persistente de las cifras de presión arterial a cifras \geq 140/90 ml/Hg. La hipertensión arterial es considerada como un predictor de morbimortalidad para enfermedades cardiovasculares, entre las que destacan la enfermedad cerebro vascular, el infarto del miocardio, la insuficiencia cardíaca, la enfermedad arterial periférica y la insuficiencia renal (IMSS, 2014).

Las enfermedades no transmisibles (ENT), también conocidas como enfermedades crónicas, tienden a ser de larga duración y resultan de la combinación de factores genéticos, fisiológicos, ambientales y conductuales. Los principales tipos de ENT son las enfermedades cardiovasculares (como los ataques cardíacos y los accidentes cerebrovasculares), el cáncer, las enfermedades respiratorias crónicas (como la enfermedad pulmonar obstructiva crónica y el asma) y la diabetes.

Las ENT afectan desproporcionadamente a los países de ingresos bajos y medios, donde se registran más del 75% (32 millones) de las muertes por ENT. A fin de prestar apoyo a los esfuerzos de los países, la organización mundial de la salud (OMS) elaboró el plan de acción mundial para la prevención y control de las enfermedades no transmisibles 2013-2020, que contiene las nueve metas mundiales que tendrán el mayor impacto en la mortalidad mundial por ENT y que abordan la prevención y la gestión de estas enfermedades (GBD, 2015).

Sobre la diabetes mellitus (DM) es un grupo heterogéneo de trastornos que se caracterizan por concentraciones elevadas de glucosa en sangre. Los factores de riesgo (FR) más importantes son el sobrepeso y obesidad, que se asocian con inactividad física y alimentación inadecuada. Su evolución es silenciosa, progresiva e irreversible que requiere de un manejo con perspectiva dinámica, estructurada, integral, del equipo multidisciplinario, qenfocado en el paciente; para su prevención, control, limitación del daño y rehabilitación (IMSS, 2014).

Se considera un problema de salud pública a nivel mundial, el aumento de las personas afectadas por Diabetes Mellitus tipo II

- El envejecimiento de la población
- La urbanización
- La epidemia de obesidad

La teoría de la diversidad y universalidad de Madeleine Leininger es una teoría de enfermería que se desarrolló para identificar las necesidades de salud y de cuidado cultural de los seres humanos. Esta integra dos conceptos centrales: cuidado y cultural, con base en la creencia de que los estilos de vida, creencias, prácticas y experiencias de la vida brindan este conocimiento. Leininger define el término cultura así: "los valores, creencias, normas y estilos de vida aprendidos, compartidos y transmitidos de una cultura particular que guían los pensamientos, las decisiones y las acciones en formas de patrón y frecuentemente intergeneracionalmente (Leininger, 2006).

Leininger definió enfermería como [...] Una disciplina aprendida humanística y científica que está enfocada en el fenómeno del cuidado humano y las actividades para asistir, apoyar, facilitar o habilitar, individuos o grupos en el mantenimiento de su recuperación, su bienestar (o salud), en condiciones culturalmente significativas y benéficas o ayudar a la gente a enfrentar la discapacidad y la muerte (Marriner, 2007).

El metaparadigma de la enfermería define los conceptos de salud, cuidado y cultura, ambiente y seres humanos. La salud es un estado de "bienestar que está culturalmente definido y constituido. La salud es un estado del ser para mantenerse, ayudar a individuos y grupos a mejorar sus actividades diarias en el cuidado benéfico expresado culturalmente y en un patrón de estilos de vida". El cuidado y la cultura son vistos por Leininger como el corazón y el alma de la enfermería, esenciales para el desarrollo de un nuevo conocimiento y nuevas prácticas en la enfermería transcultural, que le permiten avanzar hacia un mundo global y multicultural (Marriner, 2007).

ENTORNO O CONTEXTO.

El caso clínico se realizó en un hospital público de tercer nivel de atención, en el servicio de medicina interna que se encuentra en el 3er piso del hospital del lado norte de la institución, este servicio cuenta con espacio físico para internamiento de pacientes, central de enfermeras, área de preparación de medicamentos, oficina para médicos, cuarto para almacenamiento de soluciones, 2 carros de emergencias, y el material y equipo necesario e indispensable para atender las patologías propias del servicio.

ATENCIÓN A PACIENTE EN ESTADO DE CRONICIDAD Y HOSPITALIZADO

OBJETIVO GENERAL.

Aplicar la metodología enfermera con sustento teórico en Madeleine Leininger y Enfermería Transcultural en situaciones de cuidado que nos permita contribuir a la búsqueda de soluciones a los problemas de personas en situación de cronicidad en el hospital.

PROCESO ATENCION DE ENFERMERIA VALORACIÓN

A continuación, se expone la valoración enfermera realizada tras la llegada al servicio de Medicina Interna, del hospital. Paciente femenino adulto mayor de 73 años de edad, el cual ingresa al hospital por sangrado de tubo digestivo con historial de problemas crónico degenerativos que incluyen Hipertensión Arterial Sistémica / Diabetes Mellitus II.

Exploración física: La paciente no tiene alergias medicamentosas conocidas, Sus constantes vitales se encuentran dentro de los límites normales: tensión arterial 120/80 mm Hg, tratada actualmente con losartán 20mg vía oral cada 24 horas, frecuencia 18

respiraciones/minuto, frecuencia cardiaca de 94 pulsaciones por minuto, temperatura 37 grados centígrados

Durante la valoración, se detectaron múltiples problemas crónicos degenerativos y dificultad para conciliar el sueño que alteran la calidad de vida de la paciente y dificultan la realización de las actividades de la vida diaria.

Conocer las desviaciones de la salud de nuestra paciente facilita el poder realizar las intervenciones y actividades acordes a dicha desviación, así como plantear nuevos objetivos en función de los avances o retrocesos que podremos conocer cuando evaluamos la ejecución de las intervenciones.

La Sra. María vive en la sindicatura de Quila, la cual pertenece al municipio de Culiacán a 51 Km de la capital, está bien comunicada vía terrestre por la Autopista Culiacán y Mazatlán.

Factores tecnológicos

En su domicilio cuenta con acceso a materiales convencionales, audiovisuales y nuevas tecnologías, haciendo uso de prensa, radio, televisión fuentes de información útil de la que se mantiene informada, refiere que de la nueva tecnología solo hace uso del teléfono celular y no de computadoras ya que desconoce su manejo.

Factores religiosos y familiares

La religión más practicada dentro de la comunidad es la católica, la Sra. María profesa esta religión y asiste de manera frecuente a la Iglesia de Nuestra Señora de Quila, dedicada a la virgen de la candelaria a la cual venera. El enfoque religioso del fenómeno salud-enfermedad no interfiere en ninguna forma en los procesos de enfrentamiento a las enfermedades y/o factores de riesgo, todo lo contrario dentro de su comunidad religiosa los

motivan a participar en el autocuidado de la salud y medio ambiente, durante las misas se realiza petición por los enfermos para logro de la curación y/o evitación de las enfermedades. Es un lugar tranquilo, de gran tradición religiosa donde cada año se realizan festividades en honor a la virgen de la candelaria, a las cuales asiste.

La Sra. María forma parte de una familia nuclear y funcional, la cual estuvo compuesta por esposo y 6 hijos. Actualmente es viuda, tiene 5 hijos vivos que la visitan de manera frecuente y 1 que falleció de complicaciones de DMII + Hipertensión arterial sistémica, tiene una estrecha relación con sus hermanas en especial con una que vive en la ciudad de Culiacán y en la que se apoya de manera constante, la cual es su cuidadora principal en estos momentos. Ya que sus hijos trabajan, los factores sociales son importantes ya que se trata de una comunidad que cuenta con todos los medios de información y las personas de la comunidad son capaces de acatar la normatividad sanitaria y ser partícipes con las instituciones de salud. Pudiendo contribuir en la educación de jóvenes, niños y asimismo del cuidado.

Factores culturales, creencias y estilos de vida

Los valores culturales de la familia no se contraponen con el proceso salud - enfermedad ya que los mitos y creencias de la Sra. María y su familia relacionadas con las enfermedades no les impiden acudir los profesionales de la salud a los que acude cuando se siente mal y no tiene una conducta proactiva refiere que respetan sus tradiciones como parte de su cultura, pero sin dejar de hacer lo que les corresponde.

Esta Sindicatura perteneciente a Culiacán se ubicada en la zona central, en esta comunidad por sus características geográficas y riqueza en tierras fértiles, los hombres se dedican principalmente al cultivo de granos, hortalizas y leguminosas, y las mujeres se dedican al cuidado del hogar.

Solo los niños y jóvenes realizan actividad física que consiste en juegos, deportes, desplazamientos, actividades recreativas, educación física o ejercicios programados, en el

contexto de la familia, la escuela o las actividades comunitarias, los adultos no lo consideran necesario, para conservar y mantener su salud, su actividad física consiste en actividades recreativas o de ocio, desplazamientos (por ejemplo, paseos a pie o en bicicleta), actividades ocupacionales (es decir, trabajo), programados en el contexto de las actividades diarias, familiares y comunitarias, lo cual habla de un estilo de vida sin mucho stress pero en el que es necesario realizar una actividad física en la población adulta pues es indispensable para la conservación y mantenimiento de la salud.

Factores Políticos y legales

Desde el punto de vista político los niños son incorporados al sistema nacional de educación básica, tienen buena identificación con el patriotismo y la lucha contra tendencias sociales negativas. La solidaridad se ve como algo muy evidente teniendo en cuenta que las características de la comunidad favorecen la ayuda entre vecinos basada en el respeto. Participa en las votaciones democráticas organizadas en su comunidad.

Factores económicos

Paciente vive en casa de material de ladrillo cuenta 3 recamaras, 1 baño con regadera, con todos los servicios intradomiciliarios, con electrodomésticos básicos refrigerador, estufa etc., Sala, Cocina y comedor.

Factores educativos

Actualmente en la comunidad se cuenta con nivel medio superior (bachillerato), refiere que ella tiene la educación básica, concluyo la primaria pues era con lo único que se contaba anteriormente y no tenía los medios disponibles para estudiar en otro lugar, además de que las mujeres se casaban y se dedicaban al hogar.

En la actualidad, de acuerdo a la Federación Internacional de Diabetes (FID) en su atlas, mencionan que a nivel mundial existen 382 millones de personas diagnosticadas con diabetes (cualquier tipo), y estima que para 2035 esta cifra aumente un 55%, siendo 592

millones de personas afectadas con la enfermedad; de igual forma refiere que los 10 principales países con mayor número de personas con diabetes mellitus de entre 20 y 79 años en 2013, eran: en primer lugar, China con 98.4 millones, India con 65.1 millones, EUA 24.2 millones, Brasil 11.9 millones, Federación de Rusia 10.9 millones, seguido, por México con un 8.7 millones de personas con diabetes mellitus de cualquier tipo, siendo México a nivel mundial el quinto país con mayor índice poblacional de diabetes Mellitus (Federación Internacional de Diabetes, 2013).

Para que el individuo que padece diabetes llegue a un control óptimo de la enfermedad necesita adquirir y desarrollar una amplia base de conocimientos y destrezas, además de adoptar diariamente una serie de decisiones relativas al estilo de vida que faciliten y mejoren el autocuidado (Rhys, 2007).

El tratamiento de la diabetes es complejo, y sus resultados dependen, en gran medida, del nivel de comprensión, destreza y motivación con que el paciente afronta las exigencias terapéuticas, es por ello que cuidado y educación deben constituir un binomio integral de los servicios de diabetes (Pérez, 2009).

La dinámica de interrelación que se establece entre la familia y el paciente con diabetes mellitus tipo 2 es uno de los factores determinantes del control metabólico; en particular los diabéticos con un medio familiar favorable aumentan significativamente su conocimiento sobre la enfermedad, reducen el estrés y mejoran la realización del tratamiento (Valenciaga, 2014).

Está claro que los programas educativos no erradicaran la diabetes mellitus, pero son una herramienta que mejoran la calidad y ejecución del cuidado a lo largo de la vida de los enfermos, así como la disminución de incapacidades por amputaciones no traumáticas, complicaciones cardiovasculares, limitaciones físicas, entre otras; como se sabe, la diabetes mellitus es causa mundial de 14 incapacidades por complicaciones, de ahí el objetivo de tener adecuado control de esta enfermedad, no sólo en el hospital sino en casa, lugar donde el enfermo desarrolla la mayor parte de su vida (Molina, 2014).

La diabetes afecta a la persona, sistema familiar y actitud de la familia, a su vez, repercute en el control de la diabetes. La enfermedad no sólo afecta a lo estrictamente endocrinológico, sino que causa daño sobre toda la persona, en todas sus dimensiones: biológica, psicológica y social (Mendizábal & Pinto, 2006).

MATERIAL Y MÉTODOS

Se utilizó como metodología base las etapas del proceso de atención de enfermería. Para la valoración se retomó el modelo de enfermería transcultural de Leininger y para la selección de las intervenciones se utilizó la taxonomía de diagnósticos e intervenciones NANDA, NOC y NIC.

RESULTADOS

Los diagnósticos que se obtuvieron por medio de la aplicación de todas las etapas del proceso enfermero. La intervención educativa con enfoque transcultural consistió en un plan educativo referente a los diagnósticos e intervenciones de enfermería derivado de las necesidades educativas obtenidas, se expusieron los temas; utilizando material didáctico de apoyo en el que contenían los temas de cuidado de la salud y la enfermedad, cuidados enfocados al estilo de vida como la alimentación saludable, ejercicio, cuidado de los pies, autocuidado y control de su enfermedad, para su manejo en casa.

DIAGNÓSTICOS, INTERVENCIONES Y RESULTADOS

Dominios, clases y etiquetas

| | CLASE | DIAGNOSTICO |
|--|---|-----------------------------------|
| DOMINIO: 9 Afrontamiento/tolerancia al estrés | CLASE: 2 Respuestas de afrontamiento | Ansiedad |
| DOMINIO: 4 Actividad / reposo | CLASE: 1 Sueño/reposo | Insomnio |
| DOMINIO: 5 Percepción /cognición | CLASE: 4 cognición | Conocimientos deficientes |
| DOMINIO: 1 Promoción a la salud | CLASE: 2 Gestión de la propia salud | Disposición para mejorar la salud |

| Plan de Cuidados | | | | |
|---|--|------------------------------------|---|--|
| DIAGNOSTICO DE ENFERMERIA (NANDA) | RESULTADO (NOC) | INDICADOR | ESCALA DE MEDICION | PUNTUACION |
| Ansiedad R/C El entorno, el estado de salud, la función del rol M/P Angustia, incertidumbre, inquietud e insomnio | Nivel de ansiedad | Controla la respuesta de ansiedad. | 1 Nunca demostrado 2 Raramente demostrado 3 A veces demostrado 4 | DIANA MANTENER A: 3 AUMENTAR A: 4 |
| INTERVENCIONES(NIC): APEGADAS GPCE IMSS-712-14 (EVIDENCIAS Y RECOMENDACIONES) | | | | |
| ACTIVIDADES: <ul style="list-style-type: none"> Motivar al paciente a que exprese los sentimientos de ansiedad, ira o tristeza. Escuchar atentamente las expresiones de sentimientos y creencias. Controlar estímulos, si procede de las necesidades que presente. | | | | |
| RESPUESTA Y/O EVOLUCION | Actualmente se encuentra en proceso de resolución debido a la evolución a la cronicidad. | | | |

Plan de Cuidados

| DIAGNOSTICO DE ENFERMERIA (NANDA) | RESULTADO (NOC) | INDICADOR | ESCALA DE MEDICION | PUNTUACION | | | | | | |
|--|--|---|---|--|--------------|--|-------------|--|-------------|--|
| Insomnio. R/C estrés, ansiedad, entorno hospitalario M/P. Dificultad para conciliar el sueño | Sueño Autocontrol de la ansiedad | Patrón de sueño Pl near estrategias para superar situaciones estresantes | 1 Nunca demostrado 2 Raramente demostrado 3 A veces demostrado 4 Frecuentemente demostrado | <table border="1"> <tr> <td colspan="2">DIANA</td> </tr> <tr> <td>MANTENER A:</td> <td></td> </tr> <tr> <td>AUMENTAR A:</td> <td></td> </tr> </table> | DIANA | | MANTENER A: | | AUMENTAR A: | |
| DIANA | | | | | | | | | | |
| MANTENER A: | | | | | | | | | | |
| AUMENTAR A: | | | | | | | | | | |
| INTERVENCIONES(NIC): | APEGADAS GPCE IMSS-712-14 (EVIDENCIAS Y RECOMENDACIONES) | | | | | | | | | |
| ACTIVIDADES: De todos los trastornos de ansiedad, el trastorno de ansiedad generalizada (TAG) y trastorno de pánico son los más asociados a insomnio. III [E: Shekelle] • Higiene de Sueño. • Terapia Cognitiva. • Control de Estímulos. • Restricción de Sueño. • Entrenamiento en Relajación. • Terapia de Luz. III [E. Shekelle] [E. Shekelle] Bélanger L, 2011 Agrupar actividades para minimizar el número de despertares II [E. Shekelle] Bélanger L, 2011 | | | | | | | | | | |
| RESPUESTA Y/O EVOLUCION | La persona acepto la información relacionada a mejorar su patrón | | | | | | | | | |

| Plan de Cuidados | | | | |
|--|---|--|--|---|
| DIAGNOSTICO DE ENFERMERIA (NANDA) | RESULTADO (NOC) | INDICADOR | ESCALA DE MEDICION | PUNTUACION |
| <p>Conocimientos deficientes</p> <p>R/C Falta de información para llevar a cabo el régimen.</p> <p>M/P Falta de conocimiento e información.</p> | <p>Conducta de búsqueda de la salud</p> | <p>Conocimiento: proceso de la enfermedad</p> | <p>1 Nunca demostrado</p> <p>2 Raramente demostrado</p> <p>3 A veces demostrado</p> <p>4 Frecuentemente demostrado</p> | <p>DIANA</p> <p>MANTENERA:</p> <p>AUMENTARA:</p> |
| INTERVENCIONES(NIC): | | | | |
| <p>la Shekelle GPC 657 IMSS 2013</p> <p>Acciones para fomentar el bienestar, la recuperación y la rehabilitación óptimos</p> <p>Enseñanza: proceso de enfermedad</p> <p>Grupo de apoyo</p> <p>Potenciación de la disposición de aprendizaje</p> <p>Enseñanza: actividad / ejercicio prescrito</p> <p>Enseñanza: medicamentos prescritos</p> <p>Acuerdo con el paciente</p> | | | | |
| RESPUESTA Y/O EVOLUCION | | <p>La persona comprende la información relacionado con su régimen terapéutico.</p> | | |

CONCLUSIONES

La situación de cuidado, con el abordaje del proceso enfermero el cual constituye una herramienta en la identificación y jerarquización de las necesidades alteradas y por tanto para el establecimiento de los diagnósticos enfermeros, lo que en conjunto permite proporcionar cuidados de enfermería precisos, oportunos y con un sustento científico, (EBE) que contribuyen en la recuperación de la salud de la persona o bien atenúan las posibles complicaciones de su padecimiento.

La experiencia de converger los elementos epistemológicos, en el cuidado permite identificar el punto de partida desde los patrones de conocimientos ya desde la valoración de la persona aplicamos el patrón empírico, ético, estético así como personal de Bárbara Carper. Lo cual enriquece nuestra formación como maestrantes al cuidado de la salud de las personas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bulechek, G. M., Butcher, H. K., McCloskey-Dochterman J. (2009) Clasificación de Intervenciones de Enfermería (NIC), (5ª ed.). Madrid: Elsevier.
- Federación Internacional de Diabetes. (2013). Atlas de la Diabetes. Recuperado de http://www.idf.org/sites/default/files/SP_6E_Atlas_Full.pdf.
- Instituto Mexicano del Seguro Social. (2014). Diagnóstico y Tratamiento de la Hipertensión Arterial en el Primer Nivel de Atención México. Disponible en: <http://www.cenetec.salud.gob.mx/interior/catalogoMaestroGPC.html>.
- Instituto Mexicano del Seguro Social. (2014). Tratamiento de la Diabetes Mellitus tipo 2 en el primer nivel de Atención. Disponible en: <http://www.cenetec.salud.gob.mx/interior/catalogoMaestroGPC.html>.
- Leininger, M. (2006). Culture care diversity and universally: A worldwide nursing theory.
- Marriner A, Raile M. (2007). Modelos y teorías en enfermería. Teoría de la diversidad y de la universalidad de los cuidados culturales. 6ta. Ed. Barcelona: Elsevier.
- Mendizabal, O. & Pinto, B. (2006). Estructura familiar y diabetes. Recuperado de <http://www.ucb.edu.bo/publicaciones/ajayu/v4n2/v4n2a3.pdf>.
- Molina, M. (2014). Programa educativo de intervención de enfermería para cuidadores de familiares con diabetes mellitus como apoyo al cuidado. Facultad de Enfermería y Obstetricia, Universidad Autónoma del Estado de México, Toluca. Edo. Méx.
- Moorhead, S. (2009). *Clasificación de resultados de Enfermería (NOC)*. (5ª ed.). Madrid: Elsevier.
- Nanda, internacional. (2017). Diagnósticos enfermeros: Definiciones y clasificación. Edición hispanoamericana, 2017-2019, editor T. Heather Herdman.
- Pérez. D. (2009). Intervención educativa en diabéticos tipo 2. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086421252009000400003&lng=es.
- Rhys. W. (2007). Diabetes Voices, Perspectivas mundiales de la diabetes. “Educación para la diabetes”. Recuperado de http://www.idf.org/sites/default/files/attachments/issue_53_es.pdf.

The Global Burden of Diseases, Injuries, and Risk Factors Study. (2015). Global, regional, and national comparative risk assessment of 79 behavioural, environmental and occupational, and metabolic risks or clusters of risks, 1990–2015: a systematic analysis for the Global Burden of Disease Study. Recuperado de: [https://www.thelancet.com/journals/lancet/article/PIIS0140-6736\(16\)31679-8/fulltext](https://www.thelancet.com/journals/lancet/article/PIIS0140-6736(16)31679-8/fulltext).

Valenciaga. R. (2014). Repercusión en el control de la diabetes mellitus de una técnica educativa dirigida a la familia. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086421251995000200007&lng=es&nrm=iso.

Semblanza

INTERVENCIÓN EDUCATIVA CON ENFOQUE TRASCULTURAL EN EL CUIDADO DE LA PERSONA CON PROBLEMAS DE CRONICIDAD

Alma Delia Herenas Tapia

Maestrante en Enfermería, Escuela Superior de Enfermería Culiacán, Universidad Autónoma de Sinaloa, Hospital General de Culiacán “Dr. Bernardo J. Gastelúm”. Hospital Regional ISSSTE “Dr. Manuel Cárdenas de la Vega”. almadeliaherenas@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0002-0331-3577>

Brenda García López

Maestrante en Enfermería, Escuela Superior de Enfermería Culiacán, Universidad Autónoma de Sinaloa, Hospital General de Culiacán “Dr. Bernardo J. Gastelúm”, Hospital Regional ISSSTE “Dr. Manuel Cárdenas de la Vega”. brenda7272@hotmail.com
<https://orcid.org/0000-0002-6381-9107>

Jesús Roberto Garay Núñez

Doctor en Ciencias de Enfermería, Escuela Superior de Enfermería Culiacán, Universidad Autónoma de Sinaloa, correo electrónico: jrgarayn@hotmail.com ORCID: 0000-0002-0868-1344

GESTIÓN DE MERCADEO: ANÁLISIS DE LA COMPETITIVIDAD DE PEQUEÑAS EMPRESAS

Luis Carlos Cárdenas Ortiz¹¹³

Pares evaluadores: Red de Investigación en Educación, Empresa y Sociedad – REDIEES.¹¹⁴

¹¹³ Administración de empresas, Universidad del Norte, Maestría en Administración de Empresas, Universidad del Norte, docente investigador, Corporación Universitaria de Asturias, correo electrónico: luis.cardenas@asturias.edu.co.

¹¹⁴ Red de Investigación en Educación, Empresa y Sociedad – REDIEES. www.rediees.org

GESTIÓN DE MERCADEO: ANÁLISIS DE LA COMPETITIVIDAD DE PEQUEÑAS EMPRESAS

Luis Carlos Cárdenas Ortiz¹¹⁵

RESUMEN

Objetivo: el objetivo de esta investigación fue analizar el aporte de la gestión de mercadeo a la competitividad empresarial del sector terciario en la ciudad de Barranquilla en el año 2019.

Métodos: estudio descriptivo-transversal, realizado a 120 empresas de la ciudad de Barranquilla, Colombia, aplicando una encuesta validada para población colombiana que mide las prácticas de mercadeo y competitividad empresarial. La encuesta fue autoadministrada y diligenciada por los gerentes vía correo electrónico.

Resultados: la respuesta de los gerentes da cuenta de que no se llevan a cabo planes de mercado, estrategias de posicionamiento de la marca, como tampoco existen bases de datos de clientes. Por otro lado, aseveran que el nivel de formación de los encargados del área de marketing es de nivel profesional. Asimismo, se piensa el mercadeo como una alternativa para la obtención de capital, es decir, con el fin de incentivar las ventas, considerando, de otro lado que el presupuesto para la gestión de mercadeo es poco o nulo.

Conclusiones: las prácticas de mercadeo en las empresas estudiadas reflejan incapacidad para llevar a cabo gestión de mercado debido a que no se aplican estrategias que pretendan la captación de clientes, el posicionamiento de la marca, la imagen corporativa asertiva, planes de mercadeo ni estudios de mercado.

¹¹⁵ Administración de empresas, Universidad del Norte, Maestría en Administración de Empresas, Universidad del Norte, docente investigador, Corporación Universitaria de Asturias, correo electrónico: luis.cardenas@asturias.edu.co.

ABSTRACT

Objective: the objective of this research was to analyze the contribution of marketing management to the business competitiveness of the tertiary sector in the city of Barranquilla in 2019.

Methods: descriptive-cross-sectional study, carried out on 120 companies in the city of Barranquilla, Colombia, applying a validated survey for the Colombian population that measures marketing practices and business competitiveness. The survey was self-administered and completed by managers via email.

Results: the managers' response shows that there are no market plans or brand positioning strategies, nor are there any customer databases. On the other hand, they affirm that the level of training of those in charge of the marketing area is professional. Likewise, marketing is thought of as an alternative to raise capital, that is, in order to encourage sales, considering, on the other hand, that the budget for marketing management is little or nil.

Conclusions: the marketing practices in the companies studied reflect inability to carry out market management due to the fact that there are no strategies applied that aim to attract customers, brand positioning, assertive corporate image, marketing plans or studies of market.

Palabras clave: competitividad, gestión de mercadeo, prácticas de mercadeo, posicionamiento de la marca.

Keywords: competitiveness, marketing management, marketing practices, brand positioning.

INTRODUCCIÓN

El mundo globalizado ha conllevado a las empresas a la búsqueda de estrategias a fin de garantizar su permanencia en el mercado, especialmente a medianas y pequeñas empresas; de esta manera, la gestión de mercadeo ha sido la estrategia para la captación de nuevos clientes, a fin de mantener activa su actividad económica (Buchelli, 2010; Franco, Restrepo & Sánchez, 2014; Ferrer & Vázquez, 1997; Collins & Moore, 1973). De esta manera, a través de la gestión de mercadeo, las empresas pretenden “identificar las necesidades de los consumidores y preparar a la empresa para satisfacerlas en los mercados que atienda, así como también responder a las tendencias de sus mercados reales y potenciales” (Ferrer & Vázquez, 1997, p. 41).

Diversos autores destacan dentro de la gestión de mercadeo la investigación de mercado, la cual tiene como finalidad la identificación y definición de estrategias de crecimiento y cobertura que permitan el análisis de las oportunidades y amenazas que puedan presentarse en el mercado y, el aprovechamiento de las fortalezas y oportunidades (Buchelli, 2010; Franco, Restrepo & Sánchez, 2014; Ferrer & Vázquez, 1997; Alcázar, 2011; Alonso-Nuez, 2011; Bucardo, Saavedra & Camarena, 2015; Mesa, Naranjo & Pérez, 2007). De acuerdo con Kontny y Miller (2003, citados en Franco, Restrepo & Sánchez, 2014), la gestión de mercadeo en las empresas debe estar conformada por medidas prácticas de fácil aplicación, que pretendan “aumentar la productividad, bajar los costos, reducir el impacto ambiental de la producción, mejorar el proceso productivo y elevar la seguridad en el trabajo” (p. 161).

Por tanto, la gestión de mercadeo es la manera en la cual las empresas buscan satisfacer las necesidades de los clientes a través de actividades coordinadas, que permiten, al mismo tiempo, el alcance de las metas empresariales, por lo que “básicamente, el concepto de mercadeo hace hincapié en la importancia que tiene el cliente, e insiste que las actividades de mercadeo empiezan y terminan con él” (Pride & Ferrer, 1986, p. 13), es por ello que las empresas piensan en la reinversión teniendo en cuenta que, para el cliente es importante lo novedoso, además que, la innovación -que hace parte vital de la gestión de

mercadeo-, abre la posibilidad de inserción de las pequeñas empresas en nuevos mercados, haciéndolas más competitivas (Ferrer & Vázquez, 1997; Alcázar, 2011; Alonso-Nuez, 2011).

Entre tanto, según la Confederación Colombiana de Cámaras de Comercio (Confecámaras, 2018), tan solo el “29,7% de los nuevos emprendimientos en el país sobreviven, fracasando el 70% de las empresas en los primeros 5 años de existencia” (p. 1), asociado esto con el desconocimiento por parte de dueños de pequeñas y medianas empresas sobre estrategias de mercadeo que le permitan una mayor captación de clientes, cuya causa es la dificultad para hacer atractivo sus productos o servicios, además, esta entidad atribuye el fracaso de las pequeñas empresas se debe a la falta de apoyo gubernamental, como también la poca educación del pequeño empresario, siendo este un aspecto importante según diversos autores, quienes consideran la educación en materia de gestión de mercadeo, un factor determinante para la supervivencia empresarial y el crecimiento de la misma (Fernández & Quintero, 2017; García, Martínez & Fernández, 2010; Gartner, 1988; Gómez & Rengifo, 2014; Goss, 2005; Hernández, Mosquera & Arias, 2010; Herbert & Link, 1989; Herrera-Guerra, 2012; Morales & Pineda, 2015; Nicolás & Rubio, 2018; Pellicer, 2014; Roberts & Wood, 2005; Roberts & Wainer, 1971; Rodríguez & Jiménez, 2005; Salazar *et al.*, 2020; Sepúlveda, Vaca & Fraccia, 2009; Shane & Venkataraman, 2000; Shaver & Scott, 1991; Sopó *et al.*, 2017).

Cabe destacar también que, de acuerdo con el informe Doing Business realizado por el Banco Mundial (2017), Colombia es uno de los países que poco apoya la actividad y crecimiento de las pequeñas empresas debido a la dificultad de acceso a la financiación, lo que ha conllevado a la desaparición de muchas pequeñas empresas, teniendo en cuenta que:

En Colombia, se estima que el 46,2% de las microempresas son de carácter informal por no estar inscritas en el Registro Mercantil. La dificultad de acceso a financiación, programas de capacitación, mano de obra cualificada, nuevos mercados y tecnología son algunos de los problemas que afectan a estas empresas y lastran su crecimiento (Banco Mundial, 2017, p. 33).

Por su parte, la Global Entrepreneurship Monitor (GEM), en su informe para Colombia en el año 2017, encontró como causantes de la disminución del emprendimiento en el país y el fracaso de las pequeñas empresas, “la no rentabilidad del negocio (35,6%), por razones personales (18,1%), problemas financieros (16,1%) y oportunidad de vender negocio (11,6%)” (p. 52). Tras los antecedentes anteriores, esta investigación se planteó como objetivo analizar el aporte de la gestión de mercadeo a la competitividad empresarial del sector terciario en la ciudad de Barranquilla en el año 2019.

MATERIAL Y MÉTODOS

La investigación se abordó desde el diseño descriptivo-transversal, realizado con empresas de la ciudad de Barranquilla, Colombia y que participaron del programa Capital Semilla del Fondo Emprender coordinado por el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), entre los años 2014 y 2019, el cual contó con la participación de 345 emprendedores barranquilleros.

De esta manera, a través del procedimiento no probabilístico por conveniencia, se seleccionó una muestra de 120 pequeñas empresas conformadas por los emprendedores participantes del programa Capital Semilla del Fondo Emprender, teniendo en cuenta, como criterios de inclusión, que estuviesen activas hasta el año 2019 y que pertenecieran al sector terciario de la economía (empresas encargadas de ofrecer y distribuir productos o servicios), representando un índice de participación respecto a la población del 35%.

En cuanto al instrumento utilizado para la recolección de la información, se aplicó el cuestionario diseñado y validado para población colombiana por Franco, Restrepo y Sánchez (2014), que evalúa dos variables de la gestión de mercadeo que son, las *prácticas de mercadeo* y la *competitividad*. Este instrumento contó con alfa de Cronbach de .595, que representó la fiabilidad de las 27 preguntas del cuestionario, mostradas en la Tabla 1, teniendo en cuenta las variables y sus criterios:

Tabla 2. Variables del cuestionario e interrogantes

| Variab les | Criterios de las variables | Preguntas |
|-----------------------|--|--|
| Prácticas de mercadeo | Segmentación, procesamiento de la marca, inteligencia de mercados, investigación de mercados, plan de mercadeo, estrategias de mercadeo, | 12, 24, 10, 8, 21, 18, 2, 3, 9, 14, 15, 16, 22, 23 |
| Competitividad | Capacidades del personal, capacidad funcional de mercadeo, capacidad estratégica de mercadeo, capacidades operativas de mercadeo, recursos y competitividad sistémica. | 1, 4, 19, 20, 17, 6, 7, 11, 25, 13, 5, 26, 27 |

Fuente: tomado de Franco, Restrepo & Sánchez (2014).

La aplicación de las encuestas se realizó vía correo electrónico, haciendo uso de la base de datos brindada por el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) para suministrar el formulario. Luego de obtenidos los datos, estos fueron analizados y procesados por medio del programa IBM SPSS V. 23 para Windows 10. La interpretación de los datos fue a través del análisis univariado, midiendo las variables en escala nominal y describiendo los datos mediante frecuencia, mostrando la información en tablas.

Finalmente, como consideraciones legales, se tuvieron en cuenta los aspectos legales establecidos en el Decreto 1377 (2013), referentes a la protección de la identidad y el tratamiento de datos.

RESULTADOS

Teniendo en cuenta las variables (prácticas de mercadeo y competitividad), se presentan los hallazgos obtenidos:

Prácticas de mercadeo

Algunos resultados destacados de la investigación y que tienen que ver con las prácticas de mercadeo son los siguientes:

El 87% de las empresas no posee un perfil definido de sus clientes, es decir, no se diseñan estrategias de segmentación y posicionamiento de la marca; el 92% asevera no realizar estudios de posicionamiento de la marca, indicando el desconocimiento sobre el lugar que ocupa su marca en el mercado objetivo; el 97% no realiza estudios relacionados

con las tendencias en el comportamiento de la compra de los consumidores, por lo que sus decisiones no están relacionadas a las exigencias del mercado en que se desenvuelve.

Por otra parte, el 84% de las pequeñas empresas afirman no haber realizado plan alguno de mercadeo y, con el mismo porcentaje, se ubican las empresas al no realizar estudios de satisfacción del cliente; el 100% de las empresas aseveró no haber realizado ninguna estrategia de mercadeo, al igual que no cuentan con base de datos de sus clientes. A propósito de las actividades de mercadeo en el último año para la obtención de mayor y mejor desempeño competitivo, puede verse la Tabla 2.

Tabla 3. Actividades de mercadeo en el último año para la obtención de mayor desempeño competitivo.

| Actividades de mercadeo en el último año | Respuestas | | | |
|--|------------|-----|-----|------|
| | Si | | No | |
| | f | % | f | % |
| Análisis del entorno competitivo | 8 | 6,7 | 112 | 93,7 |
| Ofrecimiento de nuevos servicios | 3 | 2,5 | 117 | 97,5 |
| Investigar los cambios en los hábitos de consumo | 2 | 1,7 | 118 | 98,3 |
| Reducción significativa de los costos para ofrecer un precio más competitivo | 5 | 4,2 | 115 | 95,8 |
| Mejora en la calidad del servicio | 2 | 1,7 | 118 | 98,3 |

Fuente: elaboración propia.

Competitividad empresarial

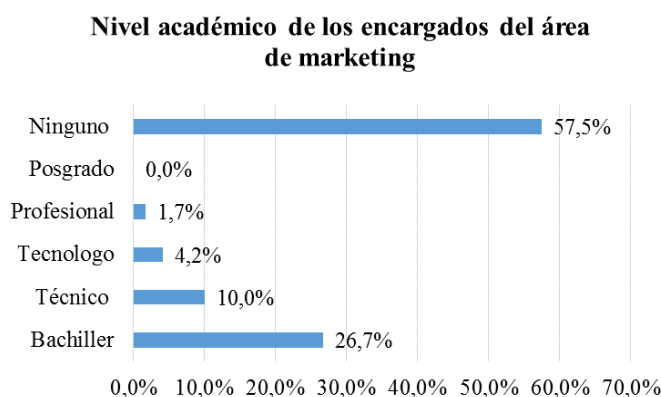


Figura 1. Nivel académico de los encargados del área de marketing de las pequeñas empresas estudiadas.

Fuente: elaboración propia.

Con relación a las características competitivas, se observa que el nivel académico de los encargados de marketing (Figura 1), muestra mayor prevalencia en ningún tipo de educación (57,7%); por su parte, al evaluar la amplitud de portafolio de servicios con relación a otras empresas, el 97% manifiesta no tener amplitud en su portafolio con respecto a su competencia; en lo que concierne al precio del producto, el 98% de las empresas manifestó ofrecer menor precio que su competencia.

Por otra parte, en cuanto a la percepción de la empresa sobre la importancia del mercadeo, se aprecia una mayor frecuencia en considerarla como una actividad sin valor agregado (65,8%), concibiéndola el 7,5% como un medio para ser más competitivo. Finalmente, referente a la asignación presupuestal para la gestión de mercadeo, el 97,2% considera que es muy mala y el 2,8% mala.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Esta investigación permitió conocer las dificultades actuales que afrontan las pequeñas empresas de la ciudad de Barranquilla que hicieron parte del programa Capital Semilla del Fondo Emprender y que se mantuvieron activas hasta el año 2019 en el sector terciario de la economía, teniendo en cuenta las falencias en la aplicabilidad de prácticas de mercadeo y estrategias para mejorar la competitividad empresarial; estos sesgos, según diversos autores son obstáculos para que las empresas se posicionen en los mercados en que se desenvuelven, obligadas así al abandono de su actividad comercial (Buchelli, 2010; Franco, Restrepo & Sánchez, 2014; Ferrer & Vázquez, 1997; Alcázar, 2011; Alonso-Nuez, 2011; Bucardo, Saavedra & Camarena, 2015).

Precisando en resultados específicos por variable, en cuanto a las prácticas de mercadeo, gran parte de las pequeñas empresas estudiadas no considera necesaria caracterizar su público objetivo o clientes potenciales, lo que da cuenta de las limitaciones en materia investigación de mercado y estrategias para posicionar sus productos en el mercado afín; este resultado discrepa de la investigación realizada por Franco, Restrepo y Sánchez (2014), donde, de 242 pequeñas empresas estudiadas en la ciudad de Medellín, el 39,2% no realizaba segmentación de mercado, aunque se asocia con el estudio realizado

por Buchelli (2010), quien reconoce las dificultades de las pequeñas empresas en Colombia para poder conocer sus clientes potenciales y la poca instrucción sobre cómo realizar segmentación de mercado.

Es de destacar también el desinterés de las empresas estudiadas de realizar planes de mercadeo ni estudios de satisfacción del cliente, estando esto distante de la perspectiva de diversos teóricos quienes consideran que, todos los esfuerzos de la gestión de mercadeo deben estar direccionados hacia el cliente, identificando nuevas necesidades y adaptando el producto a las nuevas tendencias y exigencias de este (Ferrer & Vázquez, 1997; Alcázar, 2011; Alonso-Nuez, 2011).

Entre los aspectos que llaman la atención cuando se analizan las actividades de mercadeo en los últimos años, se hace notorios los esfuerzos de la gran mayoría de las empresas estudiadas en realizar estudios de mercado, aplicar estrategias para el posicionamiento de la marca y la mejora en la calidad del producto o servicio, distinto a lo evidenciado en el estudio realizado por Franco, Restrepo y Sánchez (2014), donde gran parte de las pequeñas empresas estudiadas consideran fundamental el sondeo previo en el mercado a fin de conocer las tendencias de este y caracterizar los clientes de acuerdo al producto que ofrecen. Este hallazgo, además, se distancia de las recomendaciones brindadas por autores para la consolidación de la pequeña empresa, donde se destaca el estudio de mercado y las estrategias de posicionamiento de la marca como determinantes para buscar marcar diferencia ante las otras empresas (Gartner, 1988; Goss, 2005; Herbert & Link, 1989; Roberts & Wood, 2005; Roberts & Wainer, 1971; Shane & Venkataraman, 2000; Shaver & Scott, 1991).

Por otro lado, en cuanto a las características competitivas, se aprecia una baja formación por parte de las personas encargadas de la gestión de mercadeo en las empresas estudiadas, lo cual discrepa de las investigaciones realizadas por Franco, Restrepo y Sánchez (2014) y Sopó *et al.* (2017), donde las personas encargadas del área de marketing se encontraban capacitadas al menos con conocimientos técnicos, aunque, para autores como Shane & Venkataraman (2000), la educación no asegura que la persona formule

estrategias eficaces de mercadeo, pero si representa una ventaja, especialmente para la planeación de la investigación de mercado y la segmentación.

Es de tener en cuenta el concepto de las empresas estudiadas sobre la gestión de mercado como estrategia para mejorar la competitividad, considerándola -en su gran mayoría- como una actividad sin valor agregado, discrepando este resultado del evidenciado en el estudio de Franco, Restrepo y Sánchez (2014), donde las empresas encuestadas reconocieron la importancia de la gestión de mercadeo para tener mayor competitividad en su mercado afín y garantizar su supervivencia. Esta situación a su vez, está alimentada por la poca inversión o presupuesto disponible para que el área de marketing lleve a cabo las actividades de gestión de mercadeo, lo cual es determinante para la desaparición de las empresas por su poco posicionamiento y capital, lo cual es evidente en el informe de Confecámaras (2017) y el estudio de la GEM (2017), donde se destacan como causantes de desaparición de pymes y pequeñas empresas, la carencia de capital y la discontinuidad de estas en el mercado en que se desenvuelven.

Tras los resultados obtenidos, esta investigación da cuenta de las necesidades actuales del sector de las pequeñas empresas barranquilleras en materia de aplicabilidad de estrategias sólidas de marketing, como también las actividades de investigación de mercado que son determinantes en aras de buscar destacarse dentro de su mercado meta tales como el posicionamiento de la marca que son potenciales para la consolidación empresarial y la supervivencia en los mercados actuales que, con la globalización y nuevas tendencias, se hace cada vez más exigente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcázar, P. (2011). Ideas de negocio para emprender en la red. *Emprendedores: las claves de la economía y el éxito profesional*(160), 73-86. Disponible en: [HYPERLINK "https://dialnet.unirioja.es/ejemplar/259415"](https://dialnet.unirioja.es/ejemplar/259415) <https://dialnet.unirioja.es/ejemplar/259415>
- Alonso-Nuez, M. (2011). *El emprendedor y la empresa: Una revisión de los determinantes a su constitución, acciones e investigaciones sociales*. España : Universidad de Zaragoza. Disponible en: [HYPERLINK "https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2975142"](https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2975142) <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2975142>
- Banco Mundial. (2017). *Doing Business en Colombia 2017*. Washington: Banco Internacional para la Reconstrucción y el Desarrollo. Disponible en: <https://espanol.doingbusiness.org/content/dam/doingBusiness/media/Subnational-Reports/DB17-Sub-Colombia.pdf>
- Bucardo, M., Saavedra, M., & Camarena, M. (2015). Hacia una comprensión de los conceptos de emprendedores y empresarios. *Suma de Negocios*, 6 (13), 98-107. Disponible en: <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S2215910X15000154?token=E8511F464A2D6C8958DC4F2A0E98C35C11935C813A8600A952EFBCB20594555C0BB8E45791364B06F4EA65943DF5A82F>
- Buchelli, E. (2010). Análisis de la percepción de ciudad-región (Bogotá – Cundinamarca) y de la gestión de mercadeo de los proyectos productivos de personas desplazadas asentadas en el municipio de Fusagasugá. *Cuadernos de Contabilidad*, 11(28), 239-271. Disponible en: <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuacont/article/view/3205>
- Collins, O., & Moore, D. (1973). *The Enterprising Man, East Lansing, MI*. Michigan : Michigan State university.
- Confecámaras. (diciembre de 2018). Nuevos hallazgos de la supervivencia y crecimiento de las empresas en Colombia. Bogotá, Colombia. Disponible en: http://www.confecamaras.org.co/phocadownload/2018/Cuadernos_An%C3%A1lisis_Econ%C3%B3mico/Cuaderno_demografia_empresarial/Cartilla17.pdf
- Fernández, M., & Quintero, N. (2017). Liderazgo transformacional trasaccional en emprendedores venezolanos. *revista venezolana de gerencia*, 22(77), 56-74. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/290/29051457005.pdf>
- Ferrer, J., & Vázquez, L. (1997). Importancia de la función de mercadeo para las organizaciones. *Revista de Ciencias Sociales*, 3(1), 39-48. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4276527>

- Franco, J., Restrepo, J., & Sánchez, J. (2014). La gestión del mercadeo: un aporte a la competitividad de las pequeñas empresas del sector de servicios en Medellín. *Pensamiento y Gestión*, 37(1), 150-174. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n37/n37a07.pdf>
- García, C., Martínez, A., & Fernández, R. (2010). Características del emprendedor influyentes en el proceso de creación empresarial y en el éxito esperado. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 19(2), 31-48. Disponible en: HYPERLINK "<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3185118>" <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3185118>
- Gartner, W. (1988). Who is an entrepreneur? is the wrong question. *Entrepreneurship Theory and Practice*, 47-67. Disponible en: HYPERLINK "<https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/104225878801200401>" <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/104225878801200401>
- BIBLIOGRAPHY \1 3082 GEM Colombia. (2017). Estudio de la actividad empresarial en 2017. Bogotá, Colombia. Disponible en: <http://manglar.uninorte.edu.co/bitstream/handle/10584/8370/9789587890563%20eGEM%20Colombia%202017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gómez, D., & Rengifo, S. (2019). *Determinantes del emprendimiento desde la casa en Latinoamérica*. Santiago de Cali: Universidad ICESI. Disponible en: https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/84699/1/TG02469.pdf
- Goss, D. (2005). Schumpeter's Legacy? Interaction and Emotions in the Sociology of Entrepreneurship. *Entrepreneurship. Theory and Practice*, 205-218. Disponible en: HYPERLINK "<https://journals.sagepub.com/doi/10.1111/j.1540-6520.2005.00077.x>" <https://journals.sagepub.com/doi/10.1111/j.1540-6520.2005.00077.x>
- Henríquez, M., Mosquera, C., & Arias, A. (2010). La creación de empresas en Colombia desde las percepciones femeninas y masculinas. *Economía, Gestión y Desarrollo*(10), 61-77. Disponible en: http://revistaeconomia.puj.edu.co/html/articulos/Numero_10/HENRIQUEZ.pdf
- Herrera-Guerra, C. (2012). Una investigación en emprendimiento: caracterización del emprendedor. *Económicas CUC*, 33(1), 191-204. Disponible en: HYPERLINK "<https://revistascientificas.cuc.edu.co/economicascuc/article/view/194>" <https://revistascientificas.cuc.edu.co/economicascuc/article/view/194>
- Mesa, M., Naranjo, R., & Pérez, L. (2007). La evaluación del desempeño: herramienta vital en la dirección organizacional. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*(73). Disponible en: HYPERLINK "<https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2007/mame.htm>" <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2007/mame.htm>

- Morales, S., & Pineda, U. (2015). Factores del perfil del emprendedor y de la gestión del servicio que inciden en la supervivencia empresarial: casos del oriente de Antioquia (Colombia). *Pensamiento & Gestión*(38), 176-207. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/646/64639792010.pdf>
- Nicolás, C., & Rubio, A. (2018). Características cognitivas del emprendedor social en España. *Acciones e investigaciones sociales*(38), 53-176. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6528133>
- Pellicer, C. (2014). El emprendedor ¿Nace o se hace? Cómo educar el talento emprendedor. *Padres y Maestros*(355), 6-10. Disponible en: <https://revistas.comillas.edu/index.php/padresymaestros/article/view/2567/2267>
- Presidencia de la República de Colombia. (27 de 06 de 2013). Decreto 1377. Bogotá, Colombia. Disponible en: <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/1276081>
- Pride, W., & Ferrel, O. (1986). *Marketing. Decisiones y Conceptos Básicos*. México D.F.: Editorial Interamericana.
- Roberts, D., & Wood, C. (2005). Changing the world on a shoestring: The concept of social entrepreneurship. *University of Auckland Business Review*, 7(1), 45-51. Disponible en: http://www.thebookshelf.auckland.ac.nz/docs/UABusReview/2005_07_i01-05-asd.pdf HYPERLINK
- Roberts, E., & Wainer, H. (1971). Some characteristics of new technical enterprises. *IEEE Transactions on Engineering Management*, 3, 100-109. Disponible en: <https://dspace.mit.edu/bitstream/handle/1721.1/49131/somecharacterist00robe.pdf?sequence=1&isAllowed=y> HYPERLINK
- Rodríguez, C., & Jiménez, M. (2005). Emprenderismo, acción gubernamental y academia. Revisión de la literatura. *innovar*, 15(26), 73-89. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802606.pdf> HYPERLINK
- Salazar, M., Barrera, H., Nuñez, G., & Flor, F. (2020). Emprendimiento, creatividad e innovación en la gestión empresarial de Ecuador. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 6(6), 501-512. Disponible en: <https://cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/157/174>
- Sepúlveda, M., Vaca, P., & Fraccia, G. (2009). Percepción del crecimiento y la diversificación en emprendimientos bogotanos: para reflexionar. *Estudios*

gerenciales, 25(3), 77-105. Disponible en:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592309700725>

Shane, S., & Venkataraman, S. (2000). The Promise of Entrepreneurship as a Field of Research. *The Academy of Management Review*, 25(1), 217-226. Disponible en: HYPERLINK

"<https://entrepreneurscommunicate.pbworks.com/f/Shane%20%252B%20Venkat%20-%20Ent%20as%20field.pdf>"

<https://entrepreneurscommunicate.pbworks.com/f/Shane%20%252B%20Venkat%20-%20Ent%20as%20field.pdf>

Shaver, K., & Scott, L. (1991). Person, Process, choice: the psychology of new venture creation . *Enterperneurship. Theory and practice*, 23-45. Disponible en: HYPERLINK

"<https://cemi.com.au/sites/all/publications/Shaver%20and%20Scott%201991.pdf>"

<https://cemi.com.au/sites/all/publications/Shaver%20and%20Scott%201991.pdf>

Sopó, G., Salazar, M., Guzmán, E., & Vera, L. (2017). Liderazgo como competencia emprendedora. *Revista Espacios*, 38(24), 24. Disponible en:
<https://www.revistaespacios.com/a17v38n24/a17v38n24p24.pdf>

Semblanza

GESTIÓN DE MERCADEO: ANÁLISIS DE LA COMPETITIVIDAD DE PEQUEÑAS EMPRESAS

Luis Carlos Cárdenas Ortiz

Maestría en Administración de Empresas – Universidad del Norte. Administración de Empresas – Universidad del Norte. Docente investigador – Corporación Universitaria de Asturias. Red SUMMA. Grupo de investigación SINERGI@ DIGITAL.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0702-2742>

GOOGLE ACADEMICO:

<https://scholar.google.com/citations?user=aQQfs2QAAAAJ&hl=es>

PUBLONS: <https://publons.com/researcher/3709752/luis-carlos-cardenas-ortiz/>

RESEARCHGATE: https://www.researchgate.net/profile/Luis_Cardenas_Ortiz

Correo electrónico Institucional: luis.cardenas@asturias.edu.co

Correo electrónico Personal: lcardenas0406@gmail.com

EMPLAZAMIENTO DE PRODUCTO COMO HERRAMIENTA DE MARKETING DIGITAL

Luis Enrique David Tenorio ¹¹⁶, Natali Cruz Gonzalez ¹¹⁷, Alexis Rojas Ospina ¹¹⁸

Pares evaluadores: Red de Investigación en Educación, Empresa y Sociedad –
REDIEES. ¹¹⁹

¹¹⁶ Magister en mercadeo, Universidad de Manizales, Docente), IU Escuela Nacional del Deporte, luis.david@endeporte.edu.co

¹¹⁷Magister en educación, Universidad javeriana Docente, IU Escuela Nacional del Deporte natali.cruz@endeporte.edu.co

¹¹⁸ Magister en mercadeo, Universidad de Manizales, Docente, Instituto Tecnico Agrícola ITA Profesional, al.rojas@ita.edu.co

EMPLAZAMIENTO DEL PRODUCTO COMO HERRAMIENTA DIGITAL

Luis Enrique David Tenorio¹²⁰, Natali Cruz Gonzalez¹²¹, Alexis Rojas Ospina¹²²

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal identificar el uso del emplazamiento del producto como herramienta de marketing digital, a través del desarrollo de contenido para las redes sociales. La metodología utilizada se basa en un enfoque cualitativo. Como instrumento de recolección de datos se utilizó una entrevista semiestructurada de catorce preguntas basadas en los aportes de los diferentes autores especializados en el tema. Con lo anterior, se generó un acercamiento entre la teoría y la práctica a partir de identificar la equivalencia entre los conceptos teóricos y los testimonios de los participantes. Como principal hallazgo se identificó que la creación de contenidos acordes al público objetivo es la forma más fácil de poder realizar el emplazamiento del producto.

¹²⁰ Magister en mercadeo, Universidad de Manizales, Docente), IU Escuela Nacional del Deporte, luis.david@endeporte.edu.co

¹²¹ Magister en educación, Universidad javeriana Docente, IU Escuela Nacional del Deporte natali.cruz@endeporte.edu.co

¹²² Magister en mercadeo, Universidad de Manizales, Docente, Instituto Tecnico Agrícola ITA Profesional, al.rojas@ita.edu.co

ABSTRACT

The main objective of this research was to identify the use of product placement as a digital marketing tool, through the development of content for social networks. The methodology used is based on a qualitative approach. As a data collection instrument, a semi-structured interview of fourteen questions based on the contributions of the different authors specialized in the subject was used. With the above, an approach between theory and practice was generated from identifying the equivalence between the theoretical concepts and the testimonies of the participants. As the main finding, it was identified that the creation of content according to the target audience is the easiest way to carry out the placement of the product.

PALABRAS CLAVE: Marketing, Emplazamiento de producto, Redes sociales

Keywords: Marketing, Product placement, Social media

INTRODUCCIÓN

La publicidad es una necesidad para la comercialización de productos y servicios, su aporte a la mezcla de mercadeo se enfoca a la promoción, combinando la anterior con las relaciones publicas y las actividades de ventas (Moreno, 2014), evolucionando a partir de las necesidades del mercado. teniendo en cuenta que dentro de los objetivos de la misma se encuentra la recordación y exposición de marcas, conllevando a la saturación de publicidad al consumidor, generando cambios en el entorno mediático y en el comportamiento del mismo (Martí, 2014), a partir del poco interes que se genera con la publicidad tradicional, la cual no genera atencion o atraccion al mismo, se deben buscar otros medios para lograr la exposicion o posicionamiento de las marcas, mas alla de los medios tradicionales , como el uso de la internet a traves de redes sociales (Castro & Prieto, 2014) , no se puede dejar a un lado que las redes sociales por medio de la internet son un fenomeno muy influyente en la comunicación (Kaplan & Haenlein, 2010), su importancia radica en la interaccion continua entre personas , la voluntad de estas frente a la interaccion y la velocidad con las que se desarrollan, facilitando el impacto a las personas conectadas a esta (Domínguez, 2009), esta posibilidad de aprovechar esta clase de medios, facilita la publicidad, el consumidor genera mas atencion a la misma y por ende se facilita la funcion de la misma.

Como se observa la internet se constiyuye en un nuevo medio para realizar mercadeo al producto o servicio, el cual traslada las tecnicas tradicionales a un entorno digital aprovechando canales como motores de busqueda o aplicaciones , que facilitan la interaccion con el consumidor (Marín, 2015), dentro de esta forma tradicional de realizar el mercadeo encontramos el emplazamiento del producto, la cual consiste en integrar cualquier producto o servicio en la exhibicion de algun formato audiovisual (Victoria Mas, et al, 2013), la facilidad de compartir entre usuarios y consumidores se dinamiza a partir de la creacion de contenido, el cual es distribuido por las redes sociales y en muchas ocasiones es creado por los mismos usuarios, el emplazamiento del producto pasa a ser una herramienta dentro del contexto del marketing digital, la integracion entre el contenido publicitario y el audiovisual facilita que se difumine el mismo facilitando la aceptacion por parte del consumidor (Moore et al, 2005), el uso del emplazamiento del producto en el

entorno digital se enfoca a los desarrolladores de contenido que son identificados como bloggers, instagramers , youtubers y twiters (Linne, 2014).

El presente trabajo se baso poder identificar el uso del emplazamiento de producto como herramienta de marketing digital a partir de los desarrolladores de contenido, teniendo en cuenta su importancia en la actualidad dado el crecimiento que tienen las redes sociales digitales como medio de promocion y publicidad de productos y servicios.

MATERIAL Y MÉTODOS

De acuerdo con (Sampieri, 2014) existen tres enfoques de la investigación: el cuantitativo, el mixto y el cualitativo, siendo este último la metodología aplicada a la presente investigación. Como método investigativo, se utilizó el análisis de contenido, siguiendo los lineamientos del autor (Krippendorff, 1990)

El instrumento que se generó para realizar la presente investigación se basó en una entrevista semiestructurada, en la cual se plantearon diferentes preguntas con temas relacionados a la marca personal, basados en el análisis de contenidos del autor (Krippendorff, 1990).

Las preguntas planteadas se realizaron de acuerdo a la lectura de los diferentes autores consultados y como resultado, se logró formular 14 preguntas guía con respuestas abiertas para analizar los segmentos entrevistados: cómicos, actores, humoristas, modelos, formadores en coach de liderazgo y presentadores.

Cuadro 1.

Preguntas realizadas a los desarrolladores de contenido

| | |
|----|---|
| 1 | ¿Cómo es el lenguaje utilizado en sus contenidos? |
| 2 | ¿Cómo identifica el lenguaje más apropiado para sus seguidores? |
| 3 | ¿Al generar sus contenidos para la web, este se alimenta de atributos comunes de su audiencia o responde a una necesidad de transmitir un mensaje? |
| 4 | ¿Usted por qué cree que su estilo de personalidad es atractivo o cercano a sus seguidores? |
| 5 | ¿Qué proceso siguió usted para poder identificar que estilo de personalidad era el más apropiado para incursionar como desarrollador de contenidos? |
| 6 | ¿Cómo relaciona sus videos y participaciones en la web, con su vida normal o fuera de la web? |
| 7 | ¿Cuál es el proceso que realiza para poder medir el impacto de cada una de sus contenidos (videos, fotos, mensajes) entre sus seguidores? |
| 8 | ¿Cómo planea aumentar el impacto? ¿A qué otras áreas planean incursionar? |
| 9 | ¿Cuál fue el proceso para la generación de su nombre como marca? |
| 10 | ¿Cómo detecta usted a qué tipo de seguidores a los que dirigirá sus mensajes de cada uno de los videos? |
| 11 | ¿Cómo interpretaría el reconocimiento y el impacto que tiene en la web si lo confrontamos fuera de la misma? |
| 12 | ¿Cuándo inicia su gestión de marca personal en la web, usted trabajo en la segmentación de algún tipo de seguidores en especial? |
| 13 | Cada contenido que usted sube a la web corresponde a una historia o algún acontecimiento actual, ¿estos antes de ser subidos a la web pasan por algún proceso análisis, donde se miren temas que pueden ser vetados o generar algún impacto a su imagen como desarrollador de contenidos? |
| 14 | Al ser una imagen de ciertas marcas, estas en algún momento le solicitan no tocar algunos temas, para la protección de ellos como marca comercial, ¿cómo lo maneja? |

Fuente entrevista realizada- Elaboración propia

La población objeto de estudio se seleccionó bajo los siguientes criterios:

- Que generaran contenidos.
- Que utilizaran las redes sociales como medio de difusión de los anteriores.
- Que tuvieran una cantidad cercana o superior a los 1000 seguidores en sus redes sociales.

Como resultado, se seleccionó a un grupo de 15 personas a las que se aplicó la entrevista. Es importante aclarar que la población total que cumple los criterios seleccionados es muy extensa, generando la necesidad de una muestra representativa que abarcara marcas personales que tuvieran un trabajo profesional en su gestión teniendo como resultado las personas relacionadas en el cuadro 2.

Cuadro 2.

Desarrolladores de contenido entrevistados

| NOMBRE DE LA MARCA | CATEGORIA | NUMERO ENTREVISTA | SEGUIDORES POR RED | | | |
|-------------------------------------|-------------|-------------------|--------------------|---------|-----------|---------|
| | | | FACEBOOK | TWITTER | INSTAGRAM | YOUTUBE |
| SUSO | COMEDIANTE | 1 | 2.100.000 | 36.000 | 2.000.000 | 548.000 |
| MARCELO DEL PINO | PRESENTADOR | 2 | 1.097 | 387 | | |
| MARCOS GOMEZ | ACTOR | 3 | 2.500 | 588 | 2.756 | |
| NEGRA CANDELA | PRESENTADOR | 4 | 7.500.000 | 175.000 | 331.000 | 527 |
| MANIZALES AL DESNUDO | PRESENTADOR | 5 | 23.869 | 1.829 | 2.563 | 9.500 |
| EL AMIGAZO | COMEDIANTE | 6 | 1.031 | | | |
| EL VALLENATO | COMEDIANTE | 7 | 603.000 | | | |
| EL OMBLIGUDO | COMEDIANTE | 8 | 5.169 | | 38.200 | 199 |
| ANDRES LUNA | LIDERAZGO | 9 | 176 | | 108.000 | 1.383 |
| EL CHICANERO | COMEDIANTE | 10 | 530 | 151 | 2.639 | 25 |
| ELI SOY YO | PRESENTADOR | 11 | 339 | 3 | 12.700 | 49 |
| FORMANDO LIDERES CON MONICA ESCOBAR | LIDERAZGO | 12 | 64 | 683 | 1.817 | 363 |
| SAVAGE | MODELO | 13 | 74 | | 8.689 | |
| SEBAS ROSALES | CANTANTE | 14 | 81 | | 63.400 | 431 |
| LEIDY LOPEZ | MODELO | 15 | 1.408 | | 11.000 | |

Fuente base de datos entrevistados - Elaboración propia

Los entrevistados fueron agrupados en 6 categorías:

- Comediantes
- Presentadores
- Cantantes
- Actores
- Coach de Liderazgo
- Modelos

Se contactó a las 15 personas que realizarían las entrevistas; la duración estimada por cada entrevista fue de 45 minutos, aproximadamente, teniendo en cuenta que algunas de hicieron a través de medios como video o grabación de voz. En algunos casos la duración fue más prolongada según la información aportada por el entrevistado.

Para el diseño de las preguntas se tuvo en cuenta los siguientes aspectos:

- La frecuencia en el uso de redes sociales a partir de las estadísticas de los seguidores online.
- El tipo de tecnología utilizada (videos editados, caseros, fotos con mensajes, montajes humorísticos, etc.).
- Autenticidad del contenido.
- Gestión de contenidos.
- Lenguaje utilizado.
- Mercado objetivo.

Finalmente, luego de recolectar la información, se procedió a tabularla con el uso de la herramienta QDA MINERLITE a fin de identificar códigos y categorías emergentes objeto de análisis en este estudio.

Estos códigos se identificaban al analizar las respuestas a cada pregunta por parte de los entrevistados. El poder identificar palabras clave o frecuentes, permitió volverlas códigos para ser analizados. En el cuadro 3 se pueden observar los códigos generados.

Cuadro 3.

Códigos fuente de análisis

| CATEGORIA | CODIGO | FRECUENCIA |
|-------------|-----------------|------------|
| Pregunta 5 | Estadísticas | 10 |
| Pregunta 5 | Tecnología | 12 |
| Pregunta 10 | Off Line | 9 |
| Pregunta 9 | La Gente | 12 |
| Pregunta 1 | Autentico | 9 |
| Pregunta 9 | No Hay Proceso | 10 |
| Pregunta 8 | Marca Personal | 6 |
| Pregunta 8 | Segmentación | 8 |
| Pregunta 4 | Naturalidad | 6 |
| Pregunta 3 | Caracterización | 9 |
| Pregunta 11 | Análisis | 8 |

Fuente codificaciones software QDA miner lite – Elaboración propia

Para facilitar el análisis de los procesos de gestión en el desarrollo de contenidos, se tomaron los 11 códigos arrojados por el software QDA MINERLITE y se realizaron 5 agrupaciones principales que sirvieron de referencia para identificar qué aporte u opinión realizaron los entrevistados frente a la misma. En el cuadro 4 se puede observar la agrupación y el peso de cada una.

Cuadro 4.

Agrupaciones de códigos

| AGRUPACIONESCODIGOS | TOTAL |
|---------------------|-------|
| Promoción productos | 37% |
| Público Objetivo | 29% |
| Lenguaje | 21% |
| Sentimiento | 7% |
| Valores | 6% |
| Total | 100% |

Fuente Entrevista- Análisis de categorías - Elaboración propia

RESULTADOS

Para condensar la información recolectada y como guía a la persona que quiera aplicar la presente investigación en la gestión de contenidos, se entrega la condensación de las agrupaciones de códigos y la opinión de los entrevistados.

Promoción de productos

Al realizar las preguntas enfocadas a identificar como realizaba la promoción del producto, los desarrolladores de contenido manifestaban que este se realizaba a partir de generar comentarios sobre el mismo, involucrando al producto dentro de sus videos, mostrando los beneficios del mismo a partir de su uso o la mención del mismo, en otras ocasiones se generaban historias a partir del mismo enfocadas al protagonismo del producto en ellas.

Dentro de las tácticas más utilizadas se encuentra el uso de hashtags con el nombre o marca para su promoción dentro de su red o generar contenidos y videos a partir de la recepción del producto como un regalo.

En el cuadro 5, se puede observar como la agrupación de códigos Promoción de productos se observan las opiniones más relevantes de los entrevistados

Público Objetivo

Esta categoría al ser observada en el cuadro 5. Los testimonios de los participantes se orientan a como el producto a promocionar se enmarque dentro del público al cual dirigen sus contenidos, es así como se observa el testimonio de un desarrollador de contenidos que manifiesta solo orientarse a productos que generen beneficios a su público y un desarrollador juvenil, que solo muestra o incluye productos acordes a sus contenidos y por ende a su público, este se concientiza de la participación del producto en su contenido y como este puede afectarlo, adicional es claro que la marca debe realizar presencia en el mercado objetivo

Valores

En este apartado se cuestionaba a los desarrolladores de contenido , hasta que punto las marcas que utilicen sus servicios para la publicidad de sus productos imponen o solicitan determinado contenido o el no desarrollo de alguno, como se observa en el cuadro 5, el desarrollador de contenidos da mayor valor a su independencia y a la credibilidad generada entre su grupo de influencia.

Contenido

Los contenidos generados en algunas ocasiones se generan a partir de personajes ficticios y por ende son enfocados al entretenimiento como es el caso de los comediantes , pero en otras ocasiones son reales como en el caso de los coach de liderazgo, este contenido es ajustado a solicitud de sus seguidores y el impacto que este genera, como se observa en el cuadro 6. El entrevistado 7. Mnifiesta que según sus metricas realiza ajustes a sus contenidos.

Lenguaje

Como se observa el desarrollador de contenidos tiene claro que tiene un publico objetivo el cual se acerca o lo sigue por la pertinencia que sus publicaciones tienen con este, estas publicaciones en muchas ocasiones son de contenido audiovisual, con la necesidad de entender que el lenguaje debe ser acorde a su mercado objetivo, en el cuadro 6. Se observa como algunos desarrolladores generan este lenguaje de acuerdo a sus seguidores , pero algunos modifican este según el contenido, el producto tiene una personalidad y por ende el lenguaje del desarrollador de contenidos debe ser acorde a lo que transmita este, de lo contrario el emplazamiento no sera exitoso y no sera claro para los consumidores.

Cuadro 5.

| CATEGORIA | APORTE ENTREVISTADOS | CATEGORIA | APORTE ENTREVISTADOS | CATEGORIA | APORTE ENTREVISTADOS |
|-------------------------------|---|---------------------------|---|----------------|--|
| PROMOCION DE PRODUCTOS | <p>El entrevistado 11 afirma "yo quiero ser más natural al hablar de lo que muestro a partir de mis videos, como salen las cosas; me sería muy difícil ser un personaje diferente en la red" la gente no me creería.</p> <p>El entrevistado 8 afirma "No naturalidad, siempre a mis amigos les ha causado risa mi manera de ser, yo soy muy imprudente" por eso hablo como siento o veo el producto, no miento.</p> | PUBLICICO OBJETIVO | <p>El entrevistado 6 afirma "Yo la tengo clara, son los comerciantes. Mis comerciantes son los informales, ese es mi mercado, y solo acepto productos que los beneficien a ellos.</p> <p>El entrevistado 15 afirma "No uso un proceso muy riguroso. Sé que me siguen mucha gente joven y es por los contenidos; la verdad no tengo mucha gente adulta, casi todos son jóvenes: desde los 15 hasta los 25, que es la gente que comparte y le gusta lo que hago", a veces quieren que hable de productos que no identifico para mis seguidores, pero los rechazo.</p> | VALORES | <p>El entrevistado 13 afirma " la verdad es que trato de trabajar con marcas que me gusten, para no tener que mentirles a mis seguidores, yo recomiendo lo que, o sea las marcas con que trabajo tienen que ser acorde a mí para yo poder hacer la mejor publicidad posible.</p> <p>El entrevistado 4 afirma "No me parece atractiva. Es dejarse uno manociar y es dejar su trabajo y dedicación para colocarlo al servicio de otra marca y desdibuja el trabajo que hemos hecho".</p> |

Fuente Resultados investigación – Elaboración Propia

Cuadro 6.

| CATEGORIA | APORTE ENTREVISTADOS | CATEGORIA | APORTE ENTREVISTADOS |
|-----------|---|-----------|---|
| CONTENIDO | <p>El entrevistado 10 afirma "todo caleño es chicanero; yo también soy chicanero... ve pues vamos a salir el chicanero, y de ahí salió el chicanero.</p> <p>El entrevistado 7 afirma "Eso se lo dejo a mi manager: él toma los datos del Face e Instagram, mide las cosas chéveres y las que no tanto para mejorar. Ya tenemos claro que las seguidoras mujeres no les gusta que saque la foto con mi novia, entonces ya salgo solo".</p> | LENGUAJE | <p>El entrevistado 1 afirma "Se le habla a la gente como si fueran cercanos".</p> <p>El entrevistado 9 afirma "Es un lenguaje que busca un socialbook, teniendo en cuenta que deseo generar credibilidad a mis visitantes. Uso en ocasiones un lenguaje más científico y después lo convierto en más conversacional, como si hablara con mis seguidores".</p> |

Fuente Resultados investigación – Elaboración Propia

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Las redes sociales digitales son medios ideales para la distribución de contenidos audiovisuales, generando una nueva categoría para los anteriores que son identificados como influenciadores, por su facilidad de generar redes a partir del consumo de sus contenidos (Kim, 2011 et al), las cuales como se observó en los participantes de la encuesta son de gran alcance, el participante 1, tiene una red de seguidores superior a los 2.000.000, aquí toma relevancia el uso del emplazamiento del producto en estas nuevas formas de contenido de entretenimiento, la inserción de los productos en contenidos de consumo masivo se realiza buscando influir en la actitud o el comportamiento del consumidor (Newell et al, 2006), sin dejar a un lado la notoriedad a la cual puede llegar una marca, se debe recordar que esta es uno de los objetivos principales del marketing, por que antes de decidir comprar el producto debo conocer su existencia (Karrh et al, 2003), apelando a la memoria o a la asociación del producto o servicio en el momento que el consumidor decida realizar la compra (D'Astous & Chartier, 2000), tomando gran importancia el influenciador y la que este genera en su red social.

Al hablar de emplazamiento del producto se puede asimilar como incluir el nombre, el producto, su empaque o cualquier elemento de merchandising en un medio audiovisual con el fin de aumentar la notoriedad y el reconocimiento de la marca (Panda, 2004), la función de un influenciador se basa en la creación de productos audiovisuales para sus seguidores, siendo estos últimos sus consumidores, aprovechado por las marcas para realizar presencia en sus creaciones, configurando al emplazamiento como una estrategia comercial para las marcas, específicamente en las redes sociales.

Los contenidos desarrollados por los diferentes entrevistados se enfocaban al entretenimiento, dentro de las categorías de los entrevistados se encuentran comediantes, cantantes y modelos. Esto sugiere una nueva visión del emplazamiento del producto, catalogándolo como un tipo de advertainment (Publicidad – Entretenimiento), donde la marca está integrada dentro del contenido de entretenimiento (Russell, 2007), es así como la presencia en este tipo de contenidos enfocados a la entretención genera mayores efectos

en terminos de mercadeo para la marca, es cotidiano observar marcas emplazadas en medios de entretenimiento como la television y en programas de realidad simulada como los realities (Balasubramanian et al, 2006), el mensaje comercial se comunica de una manera mas facil a partir de estos contenidos, al ser consultados los desarrolladores de las diferentes categorias mencionadas, todos usaban la inclusion de marcas dentro de sus contenidos, adicional muchos de estos correspondian a su cotidianidad , algo similar a los programas de realidad simulada o realities.

El emplazamiento se convierte en una forma efectiva de generar exposicion y recordacion de la marca o el producto, es importante que esta tecnica no constituye en solo buscar la manera de cómo el producto se encuentre en el contenido, existen cinco niveles para su uso (Victoria Mas, 1999):

- Nivel 5: Emplazamiento verbal o sostenido, el protagonista interactúa con el producto
- Nivel 4: Emplazamiento implícito como el de una botella en una mesa, se ve claramente
- Nivel 3: Reconocimiento de los signos de la marca
- Nivel 2: Aparición en segundo plano y leve reconocimiento de la marca
- Nivel 1: El reconocimiento de la marca está en un plano totalmente secundario y apenas se puede percibir.

Al realizar un recorrido de los contenidos generados por los influenciadores, se clasifica su nivel de emplazamiento en el nivel 5, en este la publicidad es poco subliminal, por la interacción del influenciador con el producto, se pensaría que su efecto puede llegar a ser inferior. Al interrogar a los participantes acerca de esta interacción, sus respuestas se orientaban a la credibilidad como influenciador y el beneficio o la apuesta real del producto, generando la aceptación de su influenciado, esta relación de confianza del consumidor digital y el influenciador en algunas ocasiones puede convertirse de apego parasocial , afectando directamente al producto con el cual interactúa, a mayor apego, mayor actitud positiva hacia el producto (Russell & Stern,2006) así el nivel de emplazamiento se catalogue en el menor , su resultado será muy positivo para los resultados comerciales de la empresa

Dentro de la generación de contenidos es importante identificar los contenidos de entretenimiento como los más propicios para el uso del emplazamiento, como se menciono anteriormente esta técnica está asociada al advertainment, por lo anterior el uso de este no genera los resultados esperados en contenidos de tipo artistico o conceptual (Pérez Ruffí et al, 2014), como se observo en la categoria de coach de liderazgo, la que manifestaba no generar la misma cantidad de contenido alrededor de productos como otros influenciadores, las estrategias que involucran el uso de influenciadores y el emplazamiento , deben entender que los contenidos no se deben basar en el producto, deben estar dirgidos mas al estilo de vida del influenciador, dislumbrando un cambio en la publicidad (Glucksman, 2017), Aunque esta sea una forma de generar recordacion de marcas, es pertinente aclarar que la misma no puede funcionar para todos los sectores del mercado, el contenido es observado por medio de redes sociales como instagram, en la que el desarrollador de contenidos alcanza seguidores, y entre mayor sea su numero mayor simpatia genera a quien lo visite (De Veirman et al, 2017) , comprendiendo que no todos los productos o servicios son de consumo masivo, la empresa debe entender como realizar el emplazamiento a partir de influenciadores acordes a su imagen, dentro de las respuestas recolectadas estos manifestaba no aceptar productos que no fueran acordes a su mercado objetivo, por la imposibilidad de generar contenidos acorde al mismo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Balasubramanian, S. K., Karrh, J. A., & Patwardhan, H. (2006). Audience response to product placements: An integrative framework and future research agenda. . *Journal of advertising* , 115 - 141.

Bernal, C. (2016). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Pearson.

Castro, R. P., & Prieto, J. A. (2014). Publicidad segmentada en redes sociales, una nueva forma de hacer publicidad. *Revista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa.* , 1 - 20.

D´Astous, A., & Chartier, F. (2000). A study of Factors Affecting Consumer Evaluations and Memory of Product Placements in Movies . *Journal of Current Issues and reserach in Advertiding* , 31 - 40.

De Veirman, M., Cauberghe, V., & Hudders. (2017). Marketing through Instagram influencers: the impact of number of followers and product divergence on brand attitude. *International Journal of Advertising* , 798 - 828.

Domínguez, D. C. (2009). Democracia 2.0: La política se introduce en las redes sociales/Democracy 2.0: politics inside social networks. *Pensar la publicidad* , 31 - 48.

Glucksman, M. (2017). The rise of social media influencer marketing on lifestyle branding: A case study of Lucie Fink. . *Elon Journal of Undergraduate Research in Communications* , 77 - 87.

Kaplan, A. M., & Haenlein, M. (2010). Users of the world united, The challenges and oppotunities of social media. *Business Horizons* , 59 - 68.

Karrh, J. A, McKee, K. B., & Pardun, C. J. (2003). Practitioners' evolving views on product placement effectiveness. *Journal of advertising research* , 138 - 149.

Kim, Y. Sohn, D., & Choi, S. M. (2011). Cultural difference in motivations for using social network sites: A comparative study of American and Korean college students. *Computers in human behavior* , 365 - 372.

Krippendorff, K. (1990). *Metodología de análisis de contenido: teoría y práctica*. Grupo Planeta (GBS), 1990.

Linne, J. (2014). Dos generaciones de nativos digitales. *Intercom: Revista Brasileira de Ciências da Comunicação* , 203 - 221.

Marin, I. G. (2015). La era del mercadeo digital. *Debates IESA*, 48 - 48

Martí, J. B. (2014). *Brand Engagement*. Londres: Routledge.

Moore, R. S., Stammerjohan, C. A., & Coulter, R. A. (2005). Banner advertiser-web site context congruity and color effects on attention and attitudes. *Journal of advertising* , 71 - 84.

Moreno, N. R. E. (2014). Comunicación integrada de marketing: un acercamiento a la evolución del concepto. *Semestre económico* , 161 - 192.

Newell, J. Salmon, C. T., & Chang, S. (2006). The hidden history of product placement. *Journal of Broadcasting & Electronic Media* , 575 - 594.

Panda, T. K. (2003). Consumer response to brand placement in hindi films: role of brand congruity and modality of presentation in bringing attitudinal change among consumers with special reference to brand placements in hindi films. *South asian journal of management* , 7 - 25.

Pérez Rufí, J. P., Navarrete Cardero, J. L., & Gómez Pérez, F. J. (2014). El product placement en el videoclip: análisis de contenido del emplazamiento de marca en los vídeos musicales preferidos por los usuarios de YouTube. *Doxa Comunicacion* , 83 - 104.

Russell, C. A. (2007). Advertainment: Fusing advertising and entertainment. *Ann Arbor, Mich. University of Michigan Yaffe Center for Persuasive Communication* , 1 - 23.

Sampieri, R. (2014). Metodología de la Investigación sexta edición. En R. Sampieri. México: Mc Graw Hill Education.

Victoria Mas, J. S., Méndiz Noguero, A., & Arjona Martín, J. B. (2013). El nacimiento del “Emplazamiento de Producto” en el contexto de la I Guerra Mundial: Hollywood y el período 1913-1920 como marcos de referencia. *Historia y comunicación social* . , 139 - 155.

Victoria Mas, J. S. (1999). *Hollywood y las marcas (Product Placement)*. Pamplona: Newbook Editions.

Semblanza

EMPLAZAMIENTO DEL PRODUCTO COMO HERRAMIENTA DE MARKETING DIGITAL

Luis Enrique David Tenorio

Magister en mercadeo – Universidad de Manizales. Docente – IU Escuela Nacional del Deporte. .
Grupo de investigación GICEAD.
ORCID: 0000-0002-5326-7353
GOOGLE ACADEMICO: Luis Enrique David Tenorio
PUBLONS: Luis David
RESEARCHGATE: Luis Enrique David Tenorio
Correo electrónico Institucional: luis.david@endeporte.edu.co
Correo electrónico Personal: luis.david10@hotmail.com

Natali Cruz Gonzalez

Magíster en educación – Universidad javeriana. Docente – IU Escuela Nacional del Deporte. Grupo
de investigación GICEAD.
ORCID: 0000-0002-2019-6245
GOOGLE ACADEMICO: Natali Cruz González
PUBLONS: Natali Cruz
RESEARCHGATE: Natali Cruz González
Correo electrónico Institucional: natali.cruz@endeporte.edu.co
Correo electrónico Personal: natakruzgonzalez@gmail.com

Alexis Rojas Ospina

Magister en mercadeo – Universidad de Manizales. Docente – Institución Tecnológica y
Agropecuaria.
ORCID: 0000-0003-4803-4915
GOOGLE ACADEMICO: Alexis Rojas Ospina
PUBLONS: Alexis Rojas
RESEARCHGATE: Alexis Rojas
Correo electrónico Institucional: al.rojas@ita.edu.co
Correo electrónico Personal: alexis140387@gmail.com

VIOLENCIA FEMINICIDA: SU REPRESENTACIÓN EN LA PRENSA ESCRITA PERUANA¹²³

Luisa Portilla Durand¹²⁴

Pares evaluadores: Red de Investigación en Educación, Empresa y Sociedad – REDIEES.¹²⁵

¹²³ Derivado del proyecto de investigación: Violencia feminicida: análisis diacrónico del discurso de la prensa escrita peruana

¹²⁴ Licenciada en Lingüística (Universidad Nacional Mayor de San Marcos), Magíster en Educación (UNMSM), Doctora en Literatura Peruana y Latinoamericana (UNMSM), Profesora Principal de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la UNMSM, Miembro A del Instituto de Investigación del Pensamiento Peruano y Latinoamericano (UNMSM), Grupo de Investigación Estudios de Lingüística y de Lingüística Interdisciplinaria, correo institucional: lportillad@unmsm.edu.pe

¹²⁵ Red de Investigación en Educación, Empresa y Sociedad – REDIEES. www.rediees.org

Los paradigmas actuales - educación, empresa y sociedad - ISBN: 978-958-52636-8-0

Colección: Científica Educación, Empresa y Sociedad. DOI: <https://doi.org/10.34893/na8w-qb04>

VIOLENCIA FEMINICIDA: SU REPRESENTACIÓN EN LA PRENSA ESCRITA PERUANA¹²⁶

Luisa Portilla Durand¹²⁷

RESUMEN

La *violencia feminicida*, de acuerdo con Bardales y Vásquez (2012, p. 28), es «la violencia sufrida por mujeres que han sido víctimas de homicidio por razones de género y las mujeres que han sufrido tentativa de dicho delito». En la presente investigación, que constituye la continuación del estudio de Portilla (2016), se lleva a cabo el análisis del discurso de la prensa escrita peruana que trata acerca de la violencia feminicida: intento de feminicidio o feminicidio. A diferencia del estudio anterior, se analizan dos diarios distintos y se consideran otras referencias bibliográficas, a fin de determinar si se presenta un cambio de los resultados a partir de la diferencia diacrónica de la casuística y de la bibliografía consultada.

Del corpus, recopilado de diarios de circulación nacional, se analizan las noticias que tratan temáticas relacionadas con todo tipo de violencia feminicida. Se debe precisar que, a través del análisis de los componentes del discurso periodístico, es posible evidenciar prejuicios y estereotipos que invisibilizan o justifican implícitamente la violencia feminicida.

Finalmente, la importancia del estudio radica en que tanto el feminicidio como la tentativa «son fenómenos poco explorados y comprendidos, incluso fuera del Perú», hecho que contrasta con la urgente necesidad de mostrar evidencias a fin de que se establezcan políticas públicas para reducir la violencia contra las mujeres (Hernández y otros, 2018, p. 94).

¹²⁶ Derivado del proyecto de investigación: Violencia feminicida: análisis diacrónico del discurso de la prensa escrita peruana

¹²⁷ Licenciada en Lingüística (Universidad Nacional Mayor de San Marcos), Magíster en Educación (UNMSM), Doctora en Literatura Peruana y Latinoamericana (UNMSM), Profesora Principal de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la UNMSM, Miembro A del Instituto de Investigación del Pensamiento Peruano y Latinoamericano (UNMSM), Grupo de Investigación Estudios de Lingüística y de Lingüística Interdisciplinaria, correo institucional: lportillad@unmsm.edu.pe

Los paradigmas actuales - educación, empresa y sociedad - ISBN: 978-958-52636-8-0

Colección: Científica Educación, Empresa y Sociedad. DOI: <https://doi.org/10.34893/na8w-qb04>

ABSTRACT

Femicide violence, according to Bardales and Vásquez (2012), is the violence suffered by women who have been victims of homicide for reasons of their gender and women who have suffered attempt of such offense. In the present investigation, following Portilla (2016), the discourse analysis of the Peruvian written press is carried out by dealing with femicide violence: attempted femicide or femicide. Different from the previous study, two different newspapers are analyzed and other bibliographic references are considered, in order to determine if there is a change of the results based on the diachronic difference of the casuistry and the bibliography consulted.

From the corpus, compiled from national newspapers, the news that deal with topics related to all kinds of femicide violence have been analysed. It should be pointed out that, through the analysis of the components of journalistic discourse, it is possible to demonstrate prejudices and stereotypes that implicitly make invisible or justify femicide violence.

Finally, carrying out an investigation on the subject of femicide violence implies that both, femicide and the attempt femicide are phenomena little explored and misunderstood, even outside Peru, a fact that contrasts with the urgent need to show evidence with a view to establish public policies to reduce violence against women (Hernández *et al.*, 2018).

PALABRAS CLAVE: violencia feminicida, feminicidio, discurso periodístico, prensa escrita

KEY WORDS: Femicide violence, femicide, journalistic discourse, written press

INTRODUCCIÓN

En esta investigación se continúa con el desarrollo del estudio «Ocho casos de violencia contra la mujer en el discurso periodístico peruano», de Portilla (2016). En tal sentido, se expone el discurso de la prensa peruana en relación con la forma como se explicitan prejuicios y estereotipos que invisibilizan o justifican implícitamente la violencia feminicida.

A diferencia del estudio anterior, se analizan dos diarios distintos y se consideran otras referencias bibliográficas, a fin de determinar si se presenta un cambio de los resultados a partir de la diferencia diacrónica de la casuística y de la bibliografía consultada.

La *violencia feminicida*, de acuerdo con Bardales y Vásquez (2012, p. 28), es «la violencia sufrida por mujeres que han sido víctimas de homicidio por razones de género y las mujeres que han sufrido tentativa de dicho delito». Se trata de lo que Hernández (2015, pp. 49-50) denomina *feminicidio agregado*: la suma de feminicidios y tentativas, hechos en los que la línea divisoria «es tenue si lo enfocamos desde la intencionalidad del victimario: eliminar a una mujer por razones de género», cuya «tendencia es inobjetable: ha aumentado en forma constante y a ritmo creciente» y su «medición es importante para América Latina, donde la medición de las tentativas es casi inexistente».

El Instituto Nacional de Estadística e Informática del Perú (2017, p. 3) señala que la violencia ejercida contra la mujer afecta «el derecho a la vida, a la integridad física, psíquica y social, y a la seguridad de la persona, y el derecho a la igualdad y equidad, entre otros».

El elemento que define la violencia del hombre sobre la mujer «es el de constituir un instrumento de dominación discriminatoria, es decir, de mantenimiento o expresión de una posición social de subordinación de las mujeres» (Pérez, 2018, p. 171). En otras palabras: «La violencia de género, como conducta discriminatoria, es instrumento de dominación del hombre sobre la mujer; además, refleja el sometimiento, el menosprecio y el control de la mujer por parte del hombre» (p. 177).

Ferrer y Bosch (2003, p. 207) indican que el maltrato de mujeres es «un problema social que no tiene límites ni fronteras, y tanto la agredida como el maltratador pertenecen o pueden pertenecer a cualquier país, clase social, nivel educativo o grupo de ocupación». En el Perú, según el Comité Estadístico Interinstitucional de la Criminalidad (2019), por lo menos «6 de cada 10 mujeres fueron víctimas de violencia ejercida alguna vez por el esposo o conviviente (63,2%)» (p. 51) y, en cuanto a la violencia física, la diferencia es mínima «según el área de residencia, sea urbana (31,1%) o rural (29,4%)» (p. 57).

Por otra parte, como señala Vásquez (2015, p. 28), en los medios de comunicación «cada vez más, se va reconociendo la magnitud de la violencia, es decir que se trata de una situación que afecta a muchas mujeres, [pero] en modo alguno se observa claridad en el encuadre del problema, en la identificación de sus raíces ni sus conexiones con otras formas de dominación existentes». En tal sentido, los «periodistas, desde su escasa formación en la materia y de sus propias ideas y creencias, atribuyen las causas de la violencia a razones ancladas generalmente en una versión remozada o “moderna” de los estereotipos» (*loc. cit.*).

Tanto el feminicidio como la tentativa «son fenómenos poco explorados y comprendidos, incluso fuera del Perú», hecho que contrasta con la urgente necesidad de mostrar evidencias a fin de que se establezcan políticas públicas para reducir la violencia contra las mujeres (Hernández y otros, 2018, p. 94).

MATERIALES Y MÉTODO

En la investigación, de alcance descriptivo y enfoque cualitativo, se presenta una muestra del análisis del discurso periodístico peruano que trata acerca de la violencia contra la mujer, en particular en el caso de feminicidio o intento de feminicidio. En el corpus, recopilado de los diarios de circulación nacional en el Perú, se identifican y describen los componentes del discurso periodístico a fin de evidenciar prejuicios y estereotipos que invisibilizan o justifican implícitamente la violencia feminicida. Para tal fin, se analizan los titulares periodísticos, así como el desarrollo de la noticia, aunque dicho desarrollo no se presenta aquí por razones de espacio. En cuanto a los componentes de la noticia, se consideraron los siguientes elementos: 1) lugar donde se ubica la noticia, 2) nombre del agresor/feminicida y edad, 3) ocupación del agresor/feminicida, 4) nombre de la víctima y edad, 5) ocupación de la víctima, 6) vínculo entre el agresor/feminicida y la víctima, 7) lugar donde ocurre la agresión/el feminicidio, 8) explicitación de la causa de la agresión/del feminicidio, 9) agentividad, 10) selección léxica para describir la agresión/el feminicidio, 11) declaración de la víctima, del agresor/feminicida y otros mediante citas directas y/o indirectas, 12) conducta del agresor/feminicida después de la agresión/del feminicidio, 13) explicitación de lo sucedido con el agresor/feminicida.

RESULTADOS

A continuación se presenta una MUESTRA DE NOTICIAS recabadas de diarios peruanos que pertenecen a cuatro grupos editoriales diferentes.

EL TRATAMIENTO DE LA NOTICIA EN EL DIARIO *TROME*

Sobretitular: **En Los Olivos**

Titular: **Suboficial mata a mujer policía**

- La llevó con engaños a su cuarto, la encerró y le disparó en la cara porque terminaron la relación.
- Criminal quiso hacerlo pasar como un suicidio.

Trome, 7 de abril del 2016, p. 4

ANÁLISIS

La noticia se desarrolla en la parte superior de la página, acompañada de imágenes y fotografías, y se expone a través de la voz del periodista y otros.

Se explicita el nombre del agresor: Katriel Josimar Montenegro Cuzco (20)

Se explicita la ocupación del agresor: es «suboficial», «labora en la División de Operaciones Rápidas del Callao»

Se explicita el nombre de la víctima: Brenda Isabel Ñahuis Mayo (20)

Se explicita la ocupación de la víctima: era «mujer policía», «trabajaba en la división de Tránsito Lima Sur 1»

Se explicita el vínculo: ex pareja («terminaron la relación»)

Se indica el lugar donde ocurre el feminicidio: en el cuarto del agresor, en la urbanización Pro, Los Olivos

Acerca de la causa del feminicidio: «porque terminaron la relación»

Respecto de la agentividad: «la llevó con engaños a su cuarto, donde la encerró y asesinó»

En cuanto a la selección léxica, se usan *topoi* como «relación sentimental», «rompimiento del romance», «con engaños», «la encerró y asesinó», «le disparó en el rostro», «criminal»

Declaración de un vecino de la víctima (cita directa): «“[...] Cuando regresaron en la noche escuchamos a la chica que gritaba: ‘¡Por favor, déjame salir, quiero irme!’. Y él contestaba ‘¡Te vas a quedar conmigo!’” [...] [...] Agregó que luego se escuchó un disparo y el asesino gritó: “Mamita, he matado a mi esposa. No puedo creerlo, la he matado. Ahora me voy a matar”».

Declaración de la prima de la víctima (cita indirecta): «“[...] hace cuatro meses terminó con él porque la golpeó. Ella nunca lo denunció porque le daba pena. [...] desde ese entonces, él la acosaba en su trabajo y al llegar a casa”».

Conducta del agresor después del feminicidio: «fue trasladado a la Dirincrí, donde trató de hacer pasar el crimen como un suicidio».

Se explicita lo sucedido con el feminicida: «El sujeto fue capturado por la policía».

Sobretitular: **En la calle**

Titular: **Celoso masacra a expareja embarazada**

Trome, 2 de mayo del 2016, p. 4

Los paradigmas actuales - educación, empresa y sociedad - ISBN: 978-958-52636-8-0

Colección: Científica Educación, Empresa y Sociedad. DOI: <https://doi.org/10.34893/na8w-qb04>

ANÁLISIS

La noticia se desarrolla en la parte superior de la página a través de una nota breve, acompañada de imágenes, y se expone solamente a través de la voz del periodista.

Se explicita el nombre del agresor: Pedro Álvarez Chamorro (40)

Se explicita la ocupación del agresor: «obrero»

Se explicita el nombre de la víctima: Ena Tincopa Crispín (35)

No se explicita la ocupación de la víctima.

Se explicita el vínculo: ex pareja

Se indica el lugar donde ocurre la agresión: «En la calle», «el distrito de El Tambo»

Acerca de la causa de la agresión: «La agresión habría sido por celos»

Respecto de la agentividad: «masacra a expareja embarazada», «propinarle patadas a su expareja»

Se explicitan las consecuencias de la agresión: «los médicos diagnosticaron alto riesgo obstétrico»

En cuanto a la selección léxica, se usan *topoi* como «celoso», «patadas», «masacra», «víctima», «dos meses de embarazo», «alto riesgo obstétrico»

No se explicita lo sucedido con el agresor.

EL TRATAMIENTO DE LA NOTICIA EN EL DIARIO *KARIBEÑA*

Sobretitular: **Antes la estranguló frente a sus hijos. Femicida fue capturado**

Titular: **Salvaje descuartiza a esposa por celos**

Leyenda de fotografía: Tragedia familiar deja dos menores desamparados.

Karibeña, 11 de mayo del 2016, p. 5

ANÁLISIS

La noticia se desarrolla en la parte superior de la página, acompañada de fotografías, y se expone solamente a través de la voz del periodista.

Se explicita el nombre del agresor: Shilton Ventura Soto (25)

Se explicita la ocupación del agresor: «extrabajador de serenazgo de la municipalidad de Huánuco»

Se explicita el nombre de la víctima: Dionisia Robles Santillán (24)

No se explicita la ocupación de la víctima.

Se explicita el vínculo: «esposo»

Se indica el lugar donde ocurre el feminicidio: «una cochera ubicada en el centro poblado de Llicua, distrito de Amarilis»

Acerca de la causa del feminicidio: «descuartiza a esposa por celos»

Se explicitan las consecuencias del feminicidio: «Tragedia familiar deja dos menores desamparados».

Respecto de la agentividad: «la estranguló [...], cogió un cuchillo y empezó a cercenarla»

En cuanto a la selección léxica, se usan *topoi* como «Horrendo hallazgo», «feminicida», «salvaje», «estranguló», «descuartiza», «frente a sus hijos», «tragedia familiar», «dos menores desamparados»

Conducta del agresor después del feminicidio: «intentó desaparecer los restos arrojándolos al río Huallaga»

Se explicita lo que sucedería con el feminicida: «El detenido pasaría 35 años en prisión»

Sobretitular: **Llega a su salón de belleza y la pateo en el suelo, no quería irse con él**

Titular: **Salvaje masacra a expareja**

Karibeña, 11 de mayo del 2016, p. 9

ANÁLISIS

La noticia se desarrolla en la parte superior de la página a través de una nota breve, acompañada de imágenes, y se expone solamente a través de la voz del periodista.

Se explicita el nombre del agresor: Tito Stalin Juárez Palacios

No se explicita la ocupación del agresor.

Se explicita el nombre de la víctima: Yojaira Chávez Pacherras, de 22 años

Se explicita la ocupación de la víctima: trabaja en un «salón de belleza»

Se explicita el vínculo: ex enamorado

Se indica el lugar donde ocurre la agresión: «en un puesto de belleza del Mercado Central de Piura»

Acerca de la causa de la agresión: «porque la mujer se negó a irse con este sujeto»

Respecto de la agentividad: «patea en el suelo» y «masacra a expareja»

No se explicitan las consecuencias de la agresión.

Los paradigmas actuales - educación, empresa y sociedad - ISBN: 978-958-52636-8-0

Colección: Científica Educación, Empresa y Sociedad. DOI: <https://doi.org/10.34893/na8w-qb04>

En cuanto a la selección léxica, se usan *topoi* como «salvaje», «masacra», «puñetes y patadas», «brutalmente agredida», «denuncia»

No se explicita la conducta del agresor después del ataque.

Se explicita lo sucedido con el agresor: «permanece como no habido»

Titular: Fiscal desfigura a golpes a su mujer

Subtitular: Abogada lo denunció cansada de maltratos. Autoridad judicial encabezó el último sábado marcha “Ni una menos” en Puno

Legenda de fotografía: Población pide todo el peso de la ley para mala autoridad, que finalmente fue capturado.

Karibeña, 18 de agosto del 2016, p. 3

ANÁLISIS

La noticia se desarrolla en la parte superior de la página, acompañada de imágenes, y se expone a través de la voz del periodista y otros.

Se explicita el nombre del agresor: Luis Rodolfo Añamuro Machicoa

Se explicita la ocupación del agresor: «fiscal adjunto, integrante de la Segunda Fiscalía Penal Corporativa de San Román en Juliaca»

Se explicita el nombre de la víctima: Blanca Ruiz Ampuero

Se explicita la ocupación de la víctima: «abogada»

Se explicita el vínculo: «conviviente»

Se indica el lugar donde ocurre la agresión: en «la casa que compartía con el hombre, cuadra 3 del jirón Apurímac» (Puno)

No se explicita una causa.

Respecto de la agentividad: «cortó el rostro y golpeó a su conviviente», «desfigura a golpes»

Se explicitan las consecuencias de la agresión: «“Presenta el tabique roto, en la cabeza tiene fisuras”»

En cuanto a la selección léxica, se usan *topoi* como «iracundo fiscal», «maltratos», «golpes», «desfigura», «desesperada»

Comunicado del Ministerio Público y Fiscalía de la Nación (cita indirecta): «se anunció la apertura de un proceso de investigación contra el fiscal. Deplorando todo tipo de agresión y subrayando que se le sancionaría con la separación de toda función».

Declaración del fiscal de la Nación (cita directa): «“No vamos a permitir actos de esta naturaleza, los que condenamos desde un inicio”»

Conducta del agresor después del ataque (citas indirecta y directa): «responsabilizó a la mujer de querer matarlo con un cuchillo. [...] “Yo soy la víctima en este caso”».

Se explicita lo sucedido con el agresor: «Hecha la denuncia se detuvo al iracundo fiscal en su vivienda»

EL TRATAMIENTO DE LA NOTICIA EN EL DIARIO *EL POPULAR*

Sobretitular: **Fue denunciado por violencia familiar y tentativa de feminicidio**

Titular: **Marino golpea salvajemente a esposa por pedirle dinero**

- La agredió porque le reclamó que pase pensión de alimentos para sus hijos.

Leyenda de fotografía: La pareja de esposos se separaron hace dos meses y tienen cuatro hijos, todos menores de edad.

El Popular, 2 de junio del 2016, p. 5

ANÁLISIS

La noticia se desarrolla en la parte superior de la página, acompañada de fotografías, y se expone a través de la voz del periodista y otros.

Se explicita el nombre del agresor: Fidel Canaza Mullisaca

Se explicita la ocupación del agresor: «técnico de tercera de la Marina de Guerra del Perú»

Se explicita el nombre de la víctima: Hilda Arias Jiménez

No se explicita la ocupación de la víctima.

Se explicita el vínculo: esposo

Se indica el lugar donde ocurre la agresión: en la vivienda de la víctima, en Puente Piedra

Acerca de la causa: «La agredió porque le reclamó que pase pensión de alimentos para sus hijos»

Respecto de la agentividad: «golpea salvajemente»

No se explicitan las consecuencias de la agresión.

En cuanto a la selección léxica, se usan *topoi* como «violencia familiar», «tentativa de feminicidio», «golpea salvajemente», «agredió», «pensión de alimentos», «hijos», «menores de edad», «denunciado», «prisión preventiva»

No se explicita la conducta del agresor después del ataque.

Declaración de la víctima (cita indirecta): «explica que su cónyuge la amenazó de muerte si no retiraba la denuncia que interpuso en su contra»

Declaración del abogado de la víctima (cita indirecta): «afirmó que el marino debe estar preso por la gravedad de sus actos».

Se explicita lo sucedido con el agresor: «El marino fue denunciado ante la Segunda Fiscalía de Familia de Puente Piedra por violencia familiar y tentativa de homicidio»

Sobretitular: **Salvaje mató a ex conviviente de 16 años de edad, al hermano menor de esta y a su propio bebé**

Titular: **Asesinó a familia**

- Capturado homicida confeso que acuchilló a madre adolescente porque se negó a retomar relación.
- Ex cuñado de 11 años intentó defenderla y fue ultimado.
- Antes de huir asfixió a su hijo de un 1 año porque lloraba.

Leyenda de fotografía 1: Exequiel confesó su macabro crimen y fue trasladado a sede policial donde es sometida a pericias.

Leyenda de fotografía 2: Vecinos están consternados

Sobretitular: **Implicado será denunciado por feminicidio y homicidio calificado**

Titular: **Hasta cadena perpetua**

Leyenda de fotografía: Familiares se desmayaron debido a la impresión.

El Popular, 28 de julio del 2016, p. 2

ANÁLISIS

La noticia se desarrolla en toda la página, acompañada de fotografías, y se expone a través de la voz del periodista y otros.

Solo se explicita el nombre del agresor, sin apellido: Exequiel

No se explicita la ocupación del agresor.

Solo se explicita el nombre de la víctima, sin apellido: «Melisa R. S. (16)», menor de edad

No se explicita la ocupación de la víctima.

Se explicita el vínculo: «ex conviviente»

Se indica el lugar donde ocurre el feminicidio: «en el dormitorio de su hogar», «en el centro poblado Pacanguilla, en el distrito de Pacanga, provincia trujillana de Chepén» (La Libertad)

Acerca de la causa: «acuchilló a madre adolescente porque se negó a retomar relación»

Respecto de la agentividad: «asesinó a familia», «mató a ex conviviente de 16 años de edad, al hermano menor de esta y a su propio bebé»

En cuanto a la selección léxica, se usan *topoi* como «salvaje», «mató», «asesinó», «familia», «homicida», «acuchilló», «madre adolescente», «asfixio», «macabro crimen», «feminicidio», «homicidio calificado», «escena de sangre», «espeluznante triple crimen», «execrable asesinato», «hasta cadena perpetua»

Declaración del jefe de la Región Policial de La Libertad (cita directa): «“La madre señala que cuando escuchó los gritos se percata de dos o tres sujetos y se escondió”»

Conducta del agresor después del feminicidio: «Cometido el execrable asesinato salió de la casa».

Se explicita lo que sucedería con el feminicida: «Según la legislación vigente, sería denunciado por los delitos de feminicidio y homicidio calificado. La pena a imponérsele sería de 35 años hasta cadena perpetua».

Sobretitular: **Mujer que tiene siete meses de embarazo cayó sobre brasas de carbón**

Titular: **Salvaje golpeó y quemó a su pareja gestante en Cajamarca**

- Contó que sujeto llegó ebrio y la atacó al exigirle que le sirva comida caliente.

Leyenda de fotografía: Mujer permanece internada en nosocomio debido a la gravedad de sus heridas.

El Popular, 12 de agosto del 2016, p. 3

ANÁLISIS

La noticia se desarrolla en la parte superior de la página, acompañada de fotografías, y se expone a través de la voz del periodista y otros.

Se explicita el nombre del agresor: José Luis Díaz Villanueva (23)

No se explicita la ocupación del agresor.

Se explicita el nombre de la víctima: Yusely Jackeline Gonzales Díaz (21)

No se explicita la ocupación de la víctima.

Los paradigmas actuales - educación, empresa y sociedad - ISBN: 978-958-52636-8-0

Colección: Científica Educación, Empresa y Sociedad. DOI: <https://doi.org/10.34893/na8w-qb04>

Se explicita el vínculo: «su pareja»

Se indica el lugar donde ocurre la agresión: «en una vivienda de Cutervo, Cajamarca», «hogar en el caserío Chitabamba, distrito de San José»

Acerca de la causa: «le exigía que le sirva comida caliente y de prisa»

Respecto de la agentividad: «golpeó y quemó a su pareja»

Se explicitan las consecuencias de la agresión: «La víctima terminó con quemaduras de tercer grado y golpes en diversas las partes del cuerpo».

En cuanto a la selección léxica, se usan *topoi* como «ebrio», «cobarde», «energúmeno», «salvaje», «brutal golpiza», «repudiable ataque», «quemó», «heridas», «quemaduras de tercer grado», «gestante», «siete meses de embarazo», «gravedad»

Declaración de la víctima (citas directas e indirecta): «“Cogió unos palos y me pegó. Yo no le hice nada, estaba borracho y comenzó a golpearme, me pateaba, me jaló del pelo, me dio puñetes y yo me desmayé sobre las brasas de carbón caliente donde cocino, luego ya no recuerdo más” [...]. [...] la víctima teme que lo suelten y le haga más daño. Por ello, pidió a las autoridades que hagan justicia. “Ha dicho que si sale será para matarme” [...]. [...] espera recibir asesoría legal para enfrentar el proceso contra su agresor».

Declaración de la jefa del Centro de emergencia Mujer de Chiclayo (cita indirecta): «remarcó que el agresor tiene antecedentes por agresión y pidió al Ministerio Público formular una buena acusación para evitar que el Poder Judicial lo ponga en libertad».

No se explicita la conducta del agresor después del ataque.

Se explicita lo que sucedió con el agresor: «tras estos hechos, Díaz Villanueva fue detenido».

Sobretitular: **Agente detenido por tentativa de feminicidio**

Titular: **Policía le dispara a su esposa durante pelea**

Leyenda de fotografía: Por fortuna proyectil no le impactó a su víctima.
El Popular, 12 de agosto del 2016, p. 3

ANÁLISIS

La noticia se desarrolla en la parte superior de la página, acompañada de fotografías, y se expone a través de la voz del periodista y otros.

Se explicita el nombre del agresor: Gullit Adalberto Jaimes Camones (28)

Se explicita la ocupación del agresor: «policía»

Se explicita el nombre de la víctima: Hellen Briggite Bernabel Damaso (23)

No se explicita la ocupación de la víctima.

Se explicita el vínculo: esposo

Se indica el lugar donde ocurre la agresión: «en su vivienda en Comas»

No se explicita una causa.

Respecto de la agentividad: «dispara a su esposa»

No se explicitan las consecuencias de la agresión.

En cuanto a la selección léxica, se usan *topoi* como «pelea», «dispara», «víctima», «tentativa de feminicidio»

Declaración de la víctima (citas directa e indirecta): «“Me apuntó con el arma al oído y disparó, pero la bala cayó en el techo. Luego nuevamente me apuntó, pero esta vez en la cabeza y me dijo que primero me mataría y después él se suicidaría” [...]. Aseguró que teme por su vida, pues no es la primera vez que ocurre este tipo de situación y por eso decidió denunciarlo».

Conducta del agresor después del ataque (cita indirecta): «Al ser interrogado por los hechos, afirmó que estaba arrepentido y que cuando ocurrieron los hechos se encontraba en estado de ebriedad».

Se explicita lo que sucedió con el agresor: «El implicado fue detenido cuando iba a trabajar al local de las Águilas Negras, cuyos efectivos lo pusieron a disposición de la comisaria de Santa Isabel para las investigaciones».

EL TRATAMIENTO DE LA NOTICIA EN EL DIARIO *OJO*

Titular: Primo obsesionado corta cara a mujer

Leyenda de fotografía: Víctima espera justicia.

Ojo, 29 de febrero del 2016, p. 9

ANÁLISIS

La noticia se desarrolla en la parte inferior de la página a través de una nota breve, acompañada de una imagen, y se expone a través de la voz del periodista y otros.

Se explicita el nombre del agresor: Yosimar Jullire Sucasire (28)

Los paradigmas actuales - educación, empresa y sociedad - ISBN: 978-958-52636-8-0

Colección: Científica Educación, Empresa y Sociedad. DOI: <https://doi.org/10.34893/na8w-qb04>

No se explicita la ocupación del agresor.

Se explicita el nombre de la víctima: Eva Judith Quispe Jullire (21)

No se explicita la ocupación de la víctima.

Se explicita el vínculo: «su primo»

Se indica el lugar donde ocurre la agresión: «cerca a su casa, en la ciudad de Juliaca (Puno)»

Acerca de la causa: «estaría obsesionado con su prima»

Respecto de la agentividad: «corta cara a mujer», «intentó asesinarla»

Se explicitan las consecuencias de la agresión: «terminó con el rostro desfigurado»

En cuanto a la selección léxica, se usan *topoi* como «abusó», «obsesionado», «corta cara», «víctima», «justicia»

Declaración de la víctima (citas directa e indirecta): «“Estaba retornando con mi esposo cuando se malogró nuestro carro. Él se fue a traer unos repuestos y me dejó en el carro y ahí apareció mi primo, quien con un cúter (cortador) comenzó a cortarme la cara. Me quería matar” [...] [...] abusó de ella cuando tenía 13 años».

No se explicita la conducta del agresor después del ataque.

Se explicita lo que sucedió con el agresor: «La Policía realiza operativos para hallarlo y detenerlo».

Sobretitular: **No le permitieron entrar a la fiesta**
Titular: **Ebrio destroza casa y golpea a su pareja**

Leyenda de fotografía: Vecinos dijeron que sujeto intervenido es una persona violenta.

Ojo, 10 de abril del 2016, p. 4

ANÁLISIS

La noticia se desarrolla en la parte superior de la página, acompañada de imágenes, y se expone a través de la voz del periodista y otros.

Se explicita el nombre del agresor: Luis Miguel Vásquez Cornejo (23)

No se explicita la ocupación del agresor.

Se explicita el nombre de la víctima: Faryorie Escobar Huallpa (24)

No se explicita la ocupación de la víctima.

Se explicita el vínculo: «conviviente»

Se indica el lugar donde ocurre la agresión: en la casa del hermano de la víctima «en Villa el Salvador»

Acerca de la causa: «No le permitieron entrar a la fiesta»

Respecto de la agentividad: «destroza casa y golpea a su pareja»

No se explicitan las consecuencias de la agresión.

En cuanto a la selección léxica, se usan *topoi* como «en estado de ebriedad», «furioso y descontrolado», «con un cuchillo en la mano», «persona violenta», «destroza», «golpea»

Declaración del hermano de la víctima (cita directa): «“Estábamos celebrando mi cumpleaños. Y se puso violento, como cuando toma. Empezó a romper las lunas y todo. Nosotros queremos que nos repongan todo y nos dejen en paz”».

Declaración de una vecina de la víctima (cita directa): «“Se ha subido como si nada. Ha roto mis calaminas para meterse al otro lado. También ha roto la tapa del tanque de agua”».

Declaración de un familiar de la víctima (cita directa): «“Cuando llegó la policía él escondió el cuchillo debajo de la cama. [...] Ella dijo que él iba a cambiar, pero sigue igual”».

No se explicita la conducta del agresor después del ataque.

Se explicita lo que sucedió con el agresor: «El acusado fue conducido a la comisaria de Urbanización Pachacamac, luego de la denuncia de los familiares de la mujer atacada».

Sobretitular: **Pareja la acuchilla delante de bebé**

Titular: **Asesinan a madre de tres menores**

Leyenda de fotografía: Comerciante informal golpeaba con frecuencia a la víctima.

Ojo, 11 de junio del 2016, p. 4

ANÁLISIS

La noticia se desarrolla en la parte superior de la página, acompañada de imágenes, y se expone a través de la voz del periodista y otros.

Se explicita el nombre del agresor: Nelson Vivanco Porras (30)

Se explicita la ocupación del agresor: «Comerciante informal», se dedicaba «a vender medicinas naturistas, entre otros productos»

Se explicita el nombre de la víctima: Silvana Brígida Gamarra Contreras (24)

Los paradigmas actuales - educación, empresa y sociedad - ISBN: 978-958-52636-8-0

Colección: Científica Educación, Empresa y Sociedad. DOI: <https://doi.org/10.34893/na8w-qb04>

Se explicita la ocupación de la víctima: se dedicaba «a vender medicinas naturistas, entre otros productos»

Se explicita el vínculo: conviviente

Se indica el lugar donde ocurre el feminicidio: «en la habitación 401 del hotel Sirena III de Vitarte»

Acerca de la causa: «porque la vio entrando al cuarto sin polo»

Respecto de la agentividad: «golpeaba con frecuencia a la víctima», «la acuchilla delante de bebé»

En cuanto a la selección léxica, se usan *topoi* como «iracundo», «golpeaba», «acuchilla», «cuchillo de 25 centímetros», «asesinan», «madre», «bebé», «tres menores», «víctima», «presunto feminicida»

Declaración de los familiares de la víctima (cita indirecta): «pidieron la pena máxima para el acusado».

Declaración de la madre de la víctima (citas directa e indirecta): «“Silvana tiene de su primer compromiso dos hijos y con la bebé son tres niños. ¿Ahora qué voy a hacer con los bebés? No tenemos dinero” [...]. [...] la fallecida era constantemente golpeada por su pareja. Pese a que le aconsejaba que se separe de su agresor, Silvana se negaba a dejarlo».

Conducta del agresor después del feminicidio (cita indirecta): «dijo a los efectivos que discutieron luego de beber licor horas antes, porque la vio entrando al cuarto sin polo».

Se explicita lo que sucedió con feminicida: «Los agentes de la Divincri de Ate [...] detuvieron al presunto feminicida, después que la víctima fuera llevada al hospital».

Sobretitular: **Ataca con puñetes y piedra a muchacha**

Titular: **“Masacra” a su ex de 17 años**

Leyenda de fotografía: Tía de la víctima espera que la menor de edad reciba protección.

Ojo, 14 de junio del 2016, p. 4

ANÁLISIS

La noticia se desarrolla en la parte superior de la página, acompañada de imágenes, y se expone a través de la voz del periodista y otros.

Se explicita el nombre del agresor: Gustavo André Espinoza Quiroz (19) «Andy»

Los paradigmas actuales - educación, empresa y sociedad - ISBN: 978-958-52636-8-0

Colección: Científica Educación, Empresa y Sociedad. DOI: <https://doi.org/10.34893/na8w-qb04>

No se explicita la ocupación del agresor.

No se explicita el nombre de la víctima: es menor de edad, tiene «17 años».

Se explicita la ocupación de la víctima: «animadora de eventos infantiles»

Se explicita el vínculo: «su ex»

Se indica el lugar donde ocurre la agresión: «Cuando retornaba a su vivienda», «en San Juan de Lurigancho»

No se explicita una causa.

Respecto de la agentividad: «agarró a punta de puñetes y con una piedra a la joven», «golpeó con gran violencia y sin piedad a su expareja de 17 años, hasta dejarla inconsciente»

Se explicitan las consecuencias de la agresión: «tiene un edema cerebral, lesiones en las costillas, el tabique destrozado y perdió una uña»

En cuanto a la selección léxica, se usan *topoi* como «ataca», «puñetes», «piedra», «con gran violencia y sin piedad», «masacra», «muchacha», «menor de edad», «hasta dejarla inconsciente», «diez denuncias por violencia física», «víctima»

Declaración de la tía de la víctima (citas directa e indirecta): «“En la esquina de mi casa ella llega ensangrentada, con rotura en la cabeza. Ahí es que ella se desvanece en mis brazos” [...]. [...] la acosaba, le rompió el celular y la golpeaba mientras exigía que ella grite que lo amaba».

Declaración de parientes de la víctima (cita indirecta): «El intervenido tiene diez denuncias por violencia física contra la menor y en otras oportunidades la habría amenazado de muerte».

No se explicita la conducta del agresor después del ataque.

Se explicita lo que sucedió con el agresor: «El sujeto fue detenido por los agentes de la comisaría de Caja de Agua».

Sobretitular: **Su pareja le hizo cortes y logró escapar**

Titular: **Mujer se salva de morir acuchillada**

Leyenda de fotografía: Admitió su delito a la policía.
Ojo, 19 de julio del 2016, p. 4

ANÁLISIS

La noticia se desarrolla en la parte superior de la página a través de una nota breve, acompañada de una imagen, y se expone a través de la voz del periodista y otros.

Se explicita el nombre del agresor: Juan Yataco Calopino (24)

No se explicita la ocupación del agresor.

Se explicita el nombre de la víctima: Estrella Hurtado López (25)

No se explicita la ocupación de la víctima.

Se explicita el vínculo: conviviente

Se indica el lugar donde ocurre la agresión: en «su casa, en Villa María del Triunfo»

Acerca de la causa: «un ataque de celos»

Respecto de la agentividad: «con un cuchillo de cocina [...] le hizo cortes en la pierna y los brazos»

Se explicitan las consecuencias de la agresión: «cortes en la pierna y los brazos».

En cuanto a la selección léxica, se usan *topoi* como «un ataque de celos», «acuchillada», «estaría muerta», «escapar y salvar su vida», «morir», «delito», «policía»

Declaración del general de la Policía Nacional del Perú (cita directa): «“La ha atacado violentamente. Ella acudió a la Policía [...]”».

Declaración de los allegados a la familia de la víctima (cita indirecta): «el intervenido acuchilló a Hurtado en un ataque de celos».

Conducta del agresor después del ataque (cita indirecta): «aceptó que atacó a su pareja, aunque no precisó las razones de la agresión».

Se explicita lo que sucedió con el agresor: «“[...] logramos su captura la madrugada de ayer”».

Sobretitular: **PNP “jura” que no hubo denuncias y doctora ve “lesiones leves”**

Titular: **Policía busca a sereno que desfiguró a mujer**

Leyenda de fotografía 1: Agresor Carlos Feijoo se hizo humo, pero las autoridades darán con él tarde o temprano.

Leyenda de fotografía 2: Conformaban una familia aparentemente feliz.

Ojo, 17 de agosto del 2016, p. 3

ANÁLISIS

La noticia se desarrolla en la parte superior de la página, acompañada de imágenes, y se expone a través de la voz del periodista y otros.

Se explicita el nombre del agresor: Carlos Feijoo Mogollón

Se explicita la ocupación del agresor: «sereno»

Se explicita el nombre de la víctima: Milagros Rumiche Saavedra (20)

Se explicita la ocupación de la víctima: trabaja «en la tienda Carsa»

Se explicita el vínculo: conviviente

Se indica el lugar donde ocurre la agresión: en «Playa Hermosa, en el distrito de Corrales» (Piura)

No se explicita una causa.

Respecto de la agentividad: «desfiguró a su mujer», «solo dejó de golpearla cuando ella perdió la conciencia»,

Se explicitan las consecuencias de la agresión: «presenta hematomas múltiples, fractura de huesos de la nariz, trauma facial y otras lesiones»

En cuanto a la selección léxica, se usan *topoi* como «agresor», «amenazó», «desfiguró», «se hizo humo», «PNP “jura” que no hubo denuncias», «doctora ve “lesiones leves”», «una familia aparentemente feliz» «joven golpeada», «tentativa de feminicidio», «comisaria», «prisión preventiva», «anda suelto»

Declaración de la madre de la víctima (citas indirectas): «[...] el sujeto apareció en la tienda Carsa, donde la mujer trabaja, y le dijo que tenía amarrado a su hijo en una vivienda y amenazó con matarlo si ella no lo seguía, y la llevó hasta Playa Hermosa, en el distrito de Corrales, para agredirla. [...] al menos en dos ocasiones anteriores habían acudido a la comisaria. La última fue el sábado, cuando se dejó constancia del retiro forzoso de su hogar por “incompatibilidad de caracteres”».

Declaración de víctima (cita indirecta): «[...] el sujeto solo dejó de golpearla cuando ella perdió la conciencia y la abandonó en la playa».

Declaración de la directora del Hospital Regional de Tumbes (cita indirecta): «[...] la víctima presenta hematomas múltiples, fractura de huesos de la nariz, trauma facial y otras lesiones. Su salud aún está en observación».

No se explicita la conducta del agresor después del ataque-

Se explicita lo que sucedió con el agresor: «Agresor Carlos Feijoo se hizo humo, pero las autoridades darán con él tarde o temprano».

Sobretitular: **Pueblo de Ayacucho pide severa sanción para culpables**

Titular: **“Amigos” ultrajan y matan a escolar de 15 años**

Leyenda de fotografía 1: Los familiares no entienden cómo sus propios amigos pudieron causar tanto daño a la escolar.

Leyenda de fotografía 2: El horrendo crimen ha conmocionado a Ayacucho.

Ojo, 2 de setiembre del 2016, p. 3

ANÁLISIS

La noticia se desarrolla en la parte superior de la página, acompañada de imágenes, y se expone a través de la voz del periodista y otros.

NO se conoce el nombre de los agresores: «adultos y menores de edad», «seis sujetos que aún no son identificados»,

No se explicita el nombre de la víctima: tenía «15 años», menor de edad

Se explicita la ocupación de la víctima: «escolar»

Se explicita el vínculo: «amigos»

Se indica el lugar donde ocurre el feminicidio: en «una reunión social», «en Ayacucho»

No se explicita una causa.

Respecto de la agentividad: «ultrajan y matan a escolar de 15 años»

En cuanto a la selección léxica, se usan *topoi* como «“amigos”», «pesadilla», «ultrajan y matan», «escolar de 15 años», «horrendo crimen», «tanto daño», «conmocionado», «culpables», «severa sanción»

Declaración del hermano mayor de la víctima (cita textual): «“Sospecho que todo esto ha ocurrido por efectos de algún narcótico o la han dopado”».

Declaración del jefe de la División Criminal de Ayacucho (cita textual): «[...] los autores “ya están identificados, se están haciendo las coordinaciones con el Ministerio Público”».

Declaración del abogado del Ministerio de Justicia (cita textual): «“Como Ministerio de Justicia hemos recibido la autorización de la familia para asumir formalmente la defensa de la agraviada. En estos momentos voy a irme a la fiscalía para indagar cuál es el estado de la investigación, ya que no tenemos elementos aún para determinar la situación actual”».

Sobretítular: **La mujer lo habría denunciado en seis ocasiones**

Títular: **Pegalón desfigura a su expareja y escapa**

Leyenda de fotografía: El “datero” de combis llegaba periódicamente a causar problemas a la mujer y su familia.

Ojo, 4 de setiembre del 2016, p. 4

ANÁLISIS

La noticia se desarrolla en la parte superior de la página, acompañada de imágenes, y se expone a través de la voz del periodista y otros.

Se explicita el nombre del agresor: Francisco Jonel Franco Vite (33)

Se explicita la ocupación del agresor: «“datero” de combis»

Se explicita el nombre de la víctima: Yenny Miriam Belline López (47)

Se explicita la ocupación de la víctima: «trabajadora de limpieza»

Se explicita el vínculo: ex pareja

Se indica el lugar donde ocurre la agresión: «en Villa María del Triunfo»

Acerca de la causa: «por negarse a tener intimidad con él»

Respecto de la agentividad: «Tanto en la calle como en su casa, Yenny Belline era atacada salvajemente por su expareja», «el acusado le dio varios puñetes y patadas en el rostro y otras partes del cuerpo», «desfigura a su expareja», «también agredió a la hija de Yenny, de 16 años, que intentó defender a su madre»

Se explicitan las consecuencias de la agresión: la desfigura y «fractura ocular»

En cuanto a la selección léxica, se usan *topoi* como «pegalón», «sin piedad», «desfigura», «escapa», «causar problemas», «agraviada», «violencia contra la mujer», «gravedad de las lesiones», «denunciado en seis ocasiones»

Declaración de testigos (cita indirecta): «Tanto en la calle como en su casa, Yenny Belline era atacada salvajemente por su expareja Francis Franco. En una oportunidad hasta atacó con un cuchillo al padre de la mujer porque intentó defenderla».

Declaración de la hija de la víctima (cita textual): «“No es posible que, con 12 denuncias y una requisitoria, ese hombre siga en las calles. Esperamos que lo detengan”».

No se explicita la conducta del agresor después del ataque.

Se explicita lo que sucedió con el agresor: «Agentes de la comisaria de José Gálvez no hallaron a Franco en la casa de Belline, [sic] ni en la que figura en su DNI».

Sobretitular: **Militar “cogotea” a mujer e intenta violarla frente a una niña**

Titular: **Abusador de vecina cae en calzoncillos**

Leyenda de fotografía 1: Shamanta Atao (23) es una nueva víctima por intento de feminicidio y espera justicia.

Leyenda de fotografía 2: Agresor fue intervenido por la Policía Nacional.

Ojo, 6 de setiembre del 2016, p. 3

ANÁLISIS

La noticia se desarrolla en la parte superior de la página, acompañada de imágenes, y se expone a través de la voz del periodista y otros.

Se explicita el nombre del agresor: Heyner Dávila Valderrama (30)

Se explicita la ocupación del agresor: «militar en retiro»

Se explicita el nombre de la víctima: Shamanta Astrid Atao Acuña (23)

Se explicita la ocupación de la víctima: «trabaja como auxiliar de caja»

Se explicita el vínculo: «vecina»

Se indica el lugar donde ocurre la agresión: en la casa de la madre de la víctima, en «la Residencial Prosperidad, en Chorrillos»

No se explicita una causa.

Respecto de la agentividad: «entró semidesnudo y ebrio al cuarto y “cogoteo” a la mujer con la intención de violarla bajo amenaza de muerte»

Se explicitan las consecuencias de la agresión: «terminó con varios rasguños en el rostro, el cuello lastimado, la mano mordida por su agresor y la lengua afectada por intentar defenderse».

En cuanto a la selección léxica, se usan *topoi* como «agresor», «abusador», «en calzoncillos», «“cogotea”», «intenta violarla», «madre soltera», «nueva víctima», «temer por la vida», «tentativa de feminicidio»

Declaración de la víctima (citas directas): «“Cuando me desperté, vi algo extraño cerca a mi ventana. Encendí la linterna de mi celular y lo [...] vi al hombre oculto bajo mi mesita de noche. Cuando quiero abrir la puerta, me agarra del cuello y me tira al piso. Me da puñetes en la cabeza y empieza a manosearme en varias partes de mi cuerpo” [...]. [...]

“¿Si me violaba y me mataba a mí, qué no le habría hecho a mi hija? Ahí reaccioné y logré sacármelo de encima”».

Conducta del agresor después del ataque (cita indirecta): «[...] luego de la agresión física, Heyner Dávila se puso a llorar en el cuarto y le ofreció dinero para que no lo denuncie ante la Policía Nacional del Perú».

Se explicita lo que sucedió con el agresor: «Con la ayuda de su hermano, quien vive en un cuarto colindante, controlaron al sujeto y lo denunciaron en la comisaría de San Genaro. “Primero llamamos al 105, pero no vinieron alegando que debíamos ir a la comisaría. Fuimos y recién se lo llevaron en patrullero”».

EL TRATAMIENTO DE LA MISMA NOTICIA EN LOS DIARIOS *KARIBEÑA* Y *TROME*

Sobretitular: **Sujeto intenta matarla con cuchillo, pero fue detenido en plena flagrancia**

Titular: **Masacra a su pareja delante de sus hijos**

Leyenda de fotografía: Víctima ha pedido garantías, pues teme represalias.

Karibeña, 10 de abril del 2016, p. 4

ANÁLISIS

La noticia se desarrolla en la parte inferior de la página, acompañada de fotografías, y se expone a través de la voz del periodista y otros.

Se explicita el nombre del agresor: Miguel Vásquez Cornejo (24)

Se explicita la ocupación del agresor: «pintor de muebles»

Se explicita el nombre de la víctima: Faryuri Escobar Huallpa

NO se explicita la ocupación de la víctima.

Se explicita el vínculo: conviviente

Se indica el lugar donde ocurre la agresión: «en la vivienda de ambos, [...] en Villa el Salvador».

Acerca de la causa: «totalmente cegado por los celos»

Respecto de la agentividad: «Masacra a su pareja delante de sus hijos», «intenta matarla con cuchillo»

No se explicitan las consecuencias de la agresión.

En cuanto a la selección léxica, se usan *topoi* como «intenta matarla», «con cuchillo», «detenido en plena flagrancia», «masacra», «atacada brutalmente», «delante de sus hijos», «víctima», «teme represalias», «violencia y tentativa de feminicidio»

Declaración de la víctima (citas textual e indirecta): «“Me jaloneó, me rompió el polo, y empezó a lanzar piedras y ladrillos a la ventana para entrar. Se subió a la casa vecina y entró. Yo empecé a pedir ayuda; llegó con el cuchillo, forcejamos; luego, me pateó la cara” [...]. [...] no es la primera vez que es atacada, pero no lo denunció porque él prometía cambiar».

No se explicita la conducta del agresor después del ataque-

Se explicita lo que sucedió con el agresor: «La oportuna llamada de la propia víctima motivó la llegada de la Policía, la cual arribó al predio y logró capturar al agresor. Reducido, fue trasladado a la comisaría de Pachacamac, donde será denunciado por violencia y tentativa de feminicidio».

Sobretitular: **En Villa el Salvador**

Titular: **Borracho rompe cabeza de su mujer a patadas**

- Pintor atacó a su pareja delante de sus hijitos de dos y cuatro años.
- Agresor quiso clavarle un cuchillo, pero ella lo desarmó y se escondió debajo de su cama.

Leyenda de fotografía: Vivienda donde ocurrió la agresión.

Trome, 10 de abril del 2016, p. 4

ANÁLISIS

La noticia se desarrolla en la parte superior de la página, acompañada de fotografías, y se expone a través de la voz del periodista y otros.

Se explicita el nombre del agresor: Luis Miguel Vásquez Cornejo (23)

Se explicita la ocupación del agresor: «pintor»

Se explicita el nombre de la víctima: Faryori Escobar Huallpa (24)

NO se explicita la ocupación de la víctima.

Se explicita el vínculo: «conviviente»

Se indica el lugar donde ocurre la agresión: en casa de la víctima, «en Villa el Salvador»

Acerca de la causa: «quería tener intimidad»

Respecto de la agentividad: «rompe cabeza de su mujer a patadas», «quiso clavarle un cuchillo»

Se explicitan las consecuencias de la agresión: tiene la cabeza rota

En cuanto a la selección léxica, se usan *topoi* como «borracho», «agresor», «destrozó las ventanas», «atacó», «patadas en la cara y la cabeza», «rompe cabeza», «clavarle un cuchillo», «asesinar a cuchilladas», «se escondió debajo de su cama», «hijitos de dos y cuatro años», «aterrorizados hijos», «el borracho lloró y pidió perdón», «detenido»

Declaración de la víctima (citas textuales e indirectas): «“Él estaba borracho y comenzó a jalarme la ropa. Le dije a mi hermano Tony que abra la puerta de la casa y los sacamos a todos. Mientras yo fui a mi cuarto a refugiarme” [...]. [...] “Gritaba que quería verme, estaba como loco y se subió al techo de la vecina y por allí se metió” [...]. “Luego, tiró la puerta del cuarto y me pateó en la cara. Cogió un cuchillo de la cocina y trató de clavármelo en el estómago, pero pude defenderme. Mis niños despertaron y estaban desesperados” [...]. [...] Dijo que pudo desarmarlo y meterse debajo de su cama, donde siguió pateándola en la cara y le rompió la cabeza. [...] La mujer solicitó garantías para su vida, asegurando que los familiares de su pareja la habían amenazado de muerte si insistían en denunciarlo».

Conducta del agresor después del ataque: «En la estación policial el borracho lloró y pidió perdón, pero quedó detenido».

Se explicita lo que sucedió con el agresor: «La policía llegó a tiempo y capturó al agresor».

EL TRATAMIENTO DE LA MISMA NOTICIA EN LOS DIARIOS *KARIBEÑA* Y *EL POPULAR*

Titular: Envenena a esposa y a sus dos hijos

Subtitular: Cocinero se raya feo e intenta suicidarse luego. Ella no quería volver con él

Sobretitular: Habían terminado hace seis meses

Titular: Víctima tenía una nueva pareja

Sobretitular: Asesino tendría problemas siquiátricos

Titular: Grabó todo desde su teléfono celular

Karibeña, 2 de junio del 2016, p. 3

ANÁLISIS

La noticia se desarrolla en toda la página, acompañada de fotografías, y se expone a través de la voz del periodista y otros.

Se explicita el nombre del agresor: Joel Edgardo Daga Inocente (29)

Se explicita la ocupación del agresor: «cocinero»

Se explicita el nombre de la víctima: Stephanie Vega Bazán Gutiérrez (26)

Se explicita la ocupación de la víctima: «ayudaba a su papá en su consultorio médico»

Se explicita el vínculo: esposo

Se indica el lugar donde ocurre el feminicidio: vivienda de la víctima, en «avenida Próceres de la Independencia, en San Juan de Lurigancho»

Acerca de la causa: «Habían terminado hace seis meses», «El cocinero no se había conformado con la separación», «Ella no quería volver con él», «Víctima tenía una nueva pareja», «Esta situación habría enfurecido al asesino», «tendría problemas siquiátricos»

Respecto de la agentividad: «Envenena a esposa y a sus dos hijos»

En cuanto a la selección léxica, se usan *topoi* como «se raya feo», «macabro plan», «raticida», «dos hijos», «sus propios hijos», «pequeños hijos», «envenenados», «crimen contra una mujer», «feminicidios», «tres muertes», «triple crimen», «víctima», «nueva pareja», «asesino», «intenta suicidarse», «cortes con un cuchillo», «rechazo de su exesposa», «macabra y hasta sicótica», «tendría problemas siquiátricos», «Cadena perpetua».

Declaración del hermano la víctima (citas indirectas): «la separación de la pareja se dio también por las agresiones constantes que sufría la mujer a manos de Daga Inocente. [...] lamentó el desenlace de una relación que duró 9 años, pero que para ella fueron un calvario. El cocinero no se había conformado con la separación y trataba por todos los medios de volver con ella, a sabiendas que ella jamás aceptaría».

Conducta del agresor después del feminicidio (citas indirectas): «tomó la misma bebida y se hizo cortes con un cuchillo, pero sobrevivió [...]. [...] el asesino no habría encontrado tener un mejor recuerdo de su familia que grabándolos desde su propio celular al momento que compartían la última cena, y momentos después, cuando los tres agonizaban tras beber el yogur con veneno».

Se explicita lo que sucedió con el feminicida: «el asesino logró ser rescatado y evacuado a la clínica San Juan Bautista. [...] horas después fue trasladado al hospital de Canto Grande para realizarle un lavado gástrico. [...] El sujeto fue trasladado a la sede de la Divincri de este distrito bajo fuerte custodia policial tras ser dado de alta. Será denunciado ante el Ministerio Público», «Cadena perpetua le esperaría al triple homicida».

Titular: Final de espanto

- Ella había terminado relación hace tres meses cansada de maltratos.
- Agresor trató de alegar locura por triple homicidio y dejó mensaje en la pared pidiendo perdón.
- Recibirá cadena perpetua.

Leyenda de fotografía 1: Joven madre de familia y sus dos pequeños fueron víctimas de la insania de chef que acabó con la vida de los tres

Leyenda de fotografía 2: Sujeto permanece en sede policial y pasaría a la fiscalía

Sobretitular: Padre de Stephanie contó que su hija acudió a comisaria en marzo

Titular: Tiene denuncia por agresión

Leyenda de fotografía: Padre dijo que pese a estar separados siempre lo veía llegar a la casa y luego irse tras discutir con su hija

El Popular, 2 de junio del 2016, p. 2

ANÁLISIS

La noticia se desarrolla en toda la página, acompañada de fotografías, y se expone a través de la voz del periodista y otros.

Se explicita el nombre del agresor: Joel Daga Inocente (28)

Se explicita la ocupación del agresor: «cocinero»

Se explicita el nombre de la víctima: Stephanie Vega Bazán Gutiérrez (25)

Se explicita la ocupación de la víctima: trabajaba en un «puesto de ventas de pollos»

Se explicita el vínculo: ex conviviente

Se indica el lugar donde ocurre el feminicidio: en la casa de la víctima, en «la Av. Próceres de la Independencia, en San Juan de Lurigancho»

Acerca de la causa: «en venganza porque la mujer se negó a retomar la relación», «en un arranque de cólera porque ella le dijo que nunca lo amó».

Los paradigmas actuales - educación, empresa y sociedad - ISBN: 978-958-52636-8-0

Colección: Científica Educación, Empresa y Sociedad. DOI: <https://doi.org/10.34893/na8w-qb04>

Respecto de la agentividad: «estranguló a su mujer y luego envenenó a sus dos hijos»

En cuanto a la selección léxica, se usan *topoi* como «total sangre fría», «final de espanto», «agresor», «arranque de cólera», «triple homicidio», «estranguló a la madre de sus hijos», «joven madre de familia», «agresión y violencia», «carácter violento y agresivo», «envenenó a sus hijos», «dos pequeños», «potente raticida», «acabó con la vida de los tres», «víctimas de insania», «macabra escena», «barbarie», «denuncia por agresión», «mensaje en la pared pidiendo perdón», «trató de alegar locura», «cadena perpetua»

Declaración del padre de la víctima (citas indirecta y directa): «Padre dijo que pese a estar separados siempre lo veía llegar a la casa y luego irse tras discutir con su hija [...]. [...] “Hace tres meses la golpeó y mi hija lo denunció en la comisaria”»

Declaración de los familiares y amigos de la víctima (cita indirecta): «coincidieron en el carácter violento y agresivo de su ex pareja, Joel Daga Inocente, quien siempre la celaba y no la dejaba tener amigos».

Declaración de una compañera de trabajo de la víctima (cita directa): «“Ese sujeto le pegaba. Varias veces venía a trabajar toda moreteada por los golpes”»

Declaración de una vecina de la víctima (citas indirecta y directa): «Joel siempre le revisaba su celular. “Le reclamaba por los mensajes que recibía al WhatsApp y el Facebook”»

Conducta del agresor después del feminicidio (citas directas): «“La maté porque después de ocho años de relación me dijo que no me quería, que nunca me amó, por eso fui y le torcí el cuello” [...]. [...] En la pared del cuarto, la policía encontró varios mensajes, entre ellos uno donde pedía perdón por su barbarie. “Perdón por favor. Yo solo quería estar para siempre con mi familia”».

Se explicita lo que sucedió con el feminicida: «permanece en sede policial y pasaría a la fiscalía», «Recibirá cadena perpetua»

EL TRATAMIENTO DE LA MISMA NOTICIA EN LOS DIARIOS *KARIBEÑA* Y *OJO*

Sobretitular: **¡Ni una menos! Maldito ahora está prófugo**

Titular: **Sereno abusivo rompe pierna a su mujer**

Karibeña, 5 de setiembre del 2016, p. 3

ANÁLISIS

La noticia se desarrolla en la parte inferior de la página, acompañada de imágenes, y se expone a través de la voz del periodista y otros.

Se explicita el nombre del agresor: Jerónimo Cristóbal Rojas

Se explicita la ocupación del agresor: «agente del serenazgo»

Se explicita el nombre de la víctima: Nelly Aydee Egoavil Canchanya (57)

No se explicita la ocupación de la víctima.

Se explicita el vínculo: ex conviviente

Se indica el lugar donde ocurre la agresión: «dentro de la vivienda de ambos, ubicada en Santa Clara, Ate Vitarte»

Acerca de la causa: «Los celos enfermizos serían el móvil de las agresiones»

Respecto de la agentividad: «Serenito abusivo rompe pierna a su mujer»

Se explicitan las consecuencias de la agresión: «los médicos confirmarían la fractura de tibia y rodilla izquierda de Egoavil. Las lesiones podrían dejar postrada a una cama a la mujer por lo menos medio año»

En cuanto a la selección léxica, se usan *topoi* como «maldito», «abusivo», «celos enfermizos», «ataque», «rompe pierna», «escandalosa agresión», «agresiones soportadas», «prófugo», «delito contra la vida, cuerpo y salud», «lesiones graves»

Declaración de la víctima (cita directa): «“Siempre me ha agredido. Esta vez las cosas pasaron todos los límites. A puntapiés, sin razón alguna me atacó. He soportado más de un año”»

Declaración de los médicos del hospital de EsSalud de Ate (citas indirecta y directa): «confirmarían la fractura de tibia y rodilla izquierda de Egoavil. Las lesiones podrían dejar postrada a una cama a la mujer por lo menos medio año. “Se le evaluará pues necesitará reposo absoluto y alguna intervención quirúrgica con posterior rehabilitación”».

Se explicita lo que sucedió con el agresor: «Tras el ataque, Cristóbal se encuentra no habido. [...] La Fiscalía Provincial Mixta de Ate [...] lo denunció por el delito contra la vida, cuerpo y salud - Lesiones graves [sic]».

Sobretitular: **La mujer está grave en el hospital**

Titular: **“Mi esposo me atacó a patadas”**

Subtitular: **“Se están haciendo todas las diligencias para capturar al agresor de la denunciante”** (agente policial, distrito de Ate)

Leyenda de fotografía: El agresor, que trabaja como sereno, está escondido en algún lugar.

Ojo, 5 de setiembre del 2016, p. 4

ANÁLISIS

La noticia se desarrolla en la parte superior de la página, acompañada de imágenes, y se expone a través de la voz del periodista y otros.

Se explicita el nombre del agresor: Jerónimo Cristóbal Rojas (60)

Se explicita la ocupación del agresor: «miembro del Serenazgo»

Se explicita el nombre de la víctima: Nelly Aydee Egoavil Canchanya (57)

No se explicita la ocupación de la víctima.

Se explicita el vínculo: «conviviente»

Se indica el lugar donde ocurre la agresión: «en su casa ubicada en [...] la segunda etapa de la Asociación Niño Jesús, en Santa Clara distrito de Ate»

Acerca de la causa: «por ningún motivo en específico»

Respecto de la agentividad: «atacó a patadas»

Se explicitan las consecuencias de la agresión: «la pierna enyesada y sin poder caminar», «permanecerá hospitalizada y en observación mientras se recupera física y psicológicamente del ataque»

En cuanto a la selección léxica, se usan *topoi* como «agresor», «ataque», «a patadas», «golpeada», «violento incidente», «grave en el hospital», «denunciante», «capturar al agresor»

Declaración de la víctima (citas directas e indirecta): «“Esto es demasiado. Yo estuve lavando ropa, entonces me dice: ¿Adónde vas a ir tú?, ¿adónde vas a ir tú? Pero yo no iba a salir a ningún sitio. Entonces, viene corriendo y me tira una patada. Luego, (me tiró) varias patadas. [...] Ahora se desapareció y yo estoy aquí sola” [...]. [...] señaló a los efectivos policiales que no es la primera vez que sufre una agresión por parte de su conviviente y padre de sus dos hijas. Además, dijo que fue golpeada por ningún motivo en específico.

“¿Qué no estará tramando? Porque la vez pasada me ahorcó y me golpeó también. Quiero de una vez denunciarlo. Le he dicho que lo voy a denunciar”».

Declaración de los médicos (cita directa): «tiene una “fractura de epífisis de tibia izquierda, con hematomas en la rodilla izquierda”».

Declaración de un agente policial (cita directa): «“Se están haciendo todas las diligencias para capturar al agresor de la denunciante”».

Conducta del agresor después del ataque: fue al hospital y dijo que la víctima se había caído. Se explicita lo que sucedió con el agresor: «los agentes de la comisaría del sector buscan al sereno acusado del violento incidente».

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Los medios de comunicación tienen muchos roles; además de informar, también pueden «formar y transformar actitudes e ideologías» (Teun van Dijk, 2008, p. 15). Su poder «se basa en sus recursos específicos, que son la información y el acceso al discurso público» (p. 16).

En la muestra analizada, donde las noticias corresponden a cuatro grupos editoriales distintos, se ha podido identificar coincidencias con las fuentes bibliográficas consideradas para el cotejo diacrónico.

Más de una década después, se comparan los resultados obtenidos en el presente estudio con lo hallado por el Centro de la Mujer Peruana «Flora Tristán» (2005). En dicha fuente se señala que «el hogar —identificado por muchas mujeres como seguro— en realidad no lo es, dado que éste es uno de los principales espacios donde las mujeres son victimadas por sus agresores» (p. 21), hecho que coincide con los casos expuestos en el presente estudio, aunque se debe destacar, de acuerdo con la casuística, que las mujeres son violentadas en cualquier lugar. En cuanto al rango de edad de la víctima, se indica que la mayoría se encuentra en edad reproductiva «entre los 17 y 34 años de edad» (*loc. cit.*), lo cual incluye el intervalo de edad en el que se encuentra el mayor número de víctimas de la muestra analizada en el presente estudio: entre los 20 y 26 años. Respecto del agresor, se

señala que «la gran mayoría de crímenes fueron realizados por personas cercanas al entorno social, familiar y afectivo de la víctima» (p. 23), como también se constata en el presente estudio donde en todos los casos, a excepción de uno en el que se desconoce a los agresores, el feminicidio fue perpetrado por una persona cercana al entorno de la víctima: pareja, ex pareja, conviviente, ex conviviente, esposo, incluso un primo. (Lo mismo se constata en el caso de intento de feminicidio.) En cuanto al arma utilizada para perpetrar el feminicidio o el intento de feminicidio, se indica que se usa más un «arma blanca» (cuchillo) que un arma de fuego (p. 28); sin embargo, en el presente estudio se observa que, para inhabilitar a su víctima, las «armas» que más utiliza el agresor son sus manos y sus piernas: el hombre da puñetes y patea con extrema crueldad, y estrangula o asfixia; es decir, el hombre porta en sí mismo las «armas» para llevar a cabo el feminicidio o el intento de feminicidio, lo que evidencia, además, que existe «una intención de demostrar dominio sobre el cuerpo y la voluntad de la mujer mediante el recurso de la fuerza» (p. 26). En el estudio de también se señala que «generalmente la violencia es ocultada por la propia víctima (p. 21), lo cual se manifiesta en algunas de las noticias expuestas: las mujeres creen que su pareja, conviviente o esposo va a «cambiar», les da «pena» y, por eso, no denuncian a su agresor ni se separan de él. Asimismo, se indica que «el Estado aún no es capaz de proteger apropiadamente a las mujeres, ya que el sistema judicial no responde con eficacia a sus demandas, exponiéndolas a las represalias de sus agresores quienes luego provocan su muerte» (p. 21), lo que se anticipa en algunas de las declaraciones de las víctimas de acuerdo con la casuística considerada en el presente estudio: algunas de las mujeres agredidas afirman que debido a sus denuncias han recibido amenazas «de muerte» por parte del agresor o de los familiares de este (por ejemplo, «la amenazó de muerte si no retiraba la denuncia», «los familiares de su pareja la habían amenazado de muerte si insistían en denunciarlo», «pidió al Ministerio Público formular una buena acusación para evitar que el Poder Judicial lo ponga en libertad»). Esta situación se agrava debido a que un mínimo porcentaje «de agresores se encuentra detenido» (p. 23), lo cual también coincide con lo hallado en la casuística analizada en el presente estudio; incluso, en una de las noticias, el periodista hace evidente el desinterés por los casos de violencia contra la mujer: señala que el agresor «está escondido en algún lugar» (¿?). Acerca del feminicidio, «los agresores justifican la muerte de la víctima» (p. 30) con argumentos entre los que predomina que

«cometieron estos actos por una actitud de celos incontrolada» (p. 31) o porque las víctimas se negaron a continuar la relación sentimental (*loc. cit.*), como se observa en la casuística del presente estudio, donde predomina, más bien, la segunda «justificación», que es la que argumenta el feminicida. Sin embargo, esto no debe dejar de lado el caso de la violación masiva y feminicidio de una adolescente de 15 años que había asistido a una fiesta, así como el feminicidio de una mujer de 24 años porque «entró al cuarto sin polo», casos en los que implícitamente se culpa a la víctima; como tampoco se deben dejar de observar otras «justificaciones» por parte de los agresores/feminicidas: porque «estaba borracho» o porque «tendría problemas siquiátricos», o cuando se culpa implícitamente a la víctima: la mujer le pidió «que pase pensión de alimentos para sus hijos» o el hombre quería que la mujer «le sirva comida caliente y de prisa». Hechos que evidencian «que los atacantes actuaron en un claro intento de afirmar su autoridad y dominio, en una jerarquía de poder que no les permitía aceptar la libre determinación de las mujeres sobre sus vidas» (p. 34). Además, en las noticias periodísticas se identifica el uso de «un lenguaje peyorativo con un claro sesgo de género; la utilización de esta terminología mantiene estereotipos de género y devalúa lo femenino; [...] conlleva a que se tolere y perpetúe la violencia contra la mujer en nuestra sociedad» (p. 32). Este hecho se evidencia en el tipo de léxico utilizado por el periodista, que resta importancia o que ridiculiza el intento de feminicidio o el feminicidio, como se observa en los ejemplos de selección léxica: «iracundo sujeto», «escandalosa agresión», «pegalón», «abusivo», «cogotea», «se raya feo», «se hizo humo», «PNP “jura” que no hubo denuncias».

Por otra parte, los datos obtenidos por la Defensoría del Pueblo del Perú (2005, 2010 y 2018) resultan concordantes con lo hallado a partir de la muestra del presente estudio. La Defensoría halló que por «el desempeño de determinado oficio o profesión, se podría concluir que [los agresores] pertenecen a sectores de clase media o media baja» (2005, p. 140), como se constata en las noticias presentadas, en las que entre los oficios o profesiones figuran fiscal, militar, policía, sereno, cocinero, comerciante, obrero, pintor, datero de combi. Se señala, asimismo, que «la violencia contra la mujer se produce en todos los grupos generacionales» (2010, p. 169), como se observa en las noticias que forman parte de la muestra, donde el rango de edad de las víctimas fluctúa entre los 15 a los 57

años; mientras que en el caso de los agresores el rango se encuentra entre los 19 a los 60 años. Acerca de los grupos generacionales, en los expedientes estudiados por la Defensoría del Pueblo se constata que la mayoría de agresores y de víctimas «se encontraba en un rango de edad entre los 18 y 40 años» (*loc. cit.*), lo cual incluye el rango de edad en el que se encuentra también el mayor número de agresores y víctimas de la muestra analizada en el presente estudio: hombres entre los 19 y 30 años; mujeres entre los 20 y 26 años. Asimismo, se coincide en cuanto al hecho de que la mayoría de las víctimas «tiene o tenía hijos menores de edad» (*loc. cit.*) y en que la mayoría de «los actos de violencia ocurrieron en la casa de la víctima» o «en la que compartía con el agresor» (pp. 169-170). En cuanto al vínculo que la víctima tiene con el agresor, la Defensoría del Pueblo (2018) señala que el feminicidio se puede clasificar en *íntimo*, «cuando la víctima tiene o ha tenido un vínculo íntimo con el agresor», y *no íntimo*, «cuando la víctima no tenía ningún tipo de relación con el agresor» (p. 27); de acuerdo con esta premisa, la mayoría de los expedientes estudiados por la Defensoría del Pueblo corresponde a feminicidios íntimos, lo cual coincide con los datos que forman parte de la muestra del presente estudio, donde también la mayoría de casos de feminicidio son de carácter «íntimo», pues fueron perpetrados por la ex pareja, el conviviente o ex conviviente, o el esposo. Acerca de los casos de feminicidio, la Defensoría del Pueblo señala que la mayoría de víctimas no tomó ninguna medida para protegerse, lo cual resulta alarmante, pues el feminicidio «suele ser la última manifestación de una serie de actos previos de violencia» (p. 27), como también se ha evidenciado en las noticias que forman parte de la muestra del presente estudio: «era constantemente golpeada por su pareja», pero «se negaba a dejarlo»; «nunca lo denunció porque le daba pena»; «no lo denunció porque él prometía cambiar». Y respecto de los índices de feminicidio y de tentativa de feminicidio en el Perú, la Defensoría del Pueblo (p. 30) señala que Lima es «la primera región con los índices más altos de feminicidio» y, asimismo, la región «con más altos índices de tentativa de feminicidio», lo que también coincide con los datos de la muestra de estudio y hace evidente que la tendencia se mantiene.

En relación con lo tratado, Pérez (2018) señala que «el desafío al modelo patriarcal emprendido por las mujeres es un factor que ha elevado el riesgo de sufrir violencia de género en su forma más extrema» (p. 177); por tanto, «es una violencia *instrumental*, pues

se trata de una violencia que se ejerce para mantener o restablecer las desiguales relaciones de poder» (p. 178). Por otra parte, y coincidentemente con la casuística presentada en la muestra de estudio, la autora indica que son tres los contextos en los que podría afirmarse que existe violencia discriminatoria patriarcal: «cuando la violencia es habitual; cuando se conecta con la negativa de la mujer a establecer, mantener o reanudar una relación de pareja; y cuando se vincula a atentados contra la libertad sexual de la mujer» (pp. 190-191).

Por su parte, Vásquez (2015) señala que la violencia contra la mujer es «un problema que todavía es mayoritariamente percibido como un asunto que concierne al mundo de lo privado, al ámbito de lo individual y al que no se le otorga suficiente importancia» (p. 30); como se observa en la casuística presentada, donde todas las noticias tienen un marcado carácter sensacionalista y en las que ninguno de los periodistas se refiere a las acciones que debería tomar el Estado para proteger la integridad de las mujeres. Este hecho así como «un insuficiente e inadecuado enfoque del problema —básicamente centrado en atender los efectos de la violencia y no en atacar sus causas— explicaría, en principio, el limitado alcance de los avances realizados» (*loc. cit.*). La autora agrega que «un aspecto de singular importancia a abordar es el que se refiere a la persistencia de ideas, creencias y representaciones sociales que continúan legitimando la violencia que se dirige hacia las mujeres, más allá del discurso “políticamente correcto” que por todas las evidencias recogidas es todavía epidérmico» (p. 31); como se evidencia al comparar lo hallado en Portilla (2016), donde en la muestra analizada se observa un discurso periodístico ambivalente, con las noticias que forman parte de la muestra del presente estudio, donde el discurso periodístico es «políticamente correcto» e incluso considera las declaraciones de la víctima y de sus familiares, aunque en la mayoría de noticias los actos de violencia no son calificados como feminicidio o tentativa de feminicidio, y en diarios como *Ojo* y *Karibeña*, el discurso periodístico resta importancia o ridiculiza los actos de violencia a través de expresiones propias del lenguaje informal peruano. Asimismo, tanto en la muestra investigada por Portilla (2016) como en la muestra analizada en el presente estudio, los periodistas no dirigen la atención del público lector a lo considerado por Vásquez (2015): «el importante alcance de la acción educativa para niño/as, adolescentes y jóvenes del país, la intervención de la escuela, ya sea para promover o desincentivar

valores, ideas y comportamientos», lo cual debería considerarse «en la medida que, ya sea por acción u omisión, constituye una pieza clave de la formación ciudadana» (p. 31).

Por otro lado, el Comité Estadístico Interinstitucional de la Criminalidad del Perú señala las razones por las cuales las mujeres agredidas no buscan ayuda: consideran que no es necesario, que ellas tienen la culpa o que «de nada sirve», tienen miedo o vergüenza, o no saben a dónde acudir (2019, p. 65). Mientras que en la muestra del presente estudio, se observan dos tipos de conducta: a) las mujeres agredidas no buscan ayuda porque creen que su pareja, conviviente o esposo va a «cambiar» o porque le tienen «pena»; b) las mujeres buscan ayuda en sus familiares o en la policía. Como ya se indicó en párrafos anteriores, a) no buscar ayuda deriva en la agresión permanente o en el feminicidio; b) la casuística muestra que no siempre la policía ni la justicia actúan de forma eficiente, efectiva y eficaz. Debería considerarse aquí lo señalado por Hernández, Raguz, Morales y Burga (2018): «Al no tratarse de condenas perpetuas, muchos agresores de mujeres saldrán libres algún día», por lo que los esfuerzos por prevenir una nueva víctima debido a la reincidencia «deben de ser la prioridad en este contexto» (p. 103); no basta con la sanción penal y el endurecimiento de las condenas, lo «más importante es el cambio social. Debemos apuntar a transformar la sociedad a una que minimice desigualdades, discriminaciones y violencias de género» (*loc. cit.*).

Respecto del párrafo anterior, cabe agregar, de acuerdo con Saccomano (2017), que «en la región de América Latina, hasta que no se combata la impunidad, otros esfuerzos positivos podrían quedar neutralizados» (p. 73).

Finalmente, debería considerarse lo señalado por el Centro de la Mujer Peruana «Flora Tristán» (2005, p. 25): «Es una obligación del Estado cumplir con la debida diligencia la atención a este problema; es decir, promover, proteger y garantizar el ejercicio de los derechos y libertades de las mujeres».

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bardales Mendoza, Olga y Vásquez Arellán, Hernán Alfonso (2012). *Feminicidio bajo la lupa*, Lima: Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.
- Centro de la Mujer Peruana «Flora Tristán» (2005). *La violencia contra la mujer: feminicidio en el Perú*, Lima: Flora Tristán-Amnistía Internacional.
- Comité Estadístico Interinstitucional de la Criminalidad (2019). *Los feminicidios y la violencia contra la mujer en el Perú, 2015-2018*, Lima: Instituto Nacional de Estadística e Informática.
- Corporación Universal S. A. C. (2016). Diario *Karibeña*, abril-junio, agosto-setiembre, Lima.
- Defensoría del Pueblo (2005). *La protección penal frente a la violencia familiar en el Perú*, Lima: Defensoría del Pueblo.
- Defensoría del Pueblo (2010). *Feminicidio en el Perú: estudio de expedientes judiciales*, Lima: Defensoría del Pueblo.
- Defensoría del Pueblo (2018). *Violencia contra las mujeres: perspectivas de las víctimas, obstáculos e índices cuantitativos*, Lima: Defensoría del Pueblo.
- Ferrer Pérez, Victoria A. y Bosch Fiol, Esperanza (2003). «Algunas consideraciones generales sobre el maltrato de mujeres en la actualidad», en *Anuario de Psicología*, vol. 34, N.º 2, pp. 203-213, Barcelona: Universidad de Barcelona.
- Grupo El Comercio S. A. (2016). Diario *Trome*, abril-mayo, Lima.
- Grupo Epena S. A. C. (2016). Diario *Ojo*, febrero, abril, junio-setiembre, Lima.
- Grupo La República Publicaciones S. A. (2016). Diario *El Popular*, junio-agosto, Lima.
- Hernández Breña, Wilson (2015). «Feminicidio (agregado) en el Perú y su relación con variables macrosociales», en *URVIO/Revista Latinoamericana de Estudios de Seguridad* N.º 17, pp. 48-66, Quito: FLACSO.
- Hernández, Wilson; Raguz, María; Morales, Hugo y Burga, Andrés (2018). *Feminicidio: determinantes y evaluación del riesgo*, Lima: Consorcio de Investigación Económica y Social.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2017). *Perú: estadísticas de feminicidio/Registros administrativos*, Lima: INEI.

- Pérez Manzano, Mercedes (2018). «La caracterización del feminicidio de la pareja o expareja y los delitos de odio discriminatorio», en *Derecho PUCP/Revista de la Facultad de Derecho de la PUCP* N.º 81, pp. 163-196, Lima: PUCP.
- Portilla Durand, Luisa Prisciliana (2016). «Ocho casos de violencia contra la mujer en el discurso periodístico peruano», en *Revista Desde el Sur*, vol. 8, N.º 1, Lima: Universidad Científica del Sur.
- Sacomano, Celeste (2017). «El feminicidio en América Latina: ¿vacío legal o déficit del Estado de derecho?», en *Revista CIDOB d'Afers Internacionals* [en línea], N.º 117, pp. 51-78, <https://bit.ly/3fTwS90> [Consulta: 30-04-2020].
- Van Dijk, Teun A. (2008). «Entrevista al profesor Teun van Dijk». En *Inmigración, discurso y medios de comunicación*. Alicante: Instituto Alicantino de Cultura Juan Gil-Albert, 15-21.
- Vásquez Sotelo, Roxana (2015). *La violencia contra las mujeres en el Perú: entre la levedad del discurso que la condena y la persistente fuerza de los hechos*, Lima: Programa Regional «Combatir la Violencia contra las Mujeres en Latinoamérica»

Semblanza

VIOLENCIA FEMINICIDA: SU REPRESENTACIÓN EN LA PRENSA ESCRITA PERUANA

Luisa Portilla Durand

Derivado del proyecto de investigación: Violencia feminicida: análisis diacrónico del discurso de la prensa escrita peruana

Licenciada en Lingüística (Universidad Nacional Mayor de San Marcos), Magíster en Educación (UNMSM), Doctora en Literatura Peruana y Latinoamericana (UNMSM), Profesora Principal de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la UNMSM, Miembro A del Instituto de Investigación del Pensamiento Peruano y Latinoamericano (UNMSM), Grupo de Investigación Estudios de Lingüística y de Lingüística Interdisciplinaria, correo institucional: lportillad@unmsm.edu.pe

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0733-345X>.

GOOGLE ACADEMICO: <https://scholar.google.es/citations?hl=es&user=2k0-bSUAAAAJ>

PUBLONS: <https://publons.com/researcher/3741649/luisa-portilla/>

RESEARCHGATE: https://www.researchgate.net/profile/Luisa_Portilla_Durand

MEDIACIONES Y USO DE LAS TIC EN LOS PROFESORES DE INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR: EL CASO DE LA CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS, TOLIMA ¹²⁸

Doris Andrea Montenegro Portilla¹²⁹

Pares evaluadores: Red de Investigación en Educación, Empresa y Sociedad –
REDIEES.¹³⁰

¹²⁸ Derivado del proyecto de investigación: Diagnóstico de las formas de apropiación de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en el marco de la plataforma Moodle en profesores de la Corporación Universitaria Minuto de Dios C.R.I

¹²⁹ Magíster en Educación, Universidad Libre, Especialista en Pedagogía, Universidad Amazonia, Ocupación Docente-Líder Campus virtual, Universidad Uniminuto, correo electrónico: doris.montenegro@uniminuto.edu.

¹³⁰ Red de Investigación en Educación, Empresa y Sociedad – REDIEES. www.rediees.org

Los paradigmas actuales - educación, empresa y sociedad - ISBN: 978-958-52636-8-0

Colección: Científica Educación, Empresa y Sociedad. DOI: <https://doi.org/10.34893/na8w-qb04>

Mediaciones y uso de las TIC en los profesores de instituciones de educación superior: El caso de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, Tolima

Doris Andrea Montenegro Portilla¹³¹,

RESUMEN

El presente artículo pretende identificar el uso y apropiación de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en profesores del programa de Administración de Empresas de la Vicerrectoría del Tolima Magdalena Medio (VRTMM) en la Corporación Universitaria Minuto de Dios de la VRTMM. Para ello, se determinó los recursos con los que cuenta la universidad y el acceso de estas herramientas para los profesores. Como también se identificó el grado apropiación que los profesores hacen de estas herramientas a través de un método de investigación descriptiva mediante instrumentos como la observación, grupos de discusión y la entrevista. Estas permitieron recoger toda la información posible para dar cuenta que no hay una verdadera apropiación de estas herramientas y que el uso es netamente instrumental por parte de los profesores orientando una enseñanza en un sentido pedagógico-expositivo, dando lugar a ambientes de aprendizaje pasivos de los estudiantes.

¹³¹ Magíster en Educación, Universidad Libre, Especialista en Pedagogía, Universidad Amazonia, Ocupación Docente-Líder Campus virtual, Universidad Uniminuto, correo electrónico: doris.montenegro@uniminuto.edu.

Los paradigmas actuales - educación, empresa y sociedad - ISBN: 978-958-52636-8-0

Colección: Científica Educación, Empresa y Sociedad. DOI: <https://doi.org/10.34893/na8w-qb04>

ABSTRACT

This article aims to identify the use and appropriation of Information and Communication Technologies (ICT) in professors of the Business Administration program of the Vicerrectoría del Tolima Magdalena Medio (VRTMM) in the University Corporation Minute de Dios of the VRTMM. For this, the resources available to the university and the access of these tools for teachers were determined. The degree of appropriation that teachers make of these tools was also identified through a descriptive research method using instruments such as observation, discussion groups, and interviews. These allowed to collect all the possible information to realize that there is no real appropriation of these tools and that the use is purely instrumental on the part of the teachers, guiding a teaching in a pedagogical-expository sense, giving rise to passive learning environments for the students.

Palabras claves: Apropriación en TIC, enseñanza, Educación Superior, estrategia pedagógica.

Key words: ICT appropriation, teaching, Higher Education, pedagogical strategy.

INTRODUCCIÓN

La globalización y las tecnologías de información y comunicación (TIC) están induciendo a un cambio profundo en la sociedad actual, especialmente en el contexto educativo, en el que se han presentado como elementos primordiales para la construcción del conocimiento. Hoy la educación tiene un verdadero sentido cuando se habla de un proceso de formación permanente, como dice Benne (2011):

No es posible concebir la educación como un esfuerzo centrado en preparar niños para cuando sean grandes, sino en ayudar a lo largo de toda la vida a las personas a participar activamente en el proceso de construir una sociedad en cambio constante. (p. 21)

Por tanto, para satisfacer las exigencias de la sociedad actual se deben crear mecanismos donde el estudiante se motive por aprender y tratar de involucrarlo en un ambiente de aprendizaje dinámico, colaborativo, significativo y autónomo.

Para crear estos ambientes educativos, el profesor del programa de Administración de Empresas debe hacer uso y apropiarse de las TIC como un recurso didáctico primordial para diseñar sus aulas virtuales y enriquecer su proceso de enseñanza. Con el uso de estas herramientas, se logrará múltiples competencias con el objetivo de mejorar los resultados de aprendizaje en los estudiantes.

En esa misma línea, el profesor debe tener presente que parte de esa generación que está formando, ha nacido y crecido con la tecnología, y es muy certera la denominación que les da Prensky (2010) “*Nativos Digitales*”. Esta es otra razón por la que se convierte en una necesidad eminente que los profesores adopten nuevas estrategias de enseñanza mediadas por TIC. De tal manera que, poniendo en práctica dichos recursos y técnicas didácticas innovadoras cercanas a los enfoques pedagógicos contemporáneos, despierten en los estudiantes la motivación, curiosidad, gusto, el hábito por el conocimiento, y a su vez, se promueva el aprendizaje permanente y autónomo. Por tal razón, es apropiado decir que las TIC tienen características de ser motivadoras del aprendizaje.

Aunado a lo anterior, si la universidad está formando estudiantes en una modalidad de educación a distancia con apoyo a la virtualidad, obligatoriamente el proceso educativo se apoyada en las potencialidades que le brindan las TIC. En tal sentido, es pertinente que los profesores acojan estas herramientas y adquieran competencias para generar ambientes de aprendizaje con diversidad de recursos tecnológico, y que, además, propicien ambientes colaborativos y cooperativos para lograr un desarrollo pleno e integral en los estudiantes.

Es pertinente resaltar algunos planteamientos que se han realizado frente a la apropiación de TIC en los procesos educativos a distancia. Entre lo más relevantes están, el trabajo de Jaramillo Hurtado David Enrique y Saico Jenniffer Priscilla (2017), investigación titulada: Estudio descriptivo y exploratorio del uso de TIC en el proceso de aprendizaje por los estudiantes de instituciones de educación superior. Aquí se concluye que el uso de las TIC por parte de los profesores fortalecen los procesos de aprendizaje, estas herramientas ayudaron al estudiante a involucrarse en la investigación.

Por su parte, la Corporación Universitaria Minuto de Dios de la VRTMM ha realizado investigaciones que se encaminen hacia el uso de las TIC para fortalecer los procesos educativos. Por ejemplo, el trabajo Ramírez Leal Adriana y Valdes Ávila Wladimir (2016), denominado: Propuesta pedagógica para la apropiación de herramientas TIC y web 3.0 en las didácticas de aula de los formadores de la facultad de educación de la Corporación Universitaria Minuto de Dios de la VRTMM, buscaron identificar las falencias que presentan los profesores a la hora de usar las TIC y Web 3.0. Ante esto, propusieron unas nuevas formas de llevar las TIC a las aulas de clase con un desarrollo y un modelo didáctico de ambiente virtual de aprendizaje bastante innovador y llamativo.

Según algunas investigaciones y lo que sostienen Escontrela y Stojanovic (2004), y Moya (2009), las TIC se han convertido en el elemento clave de los diferentes sistemas educativos y han logrado cambios significativos en los procesos de enseñanza. Estos avances comenzaron con un proceso de transformación en las relaciones que se establecían anteriormente con un papel preponderante del profesor dirigiendo clases magistrales hacia un estudiante pasivo. Ahora, se centran en una formación más enfocada en el alumno, donde es este quien toma un papel más activo en las clases y adopta las nuevas tecnologías para el desarrollo de sus actividades. Esas innovaciones han generado cambios en la forma de enseñar y aprender, como también han influido notablemente en las experiencias entre profesor y estudiante al tornarse más agradables, lo que sin lugar a dudas ha fortaleciendo el ambiente educativo. Además, estas herramientas mejoran el nivel de productividad y creatividad impactando positivamente el proceso de formación en las instituciones educativas.

MATERIAL Y MÉTODOS

METODOLOGÍA

La investigación se realizó en la Corporación Universitaria Minuto de Dios de la VRTMM. El estudio plantea un enfoque metodológico cualitativo en el que se lleva a cabo un análisis descriptivo, de la información obtenida frente a las herramientas tecnológicas

con las que cuenta la universidad, la disponibilidad que tienen estas para los profesores y el uso y apropiación que ellos les dan a aquellas.

El proceso de selección de los participantes de esta investigación fue llevado a cabo de acuerdo con los lineamientos que expone Moráguez (2005) en cuanto al método de selección no probabilístico, de tipo intencional. De una población de 28 profesores del programa de Administración de Empresas de diferentes disciplinas y semestres, nueve de ellos decidieron de forma voluntaria participar; además, la investigadora tenía acceso de manera continua y directa a esta población, dado que, se ha trabajado con ellos desde antes de la consolidación de la investigación.

De igual forma, se emplearon instrumentos de recolección de información que están en consonancia con las características propias de tal método. Los instrumentos utilizados fueron:

- **Observación participante:** La observación concretamente participante es definida por Tamayo (2006) como un proceso en el que se ve un fenómeno mientras se participa en él. De esta manera, se puede decir que la observación participante posibilita el hecho de conocer diferentes aspectos culturales, las relaciones de las personas, sus procesos de significación, etc. Esto ayuda a tener una mejor percepción de la realidad frente a las herramientas tecnológicas con las que cuenta la Corporación Universitaria Minuto de Dios de la VRTMM y de los profesores frente al uso y apropiación de las herramientas TIC. Para ello se diseña un Diario de Campo.
- **Grupo de discusión,** entendido como lo señala Sadín (2003): Actividad sistemática orientada a la comprensión en profundidad de fenómenos educativos y sociales, a la transformación de prácticas y escenarios socioeducativos, a la toma de decisiones y también hacía el descubrimiento y desarrollo de un cuerpo organizado de conocimiento (p. 63). Aquí se pretenden recoger a partir de un taller realizado por el grupo de profesores experiencias y usos pedagógicos dados a las herramientas TIC.
- **Entrevista:** La entrevista fue el tercer instrumento de recolección de información utilizado en esta investigación, la cual consiste en un diálogo directo con los participantes de la investigación. De acuerdo con la naturaleza de dicho diálogo, se clasifican las entrevistas. Una de las clasificaciones más consistentes la presenta Munarriz (2002), quien sostiene que hay entrevistas estructuradas, en las que el investigador planea todas sus preguntas; otras, semiestructuradas, en donde hay planeación de preguntas, pero son posibles comentarios de más; y unas no estructuradas, en la que el investigador no se orienta por sobre ningún guion. En este caso se elabora una entrevista semiestructurada.

RESULTADOS

El proceso de observación se realizó en dos momentos, en el primero se identificó las herramientas con las que cuenta la Corporación Universitaria Minuto de Dios VRTMM y en el segundo momento se observa a los profesores del programa de Administración de Empresas interactuando con la plataforma MOODLE. Como se evidencia en los diarios de campos diseñados por la investigadora.

| | |
|---|-----------------------------------|
| Herramientas tecnológicas con las que cuenta la Corporación Universitaria Minuto de Dios VRTMM. | |
| En el primer momento de la observación se busca conocer sobre las herramientas tecnológicas con las que cuenta la universidad. | |
| Episodio o situación | Conocer herramientas Tecnológicas |
| Fecha | 2 de Febrero del 2020 |
| Hora | 2:00pm |
| Participantes | GST |
| Lugar | Sede Quinta |
| Se observa que la Corporación Universitaria Minuto de Dios de la VRTMM cuenta con una serie de recursos tecnológicos como redes de internet inalámbrica, la cual tiene acceso a toda la sede, dos aulas de informática con 30 y 40 computadores cada aula. Se cuenta con el préstamo de video Beans de los cuales hay 8 disponibles, de igual forma portátil y parlante. En cuanto a herramientas tecnológicas se cuenta con plataforma Moodle, simuladores como LabSag (Gerencia Financiera, Gerencia de Operaciones, Marketing Estratégico, Marketing y Logística, Gerencia Publicitaria, Gerencia de Servicios (Hoteles), Gerencia General Integral, (Tenpomatic, Simdef, Simpro,marketstrated, Marklog,SimServ, Adstrat), Siciem, Risk. | |
| En este primer momento se puede concluir que la universidad cuenta con excelentes recursos tecnológicos para lograr un proceso de enseñanza medido por TIC por parte de los profesores. | |

Diario de campo. Observación 1. Elaboración propia

| | |
|---|---|
| Profesores del programa de Administración de Empresas interactuando con la plataforma MOODLE y recursos TIC | |
| Episodio o situación | Uso y apropiación de la plataforma Moodle |
| Fecha | 20 de Febrero del 2020 |
| Hora | 6:00pm |
| Participantes | profesores |
| Lugar | Sede Quinta |
| <p>Se observa que una parte de los profesores no tiene conocimiento en el uso de la plataforma Moodle y su papel frente a ellas es restaurar cursos tal y como otro profesor lo diseñó sin darle ningún valor agregado pedagógicamente. Otros profesores que si cuenta con un mediano conocimiento de esta herramienta la aplican en su proceso de enseñanza y usan las TIC con un sentido instrumental, esto es, se limitan a usarlas para publicar contenidos y transmitir información de una forma expositiva. De esta manera se pudo evidenciar gracias a la observación directa de parte de la investigadora, quien en su papel de evaluadora de aulas virtuales el programa de administración de empresas de la Corporación Universitaria Minuto de Dios de la VRTMM, da cuenta del uso que los profesores le dan a sus aulas virtuales y la falta de apropiación pedagógica que tienen frente a la herramienta Moodle.</p> | |

Diario de campo. Observación 2. Elaboración propia

Igualmente, se acercó a la población a través de una sesión de profundidad a través de grupo de discusión, dicha actividad se dio inicio con una breve introducción diseñada desde los planteamientos de Galvis (2004), sobre la importancia de las TIC, la clasificación de los medios tecnológicos, así como los enfoques educativos que surgen de la aplicación de estos. Las TIC se dieron a conocer en tres ambientes, expositivo, activo e interactivo. Posteriormente, los profesores desarrollaron un pequeño taller buscando hacer una introspección a propósito de la experiencia que han tenido en el manejo de las TIC.

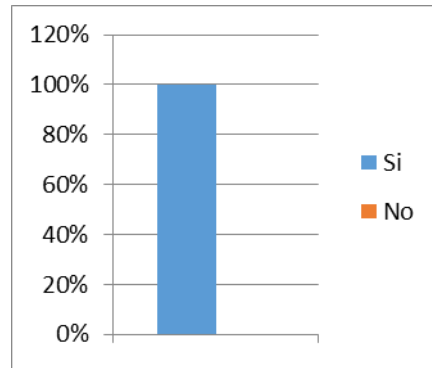
Aquí este se planteó tres preguntas:

1. ¿Considera importante el uso de las TIC en los procesos de enseñanza? Mencione algunas herramientas que conozca.

2. De las herramientas que usted conoce, ¿cuáles aplica en su labor docente y de qué manera?

Al finalizar algunos de los presentes socializaron sus respuestas evidenciando los siguientes resultados:

1. **¿Considera usted Importante el uso de las TIC en los procesos de enseñanza?**

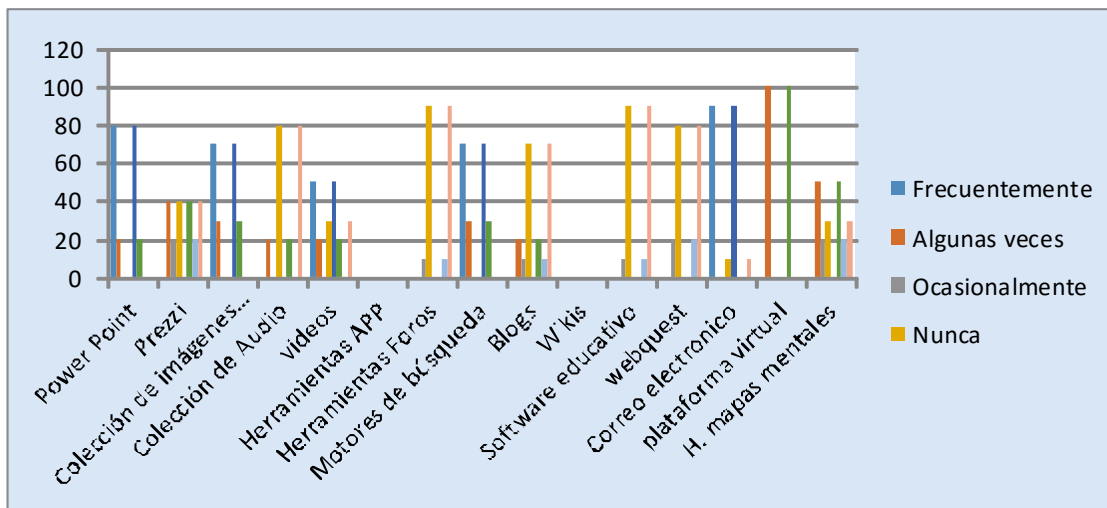


Grafica 1. Importancia de uso de TIC en el proceso de enseñanza. Elaboración propia

Frente a la primera pregunta los profesores reconocen que las TIC son importantes y que fortalecen el proceso de enseñanza.

Frente al conocimiento y uso de las herramientas TIC en su labor docente se evidencian los siguientes resultados.

2. **¿Qué herramientas aplica en su labor docente y de qué manera?**



Grafica 1. Herramientas que aplica en su labor docente y la forma. Elaboración propia

Estos se analizan a partir de los tres ambientes que plantea Galvis, así: Frente al uso de herramientas expositivas como: herramienta Power Point es utilizada por el 80 % de los profesores de manera frecuente y un 10% de ellos, algunas veces; el presentador de diapositivas Prezi, es utilizado por 40% de profesores algunas veces, 20% ocasionalmente, y 40%, nunca; la colección de imágenes y fotos es utilizada frecuentemente por 70% de profesores, 30% algunas veces; la colección de audio es utilizada 20% de profesores algunas veces; los videos son utilizados por 50% de profesores frecuentemente, el 20% algunas veces y 30% nunca. Se puede concluir que la herramienta más utilizada en un ambiente expositivo es Power Point, como también se hace uso de colección de imágenes y fotos, audios y videos, buscando ambiente virtual de aprendizaje más llamativo y dinámico.

Frente al uso de herramientas activas como simuladores, podemos decir que no son utilizados por los profesores. Las herramientas de creación de mapas mentales algunas veces son utilizadas por 50%, ocasionalmente el 20%, y el restante, nunca. El Software educativo es utilizado por el 10% de manera ocasional, el restante, nunca. Se puede concluir que los ambientes de aprendizaje activos que permiten el aprendizaje en el estudiante con base en la estimulación que reciben, la experimentación, la reflexión, se usan medianamente.

Frente al uso de herramientas interactivas como: herramientas que promueven foros son utilizadas 10%, ocasionalmente, por un profesor; motores de búsqueda son utilizados 70% por los profesores, y 30%, algunas veces; blogs son utilizados algunas veces por 20% de profesores, y 10%, ocasionalmente; wikis son utilizadas por el 10% ocasionalmente; la Webquez son utilizadas 20% de manera ocasionalmente por los profesores; correo electrónico lo utilizan 100% frecuentemente. Se puede concluir que el profesor no integra en su totalidad estas herramientas, además propicia en un nivel mínimo ambientes de aprendizaje interactivos donde el estudiante a partir de interactuar con personas e información, reflexione, comparta conocimiento y logre un aprendizaje significativo.

Para concluir sobre las herramientas que tiene la universidad y cuales usan los profesores, podemos decir que aquellos reconocen que existen vacíos en muchas herramientas y, otros, sostienen que conocen de ellas más a fondo, pero no han tenido la oportunidad y el tiempo de diseñar sus propios recursos. Por tal razón, propusieron que sería importante conocer y empezar a diseñar a partir de los tres ambientes de aprendizaje, apropiarse de ellas, y aplicarlas como estrategia pedagógica para fortalecer el proceso de enseñanza mediados por aulas virtuales.

Entonces, para que se den cambios significativos en el proceso de enseñanza desde la perspectiva de formación en TIC, es necesario que los profesores aprendan a articular el proceso de enseñanza y la intencionalidad pedagógica con este tipo de herramientas. Finalmente, en cuanto a posibilitar la interacción entre los participantes y el investigador, se aplicó la entrevista de forma individual. Esta se desarrolló de manera semiestructurada

puesto que se plantearon cinco preguntas a propósito del fenómeno a estudiar, aunque se hicieron comentarios libres a lo largo de las entrevistas. Se realizó de esta manera para instar que el entrevistado se concentrara en responder a las preguntas realizadas y no se extendiera en sus respuestas.

Sobre la pregunta No. 1 ¿Conoce usted las herramientas tecnológicas con las que cuentan los profesores del Programa de Administración de Empresas para el proceso de enseñanza ofrecidas por la universidad? Ante las respuestas, se evidencia que los profesores conocen los recursos con los que cuenta la universidad como son las aulas de sistemas, internet, plataforma, herramientas audiovisuales, simuladoras, de lo cual se puede deducir que, el programa cuenta con buenos recursos tecnológicos y los profesores pueden tener acceso a ellos para fortalecer el proceso de enseñanza.

En ese orden se procedió con la siguiente pregunta ¿De las anteriores herramientas tecnológicas que ha mencionado, cuáles utiliza en su labor docente y de qué manera?, los profesores a nivel general responden que hacen uso de las herramientas de la siguiente forma:

- Aulas de sistemas: en este espacio los estudiantes trabajan simuladores o realizan actividades en herramientas ofimáticas, utilizan la nube como repositorio e internet para buscar información y desarrollar actividades asignadas en la plataforma. El profesor no brinda una guía de recursos que orienten al estudiante en la búsqueda de la información en internet. La disponibilidad de estas aulas es muy limitada.
- Medios audiovisuales: los profesores a través de esta herramienta proyectan recursos como videos, imágenes, gráficas en Excel y presentaciones que diseñan en Power Point para complementar el proceso de enseñanza.
- Plataforma Moodle: En este espacio la mayor parte de los profesores las utilizan para subir contenidos y actividades, convirtiéndola en un ambiente de aprendizaje expositivo.
- Bibliotecas virtuales y bases de datos: Los profesores hacen uso de estas herramientas y motivan a los estudiantes a consultar por estos medios.
- Simuladores: Lamentablemente estas herramientas que generan ambientes activos de enseñanza y aprendizaje, las utilizan una mínima parte de profesores.

De lo anterior se puede inferir que el uso que los profesores le dan a la mayor parte de las herramientas tecnológicas lo hacen en un sentido pedagógico instrumental, de forma

expositiva, con el fin de mostrar información dinámica, acompañada de imágenes y videos. Una mínima parte utiliza herramientas activas como simuladores.

Por lo tanto, el estudiante sigue manteniendo un papel pasivo en su proceso de aprendizaje. En cuanto a las aulas de sistemas, a pesar de que cuentan con un buen servicio de internet, no se hacen uso de herramientas que generan espacios de trabajo colaborativos, interactivos, a través de un chat, un foro, una videoconferencia, etc., que le permitan al estudiante aprender de los demás, reflexionar y retroalimentar sus conocimientos previos, logrando así un aprendizaje significativo.

Por otra parte, para conocer la formación que los profesores han recibido de la universidad en el proceso de enseñanza mediado por TIC se procedió con la siguiente pregunta No. 3 ¿Ha recibido formación en TIC por parte de la Universidad? La mayoría de los profesores respondieron que por parte de la Universidad “NO” han recibido formación en TIC, una mínima parte en web 2.0. Todos manifiestan haber recibido capacitaciones por otros centros educativos. No obstante, consideran que no ha sido suficiente.

De esto se puede inferir que los profesores como profesionales en su labor docente, no están recibiendo capacitaciones por parte de la universidad que les permita formarse en el uso y apropiación de las TIC para fortalecer los procesos de enseñanza a través de la plataforma Moodle.

Para determinar las herramientas que conocen los profesores se realizó la siguiente pregunta No. 4 ¿Qué herramientas TIC conocen y han usado en su labor docente? A nivel general los profesores manifestaron que conocen las siguientes herramientas: correo electrónico, dropbox, youtube, simuladores, aplicaciones de google, cmaptools, buscadores, herramientas sociales como twitter, instagram, facebook, powtoon, educaplay y slides.

Aquí se evidencia que los profesores conocen diversidad de herramientas que pueden generar no solamente ambientes de enseñanza expositivos, sino activos e interactivos. Pero en su mayoría, solo han diseñado estrategias de enseñanza con herramientas que despierte su atención, que le permita relacionar conceptos, pero no se hace uso de aquellas que le permitan ambientes de enseñanza significativos que se caractericen por ser activas e interactivas.

Respecto a la pregunta No. 5 se buscó conocer la percepción que tienen los profesores con respecto a la importancia del uso de las TIC en la enseñanza ¿Considera que el uso de las TIC fortalece los procesos de enseñanza? La mayoría de los profesores respondieron “sí”; manifestaron que son herramientas muy útiles para generar en los estudiantes un aprendizaje dinámico que despierte la motivación por aprender los diferentes temas que se abordan en aula. Se puede concluir que, los profesores son conscientes de la importancia y los beneficios que las TIC aportan en el proceso de aprendizaje en los

estudiantes, no obstante, hay una aplicación limitada de las potencialidades de estas herramientas por parte de ellos.

Por lo tanto, es claro que el uso y apropiación de estas herramientas en los procesos de enseñanza por parte de los profesores le permitirá al estudiante aprender a aprender, aprender con demás, aprender jugando, aprender con lo que le gusta y lo rodea. Es así como se logrará un aprendizaje continuo y constante que se verá reflejado tanto en el ambiente escolar como en la vida personal y profesional del estudiante.

Para esto es fundamental que el profesor desarrolle competencias que le permitan innovar su metodología tradicionalista apropiándose de las TIC en los ambientes de aprendizaje activos e interactivos, y al hacer uso de estas, contribuyan al desarrollo de competencias que responda al modelo pedagógico de la Universidad, lo cual permite que, se desplace esa formación del estudiante pasivo y se encamine a una que se caracterice por ser activo y protagonista de su propio aprendizaje.

Junto todo esto, contribuirá a fortalecer las diferentes habilidades y competencias que requiere un futuro administrador de empresas y asimismo estar preparado frente a este mundo globalizado y a las exigencias que exige esta sociedad.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

La aplicación de las TIC en los procesos de enseñanza por parte de los profesores del programa de Administración de Empresas de la Corporación Universitaria Minuto de Dios VRTMM se caracterizaba por tener un uso instrumental, con un sentido pedagógico expositivo. Como lo afirma Rueda (2005), La incorporación de las Tic en el sistema educativo formal no ha logrado superar la visión instrumental sobre su uso y, en general, la política en este campo no ha incidido ni en la transformación de las prácticas y modelos pedagógicos tradicionales, ni en la generación de modelos innovadores o alternativas de desarrollo para el país. (p.4). La finalidad del profesor es almacenar y mostrar información en la plataforma Moodle dando lugar a ambientes de aprendizaje pasivos en sus estudiantes.

Igualmente, la investigación permitió conocer los recursos tecnológicos con los que cuenta la universidad, son significativos y le dan un gran valor al proceso de enseñanza y aprendizaje. Los profesores no utilizan muchos de estos recursos como apoyo didáctico y en su práctica pedagógica, y algunos no porque la desconozcan; por tal razón es de gran importancia crear conciencia en los profesores que las TIC van de la mano en su labor como lo asegura el Ministerio de educación Nacional (2005):

“Las actitudes de los profesores son fundamentales para la efectividad del proceso de uso y apropiación de las TIC, ya que ellos son los ingenieros, productores, y comercializadores de los servicios educativos”.

Para lograrlo la Corporación Universitaria Minuto de Dios VRTMM debe ofrecer programas de formación en herramientas TIC para que los profesores se apropien de estas, desarrollen competencias y le permitan generar estrategias en su proceso educativo bajo cinco dimensiones como lo platea Galvis, en su artículo la PIOLA (2005):

P: TIC para mejorar la Productividad individual: hacen parte las herramientas ofimáticas y programas de mecanografía, para la realización de tareas de comunicación y mejorar la productividad personal, basada en textos, procesamiento de datos, hojas de cálculo y expresión gráfica, bases de datos, etc.

I: TIC para mediatizar la Interacción de los individuos: hacen parte las herramientas síncronas y asíncronas como el correo electrónico, blog, wiki, foro, videoconferencias, chat; que permiten la interacción personal en tiempo real o diferido. Estas generan ambientes de enseñanza y aprendizaje colaborativos, despertando en el estudiante la motivación y el interés por aprender, permitiéndole una continua actividad intelectual, aprenda del error y desenvuelva un rol más activo en su proceso de aprendizaje.

O: TIC para apoyar la exploración conjetural de Objetos de estudio: Hacen parte los contenidos digitales a los que se puede acceder a través de programas informáticos, herramientas multimedia que favorecen al enfoque pedagógico heurístico, en donde predomina la indagación, la colaboración y la experiencia individual para el aprendizaje.

L: TIC para apoyar labores educativas: hacen parte las herramientas para la construcción de Mapas Conceptuales, Mapas causa-efecto, información reunida para resolver problemas. Modelos Matemáticos. Representación algebraica, geométrica y numérica. Simulaciones y juegos, para fortalecer los procesos de enseñanza aprendizaje.

A: TIC para ampliar el acervo cultural, científico y tecnológico: hace parte todas las herramientas que le permitan al docente fortalecer y aumentar sus conocimientos en su disciplina y en otras logrando un nivel integral y un nivel mínimo multidisciplinar, como los motores de búsqueda, sistema de información digital, bases de datos digitales, portales educativos, etc.

Una estrategia de enseñanza mediada por TIC, brinda la oportunidad de fortalecer los procesos de aprendizaje de los estudiantes, como también enriquecer la labor docente. De esta forma se generara ambientes de aprendizaje significativos que influyan directamente en la formación integral y competitiva de los estudiantes, como también transformando la labor pedagógica y adquiriendo nuevas formas de enseñar respondiendo a las exigencias que la educación superior exige.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Benne, K (2011). *Pedagogy to Antropogogy: A Challenge to the Educational Professoriate*. Citado por Galvis, Álvaro. *Ambientes educativos para la era de la informática*. Bogotá: Uniandes. p1
- Escontrela y Stojanovic (2004), y Moya (2009). *La integración de las TIC en la educación: Apuntes para un modelo pedagógico pertinente*. *Revista de pedagogía*. Rev. Ped v.25 n.74 Caracas set.
- Galvis, A (2004). *Oportunidades educativas e las TIC*. Colombia Aprende. Recuperado de http://www.colombiaaprende.edu.co/html/investigadores/1609/articles-73523_archivo.pdf.
- Galvis, A. *La Piola (2008) y el desarrollo profesional docente con apoyo de Tecnologías de Información y Comunicación-TIC*. *Tecnología y Comunicación Educativas*, vol. 22, no 46, p. 59-86.
- Jaramillo, H y Saico J (2017). *Estudio descriptivo y exploratorio del uso de TIC en el proceso de aprendizaje por los estudiantes de instituciones de educación superior*. Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas.
- Ministerio de educación nacional. Colombia. [En línea] *Para vivir en un mundo global*. AlTablero, Bogotá D.C., No. 37 – 2005. Disponible en: <http://www.mineducacion.gov.co/1621/article-97500.html> [Consultado en junio de 2016]
- Moráguez, A (2005). *Curso de estadística aplicada a la investigación educacional*. Holguín: ISPH.
- Munarriz, B. (2002). *Técnicas y métodos de la investigación cualitativa*. País Vasco: Universidad del País Vasco.
- Presky, M. (2010) *Nativos digitales e inmigrantes digitales*. USA: SEK. p3.
- Ramírez, A Y Valdes, W (2016). *Propuesta pedagógica para la apropiación de herramientas TIC y web 3.0 en las didácticas de aula de los formadores de la facultad de educación de la Corporación Universitaria Minuto de Dios de la VRTMM*.
- Ortíz, R (2005). *Apropiación social de las tecnologías: Civerciudadanías emergentes. Diálogocultural y tecnologías de la información y comunicación para el fortalecimiento de los proceso comunitarios*. Cali- colombia: Tecnología y comunicaciones educativas, N°41, p.4.
- SADIN ESTEBAN, M^a (2003) *Paz. Investigación Cualitativa en Educación. Fundamentos y Tradiciones*. Madrid: Mc Graw and Hill Interamericana p.63.
- Delors, J. (1996). *La educación encierra un tesoro*. Madrid: Santillana.UNESCO.
- Tamayo, M. (2006) *Diccionario de la investigación científica*. México: Limusa.

Los paradigmas actuales - educación, empresa y sociedad - ISBN: 978-958-52636-8-0

Colección: Científica Educación, Empresa y Sociedad. DOI: <https://doi.org/10.34893/na8w-qb04>

Semblanza

Mediaciones y uso de las TIC en los profesores de instituciones de educación superior: El caso de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, Tolima

Andrea Montenegro Portilla

Magister en Educación. Universidad Libre. Especialista en Pedagogía. Ingeniera de sistemas.

Cargo: Docente-líder de Campus Virtual.

Campo: Universidad Uniminuto

Red Nombre:

Grupo de investigación: GIEM

ORCID: <https://www.researchgate.net/>

GOOGLE ACADEMICO: <https://scholar.google.es/schhp?hl=es>

PUBLONS: <https://publons.com/account/login/?next=/dashboard/summary>

RESEARCHGATE: <https://www.researchgate.net/>

Correo electrónico Institucional: Doris.montenegro@uniminuto.edu

Correo electrónico Personal: Montenegro_andrea@hotmail.com

COIN: MEJORAMIENTO EN PROCESOS DE ADMINISTRACIÓN DE PRODUCTOS, FACTURACIÓN, PAGOS Y CARTERA PARA PEQUEÑAS PYMES

Nayibe Soraya Sánchez León¹³², Isabel Ortiz Serrano¹³³, Melissa Rivera Guzmán¹³⁴,
Bruno E. Ramírez Rengifo¹³⁵

Pares evaluadores: Red de Investigación en Educación, Empresa y Sociedad –
REDIEES.¹³⁶

¹³² Magister en Elearning y Redes Sociales Universidad de la Rioja de España. Actualmente docente titular del ITFIP Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional ITFIP del Espinal Tol. nsanchez@itfip.edu.co. <https://orcid.org/0000-0001-5799-6345>, <https://scholar.google.es/citations?user=FW6z3c0AAAAJ&hl=es>

¹³³ Magister en Educación de la Universidad del Tolima. Licenciada en Ciencias Sociales Universidad de Cundinamarca UEDC. Actualmente ViceRectora Académica del Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional ITFIP del Espinal Tol. iortiz@itfip.edu.co.

¹³⁴ Ingeniera de Sistemas del Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional ITFIP del Espinal Tol. Actualmente Docente Catedrática. MRIVERA71@itfip.edu.co. <https://orcid.org/0000-0002-0936-1422>. <https://scholar.google.es/citations?user=V8k7t3AAAAAJ&hl=es>

¹³⁵ Magister en Administración y Dirección de Empresas MBA Universidad Internacional de La Rioja. Ingeniero Agrónomo Universidad del Tolima. Actualmente docente titular del ITFIP, bramirez@itfip.edu.co.

¹³⁶ Red de Investigación en Educación, Empresa y Sociedad – REDIEES. www.rediees.org

Los paradigmas actuales - educación, empresa y sociedad - ISBN: 978-958-52636-8-0

Colección: Científica Educación, Empresa y Sociedad. DOI: <https://doi.org/10.34893/na8w-qb04>

COIN: MEJORAMIENTO EN PROCESOS DE ADMINISTRACIÓN DE PRODUCTOS, FACTURACIÓN, PAGOS Y CARTERA PARA PEQUEÑAS PYMES

Nayibe Soraya Sánchez León¹³⁷, Isabel Ortiz Serrano¹³⁸, Melissa Rivera Guzmán¹³⁹,
Bruno E. Ramírez Rengifo¹⁴⁰

RESUMEN

La información se constituye uno de los activos más valiosos para toda empresa, ya que de ella depende la toma de decisiones que puede afectarla o lograr un papel fundamental en su crecimiento económico. La implementación del software se dio como solución al problema que se presentaba en la microempresa, el cual era el inadecuado uso, procesamiento y resultados en el sistema de administración de inventarios y facturación. Como marco metodológico para la ingeniería se hace uso de la SCRUM y sus tres fases. La solución propuesta, lleva a lograr el resultado más importante de esta investigación, que es el Software COIN. Dentro del proceso investigativo y el desarrollo del proyecto permitió: comprender que la investigación es una acción inherente de las personas, y que a través de la práctica se logra perfeccionar, teniendo en cuenta lo anterior, se ponen en práctica los conocimientos adquiridos durante la formación académica. Además, de trabajar en un contexto empresarial adquiriendo experiencia en el desarrollo de software.

¹³⁷ Magister en Elearning y Redes Sociales Universidad de la Rioja de España. Actualmente docente titular del ITFIP Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional ITFIP del Espinal Tol. nsanchez@itfip.edu.co. <https://orcid.org/0000-0001-5799-6345>, <https://scholar.google.es/citations?user=FW6z3c0AAAAJ&hl=es>

¹³⁸ Magister en Educación de la Universidad del Tolima. Licenciada en Ciencias Sociales Universidad de Cundinamarca UEDC. Actualmente ViceRectora Académica del Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional ITFIP del Espinal Tol. iortiz@itfip.edu.co.

¹³⁹ Ingeniera de Sistemas del Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional ITFIP del Espinal Tol. Actualmente Docente Catedrática. MRIVERA71@itfip.edu.co. <https://orcid.org/0000-0002-0936-1422>. <https://scholar.google.es/citations?user=V8k7t3AAAAAJ&hl=es>

¹⁴⁰ Magister en Administración y Dirección de Empresas MBA Universidad Internacional de La Rioja. Ingeniero Agrónomo Universidad del Tolima. Actualmente docente titular del ITFIP, bramirez@itfip.edu.co.

Los paradigmas actuales - educación, empresa y sociedad - ISBN: 978-958-52636-8-0

ABSTRACT

Information constitutes one of the most valuable assets for any company, since decision-making depends on it, which can affect it or achieve a fundamental role in its economic growth. The implementation of the software was given as a solution to the problem that appeared in the microenterprise, which was the inadequate use, processing and results in the inventory and billing administration system. The SCRUM and its three phases are used as a methodological framework for engineering. The proposed solution leads to achieve the most important result of this research, which is the COIN Software. Within the research process and the development of the project it allowed: to understand that research is an inherent action of people, and that through practice it is possible to improve, taking into account the above, the knowledge acquired during training is put into practice academic. Also, working in a business context gaining experience in software development.

PALABRAS CLAVE: Factura, inventario, SCRUM, microempresa y software.

Keywords: Invoice, inventory, SCRUM, microenterprise, software.

INTRODUCCIÓN

Las empresas u organizaciones dependen cada día más de la información que manejan, es por ello que cualquier inconveniente que se presente con esta puede llegar a afectar la operación en cada uno de los procesos e incluso comprometer vigencia en el mercado. Tenido en cuenta los avances de las tecnologías de la información y comunicación a nivel global y la sistematización de los procesos por las grandes empresas, se ha logrado mejorar la calidad de sus procesos y la atención de los clientes. En Colombia el gobierno nacional en cabeza del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC) ha generado estrategias para que cada uno de los sectores del país como: Educativo, Industria, Salud, etc. Incorporen en cada uno de sus procesos las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC) con el fin de mejorar y optimizar sus procesos de desarrollo y atención.

Las microempresas o bien conocidas como Mypimes, tienen una gran importancia en la economía de nuestro país, según un censo realizado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas DANE estas genera alrededor del 67% del empleo y aportan el 28% del Producto Interno Bruto (PIB). Por eso es importante implementar el uso de las TIC en sus procesos ya que según (Galeano, 2016), “el desconocimiento de los innumerables beneficios que pueden generar la incorporación de las TIC en las pequeñas empresas y el miedo a innovar, hace que estas no sean competitivas en un medio donde se exige la optimización de procesos, la satisfacción de los clientes en el menor tiempo posible y el aumento de ventas entre muchos otros aspectos empresariales”.

Por esto la creación de un software para la empresa Plásticos y Desechables Libia, permitirá un mejor manejo de la información en los procesos de administración de productos, facturación, pagos y cartera. Ya que en la actualidad estos son realizados de forma manual y son almacenados en un libro sin ningún control para la preservación de daño o pérdida. Esto conlleva a la desorganización, la falta de precisión en la información y retrasos no intencionales en la atención a los clientes.

El propósito de esta investigación, es proporcionar a Plásticos y Desechables Libia, una herramienta tecnológica para la optimización del sistema de información de inventario

Los paradigmas actuales - educación, empresa y sociedad - ISBN: 978-958-52636-8-0

Colección: Científica Educación, Empresa y Sociedad. DOI: <https://doi.org/10.34893/na8w-qb04>

de productos y facturación bajo requerimientos específicos, teniendo en cuenta las normas contables y de inventarios establecidas por el gobierno. Para el proceso de diseño y desarrollo del software, se aplicó los principios enunciados por Alarcón, Hurtado, Pardo, Collazos, & Pino en el 2007, en el tema de la usabilidad web, los cuales son una filosofía donde se debe concentrar en las condiciones y necesidades de los usuarios. Para desarrollar una aplicación web usable es de gran importancia: Conocer, trabajar con las personas y beneficiarios potenciales y poder entender las tareas y así poder optimizar y mejorar en término de tiempo la presentación del servicio.

La accesibilidad, según los autores Montero & Martín Fernández en el año 2004, la definen como: “El atributo de calidad de un producto o servicio web que se refiere a la posibilidad de que pueda ser accedido y usado por el mayor número posible de personas, indiferentemente de las limitaciones propias del individuo o de las derivadas del contexto de uso”(p.332), y con ello permitir una fácil y rápida administración, así como la reducción en los costos al hacer más eficientes los procesos y la disminución en la pérdida de productos. De igual forma ofrece beneficios intangibles como reducción en el tiempo y calidad de atención.

El desarrollo de un software bajo la metodología ágil como es la SCRUM, permite un mayor control en el ejercicio de producción de la herramienta dentro de un ambiente de trabajo colaborativo, donde prima la interacción con el cliente, logrando que se priorice el desarrollo de cada uno de los sprint, para realizar entregas parciales y poder realizar los ajustes en la marcha, dando como resultado el software que administre los inventarios y facturación de los productos de la empresa de plásticos Libia.

MATERIAL Y MÉTODOS

Para el desarrollo de proyecto se basará en una investigación de tipo mixta (Cualitativa – Cuantitativa) con un corte exploratoria – descriptiva- propositiva utilizando métodos y técnicas de recolección de datos, los cuales se obtendrán de la empresa Plásticos y Desechables Libia del municipio de Agua de Dios Cundinamarca.

Tipo de investigación.

La investigación basada en la metodología de tipo mixta (Cualitativa – Cuantitativa), en su corte exploratorio buscara el entendimiento y funcionamiento del sistema de información, facturación, inventarios y cartera de la empresa Plásticos y Desechables LIBIA, para establecer la comprensión de las causas que se generan por la no implementación y sistematización de los procesos que se lleva a cabo dentro de la organización y así mismo conseguir establecer la problemática de estudio. Terminada la etapa exploratoria descriptiva, se propone por parte del equipo de trabajo establecer los requerimientos necesarios para proponer el diseño, desarrollo e implementación de un software para el control y la administración de facturación inventarios y ventas. Con el fin de ofrecer una alternativa que den solución a la problemática presentada ayudando en presentar un servicio eficiente y de mejor calidad s sus clientes.

Población de la investigación.

La investigación se desarrolló en la empresa Plásticos y Desechables Libia del municipio de Agua de Dios Cundinamarca. Logrando determinar la población como todos los integrantes que pertenecen a la empresa, lo cuales son el representante legal y sus empleados.

Técnicas de recolección de información.

Las técnicas empleadas para la recolección de datos fueron las siguientes: Entrevistas Formales, las entrevistas se realizaron por medio de preguntas las cuales estaban diseñadas con el fin de obtener la información precisa por parte de cada uno de los entrevistados.

Revisión documental y bibliográfica, con el fin obtener mayor conocimiento del proceso de facturación ventas e inventarios en Colombia, logrando hacer una revisión de normas y leyes que regulan facturación e inventarios, esto ayudando a la construcción del marco teórico y legal del proyecto.

Observación, es técnica se realizó durante la operatividad de la empresa, esto con el fin de poder determinar una mayor veracidad del origen del problema obteniendo la información en tiempo real.

El equipo de trabajo en su totalidad Scrum Team y el propietario del producto, analizan la información recolectada a través del cada uno de los instrumentos aplicados y las técnicas de recolección de información, donde se dan respuesta a cada uno de los interrogantes planteados y se estudian las posibles soluciones tecnológicas, se traza la ruta a seguir con el fin de llevar a una solución óptima que beneficie el proceso y la micro empresa Plásticos y Desechables Libia.

Marco de trabajo para el desarrollo ágil de software: SCRUM.

Según la autora del sitio web IDA Dra. (Beatriz Margarita Leal, 2017), las metodologías ágiles permiten un trabajo colaborativo permitiendo un mayor control y capacidad de prevenir posibles afectaciones al de desarrollo del proyecto y del software mismo. Esta metodología SCRUM, está conformada por las siguientes fases según (Cruz-Lemus, 2014).

Fase 1. Análisis de requisitos. Se analizan cada uno de los requerimientos según las especificaciones del cliente o usuario y se determinan cada uno de los objetivos del software, es en esta fase donde se realiza la planificación total del proyecto.

Fase 2. Planeación y gestión del proyecto. Se establecen las funcionalidades y actividades a realizar para cada uno de los objetivos y requerimientos, se establecen costos, y estudios de factibilidad para el desarrollo del proyecto y realizar los ajustes pertinentes para el cumplimiento de proyecto. Las actividades de esta fase son:

- Realizar requerimientos funcionales y no funcionales
- Realizar estudios de factibilidad.
- Generar el presupuesto del proyecto.
- Matriz de riesgos para el desarrollo del proyecto.

Fase 3. Sprint planning meeting. Se planifica el sprint donde el cliente despeja las dudas del equipo de trabajo y aprueba el sprint para proceder con el desarrollo de cada módulo del software. Para ello se desarrolla en dos partes: La primera fue la selección de requisitos: Es la iteración es realizada entre cliente y equipo, se seleccionan los requisitos más prioritarios que se comprometen a completar en la iteración y la segunda: la planificación de la iteración: Se elabora la lista de tareas o acciones necesarias para la realización y cumplimiento del sprint, esta activada se realiza de manera constante con todo el equipo de trabajo. Las actividades de esta fase son:

- Reunión con cliente para selección de prioridades de iteración.
- Identificación del sprint y sus actividades.
- Asignación de tareas según perfiles.

A continuación, se relacionan los Sprint desarrollados de la siguiente manera 1). Determinación de premisas de COIN, 2). Diseño de la base de datos de COIN, 3). Diseño y desarrollo de módulos. Ver tablas (1, 2, 3) y el Product Backlog donde se agrupa todos los Sprint y se estima la cantidad de esfuerzos de cada una de las iteraciones. Ver tabla N°4.

Tabla 4 Sprint N°1 Determinación De Premisas De COIN

| SPRINT N°1 - DETERMINACION DE PREMISAS DE COIN | | | días del sprint/esfuerzo (Hrs) | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|--|--------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-----|-----|-----|--|
| ID.his | Requerimiento/Tarea | Responsable | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | ... | ... | ... | |
| 1 | Realización de entrevista al gerente de la empresa Plásticos LIBIA | SCRUM TEAM Cristian Oswaldo Lozada Tovar, Luis R. Ramírez | | x | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Análisis de cada uno de los procesos de al Plásticos LIBIA a sistematizar | Liévano, Alejandra Romero Ruiz Guzmán, Libia Rosa Ruiz | | | x | | | | | | | | | | | |
| 3 | Recopilación de inventarios de productos del Plásticos Libia | SCRUM TEAM Cristian Oswaldo Lozada Tovar, Luis R. Ramírez | | | | x | | | | | | | | | | |
| 4 | Planteamiento de las posibles soluciones del cliente | Liévano, Alejandra Romero Ruiz Guzmán, Libia Rosa Ruiz | | | | | | x | | | | | | | | |

SPRINT N°1 - DETERMINACION DE PREMISAS DE COIN

| ID.his | Requerimiento/Tarea | Responsable | días del sprint/esfuerzo (Hrs) | | | | | | | | | | | | |
|--------|---|--|--------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-----|-----|-----|
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | ... | ... | ... |
| 5 | Establecer alcances y limitaciones de proyecto | SCRUM TEAM Cristian Oswaldo Lozada Tovar, Luis | | | | | | | | | x | | | | |
| 6 | Realizar búsqueda de software de facturación e inventarios para conocer su funcionamiento | R. Ramírez Liévano, Alejandra Romero Ruiz, José Alexander Aguilar González, Soraya Jiménez Montaña, Melissa Rivera Guzmán | | | | | x | | | | | | | | |
| 7 | Determinación de los módulos del sistema | SCRUM TEAM Cristian Oswaldo Lozada Tovar, Luis | | | | | | | | | x | | | | |
| 8 | Establecer recursos tecnológicos para el desarrollo del proyecto | R. Ramírez Liévano, Alejandra Romero Ruiz, José Alexander Aguilar González | | | x | | | | | | | | | | |
| 9 | Establecer los colores, tipográfica e iconografía de la aplicación COIN | SCRUM TEAM Cristian Oswaldo Lozada Tovar, Luis R. Ramírez Liévano, Alejandra Romero Ruiz, José Alexander Aguilar González, Soraya Jiménez Montaña, Melissa Rivera Guzmán | | x | | | | | | | | | | | |

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5 Sprint N°2 Diseño de la base de datos de COIN

SPRINT N°2 DISEÑO DE LA BASE DE DATOS DE COIN

| ID.his | Requerimiento/Tarea | Responsable | días del sprint/esfuerzo (Hrs) | | | | | | | | | | | | |
|--------|--|---|--------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-----|-----|-----|
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | ... | ... | ... |
| 1 | Determinación de finalidades de la base de datos | SCRUM TEAM Cristian Oswaldo Lozada Tovar, Luis R. Ramírez Liévano, Alejandra Romero Ruiz, José Alexander Aguilar González | | x | | | | | | | | | | | |

SPRINT N°2 DISEÑO DE LA BASE DE DATOS DE COIN

| ID.his | Requerimiento/Tarea | Responsable | días del sprint/esfuerzo (Hrs) | | | | | | | | | | | | | | |
|--------|--|---|--------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-----|-----|-----|--|--|
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | ... | ... | ... | | |
| 2 | Determinar tablas y campos de la base de datos. | SCRUM TEAM Cristian Oswaldo Lozada Tovar, Luis R. Ramírez Liévano, Alejandra Romero Ruiz, José Alexander Aguilar González | | x | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Diseñar el modelo con la técnica Modelo Entidad Relación | SCRUM TEAM Cristian Oswaldo Lozada Tovar, Luis R. Ramírez Liévano, Alejandra Romero Ruiz, José Alexander Aguilar González | | | | x | | | | | | | | | | | |
| 4 | Crear base de datos en SGBD MySQL | SCRUM TEAM Cristian Oswaldo Lozada Tovar, Luis R. Ramírez Liévano, Alejandra Romero Ruiz, José Alexander Aguilar González | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Identificar el campo los campos con valores únicos en cada registro (Llaves Primarias) | SCRUM TEAM Cristian Oswaldo Lozada Tovar, Luis R. Ramírez Liévano, Alejandra Romero Ruiz, José Alexander Aguilar González | | x | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Perfeccionar el diseño | SCRUM TEAM Cristian Oswaldo Lozada Tovar, Luis R. Ramírez Liévano, Alejandra Romero Ruiz, José Alexander Aguilar González | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | Ingresar los datos a la base de datos por medio del SGBD Mysql | SCRUM TEAM Cristian Oswaldo Lozada Tovar, Luis R. Ramírez Liévano, Alejandra Romero Ruiz, José Alexander Aguilar González | | | | | | | | | | | | | | | |

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6 Sprint N°3 Diseño Y Desarrollo De Módulos

| SPRINT N° 3 DISEÑO Y DESARROLLO DE MODULOS | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|-----|-----|
| ID.his | Requerimiento/Tarea | Responsable | días del sprint/esfuerzo (Hrs) | | | | | | | | | | | | | |
| | | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 20 | ... | ... |
| 1 | Diseño de interfaz gráfica de COIN | SCRUM TEAM Cristian Oswaldo Lozada Tovar, Luis R. Ramírez Liévano, Alejandra Romero Ruiz | | | | | | | | | | | x | | | |
| 2 | Desarrollo de Modulo de Devoluciones, reportes, y tablas Maestras | SCRUM TEAM Cristian Oswaldo Lozada Tovar, Luis R. Ramírez Liévano, Alejandra Romero Ruiz | | | | | | | | | | | | | X+ | |
| 3 | Desarrollo de Modulo de Login resumen del día y estadística, Usuarios. | SCRUM TEAM Cristian Oswaldo Lozada Tovar, Luis R. Ramírez Liévano, Alejandra Romero Ruiz | | | | | | | | | | | | | | X+ |
| 4 | Desarrollo de Módulos Almacén, Compra | SCRUM TEAM Cristian Oswaldo Lozada Tovar, Luis R. Ramírez Liévano, Alejandra Romero Ruiz | | | | | | | | | | | | | | X+ |
| 5 | Desarrollo de Modulo de Ventas, Pago a cartera | SCRUM TEAM Cristian Oswaldo Lozada Tovar, Luis R. Ramírez Liévano, Alejandra Romero Ruiz | | | | | | | | | | | | | | X+ |
| 6 | Desarrollo de los módulos de configuraciones generales tales como: Configuración de zona, Consultas, Herramientas del sistema. | SCRUM TEAM Cristian Oswaldo Lozada Tovar, Luis R. Ramírez Liévano, Alejandra Romero Ruiz | | | | | | | | | | | | | | X+ |

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 7 Pila de requerimientos y prioridades de COIN

| DESCRIPCION DE LOS REQUERIMIENTOS | PRIORIDAD | TOTAL, DIAS ESTIMADOS | SPRINT |
|--|-----------|-----------------------|--------|
| Realización de entrevista al gerente de la empresa Plásticos LIBIA | 1 | 2 | 1 |
| Análisis de cada uno de los procesos de al Plásticos LIBIA a sistematizar | 1 | 2 | 1 |
| Recopilación de inventarios de productos del Plásticos Libia | 1 | 3 | 1 |
| Planteamiento de las posibles soluciones del cliente | 1 | 5 | 1 |
| Establecer alcances y limitaciones de proyecto | 1 | 8 | 1 |
| Realizar búsqueda de software de facturación e inventarios para conocer su funcionamiento | 1 | 5 | 1 |
| Determinación de los módulos del sistema | 1 | 8 | 1 |
| Establecer recursos tecnológicos para el desarrollo del proyecto | 2 | 3 | 1 |
| Establecer lo colores, tipografía e iconografía de la aplicación COIN | 2 | 2 | 1 |
| Determinación de finalidades de la base de datos | 3 | 2 | 2 |
| Determinar tablas y campos de la base de datos. | 3 | 2 | 2 |
| Diseñar el modelo con la técnica Modelo Entidad Relación | 3 | 3 | 2 |
| Crear base de datos en SGBD MySQL | 3 | 2 | 2 |
| Identificar el campo los campos con valores únicos en cada registro (Llaves Primarias) | 3 | 1 | 2 |
| Perfeccionar el diseño del modelo de base de datos | 3 | 1 | 2 |
| Ingresar los datos a la base de datos por medio del SGBD Mysql | 2 | 6 | 2 |
| Diseño de interfaz gráfica de COIN | 4 | 10 | 3 |
| Desarrollo de Modulo de Devoluciones, reportes, y tablas Maestras | 4 | 30 + | 3 |
| Desarrollo de Modulo de Login resumen del día y estadística, Usuarios. | 4 | 20 + | 3 |
| Desarrollo de Módulos Almacén, Compra | 4 | 30 + | 3 |
| Desarrollo de Modulo de Ventas, Pago a cartera | 4 | 30 + | 3 |
| Desarrollo de los módulos de configuraciones generales tales como: Configuración de zona, Consultas, Herramientas del sistema. | 4 | 30 | 3 |

Fuente: Elaboración propia.

Fase 4. Ejecución de sprint. Se realiza la materialización de cada una de las actividades del sprint y entregas al cliente. Con los lenguajes de programación que se ajusten a las

necesidades del desarrollo solicitado. En esta fase se desarrollan reuniones diarias con el equipo de trabajo los cuales deben responder a los siguientes interrogantes:

- ¿Qué he hecho desde la última reunión de sincronización?
- ¿Qué voy a hacer a partir de este momento?
- ¿Qué impedimentos tengo o voy a tener?

Fase 5. Inspección e iteración. Se realiza la entrega de cada una de las interacciones al cliente realizando las pruebas necesarias para la satisfacción del usuario final. Las actividades son:

- Pruebas de caja negra y caja blanca
- Retroalimentación de cada sprint con el equipo de trabajo.
- Pruebas de satisfacción

RESULTADOS

Funcionamiento del software COIN explicado a través del lenguaje de modelado unificado (UML). El desarrollo de software su estructura y diseño deben de ser presentados a través de modelos que permitan su interpretación y desarrollo del software. Para (Pons , Giandini, & Pérez, 2010) El Desarrollo de Software Dirigido por Modelos MDD (por sus siglas en inglés: Model Driven software Development) se ha convertido en un nuevo paradigma de desarrollo software. MDD promete mejorar el proceso de construcción de software basándose en un proceso guiado por modelos.

El lenguaje unificado de procesos UML permite modelar, construir y documentar los elementos que forman un sistema software orientado a objetos (Ferré Grau & Sánchez Segura, 2008) pero se debe tener en cuenta que UML no define un proceso desarrollo en específico tan solo es una notación para la estructura del sistema.

A continuación, se describe los diagramas de casos de usos y de secuencia bajo los cuales se desarrolló el software COIN.

Diagramas de caso de uso del software COIN. Según (Ferré Grau & Sánchez Segura, 2008) define el diagrama de casos de usos como “La relación entre los actores y los casos de uso del sistema. Representa la funcionalidad que ofrece el sistema en lo que se refiere a su interacción externa.” Este diagrama ayuda a entender de manera fácil el comportamiento de un sistema su relación con el usuario y el funcionamiento del software.

Estos diagramas se describen mediante actores o usuarios, los cuales realizarán las acciones o funciones que se representan por medio de óvalos y sus acciones por medio de una flecha. El primer diagrama de caso de uso, muestra las funciones generales que el aplicativo web le permitirá realizar a cada usuario según el rol que desempeñe. El usuario con el rol de “Administrador” podrá, registrar datos, editar, realizar pedidos, generar consultas, ver las estadísticas y generar las copias de seguridad de la base de datos, para el rol de “Empleado” están las funciones de editar algunos datos como los propios, realizar ventas, realizar los abonos a las deudas de los clientes y generar algunas consultas.

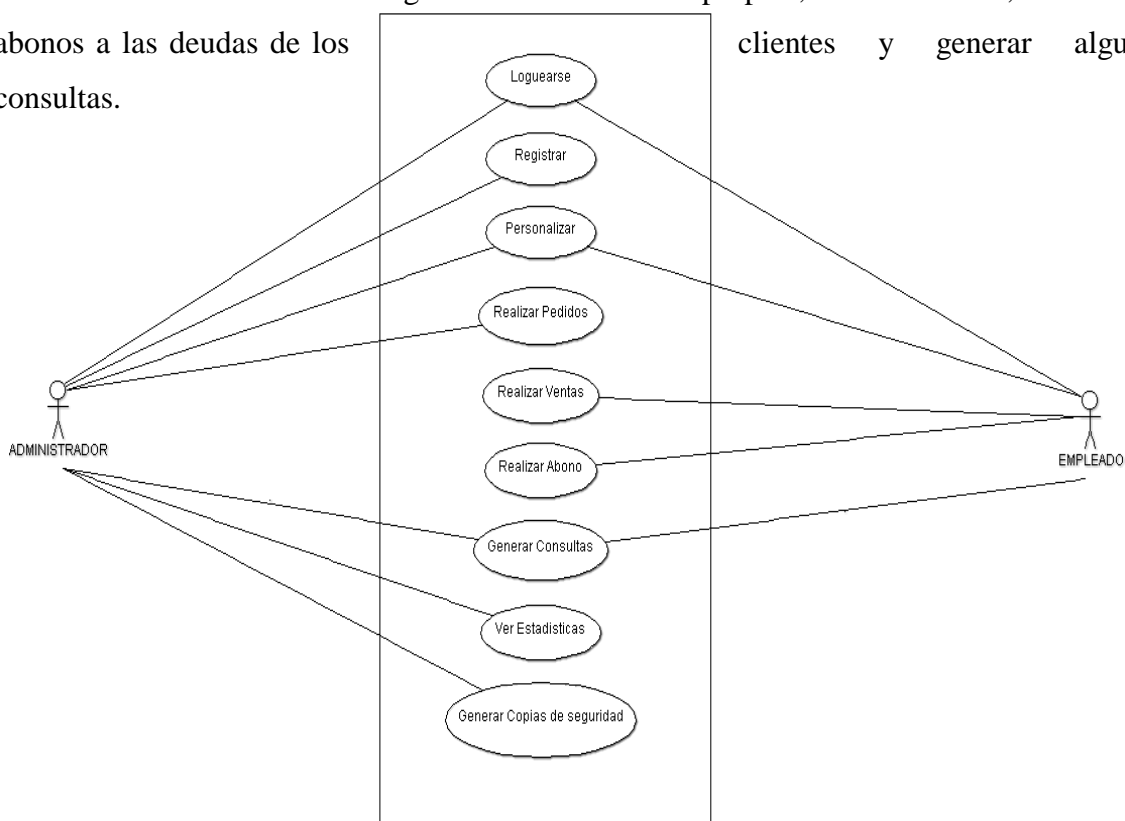


Ilustración 1. Diagrama de caso de uso de COIN. Funciones Generales.
Fuente: Elaboración propia.

Diagramas de secuencia del software COIN. Un diagrama de secuencia muestra cronológicamente como interactúa el software con el usuario, allí se indican los módulos que formaran parte del programa y sus interacciones en el tiempo representadas como mensajes dibujados con flechas, estos diagramas son buenos para mostrar cómo se comunican los objetos entre sí y que mensaje se obtiene de esa comunicación (Reyes et al., 2017).

En el siguiente apartado se explicarán las funciones principales de COIN graficando los procesos por medio de diagramas de secuencia para una mejor comprensión.

El usuario con el rol de administrador tendrá el control sobre la creación de cualquier otro usuario, sea otro administrador o un empleado, registrar artículos, proveedores, categorías y clientes, habilitar o inhabilitar usuarios, clientes, artículos, categorías y proveedores, modificar los datos de los usuarios, artículos, categorías, clientes, proveedores, generar los reportes de los mismos, buscar individualmente cualquier reporte, realizar los pedidos a los proveedores y hacer las copias de seguridad de la base de datos del software.

Mientras que las funciones del usuario empleado son, realizar el registro de las ventas, el abono del dinero de los clientes deudores, generar el informe de los clientes, los artículos y las fianzas general o individualmente.

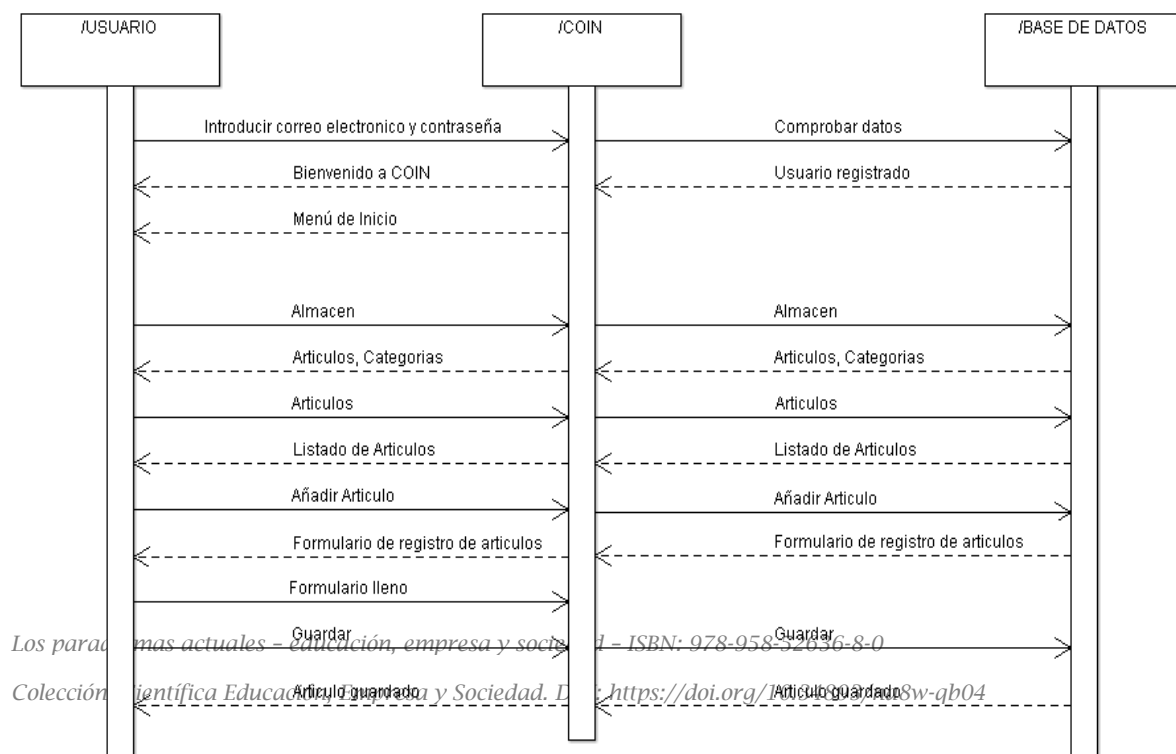


Ilustración 2. Diagrama de secuencia de COIN. Registrar artículos.
Fuente: Elaboración propia.

Interfaz gráfica de la aplicación. En el presente capítulo se da a conocer cada uno de los parámetros de diseño, fuentes, colores iconografía, del diseño de la interfaz gráfica de usuarios también conocidas con GUIs las cuales son definidas por (Albornoz, Necco, & Montejano) “Es la parte de un programa que maneja el flujo de datos producido durante el proceso de interacción entre el usuario y la computadora”. El diseño de las GIU para el software COIN está estructurado bajo las siguientes premisas:

Primero su diseño está desarrollado bajo la tendencia Material Design by Google la cual es definida en el sitio oficial como: “un lenguaje visual que sintetiza los principios clásicos del buen diseño con la innovación de la tecnología y la ciencia”. (Google, s.f.). Esta tendencia se utiliza teniendo en cuenta que los diseños de Google han innovado en sus presentaciones de GUI, posicionándose en el mercado tecnológico.

Segundo, el software COIN es un sistema que se adapta a cualquier tipo de pantalla y resoluciones. Tercero, COIN está diseñado con ayudas, advertencias y mensajes de error frente a cualquier acción que se ejecute en el sistema. Esto permite ser un software intuitivo y de fácil manejo. Cuarto, todas sus acciones están cumpliendo con su objetivo establecido de consultas, registros, actualizaciones, facturación y pagos.

Estilo de programación. Para el desarrollo de COIN, el analista, investigador principal y los desarrolladores, se determinó aplicar una combinación de paradigmas de programación (programación multiparadigma). Esto se debió a la complejidad del problema y que la solución propuesta debe llegar a la entrega de un software de alto nivel y calidad.

Con la aplicación de la programación multiparadigma (Ben-Gurion University of the Negev, 2017), la construcción del software se hace por medio de la selección de los paradigmas más convenientes para cada escenario. Se debe tener presente, que no es solo el paradigma, sino la definición de un conjunto de conceptos, reglas semánticas, lenguajes

de programación y tecnologías que favorecieran la sistematización pensada para las empresas. Por consiguiente, se trabajaron la programación imperativa y la orientada a objetos (ver ilustración 3).

La combinación de estos dos paradigmas de programación: la imperativa y orientada a objetos, ayudan a que cada subprograma tenga un paradigma diferente, logrando una naturalidad y simpleza en la codificación. Actualmente, se puede trabajar con ambientes de desarrollo que permiten la utilización de lenguaje de programación que disponen de librerías que cumplen con funcionalidades muy específicas y que aportan un ahorro de tiempo en la codificación.

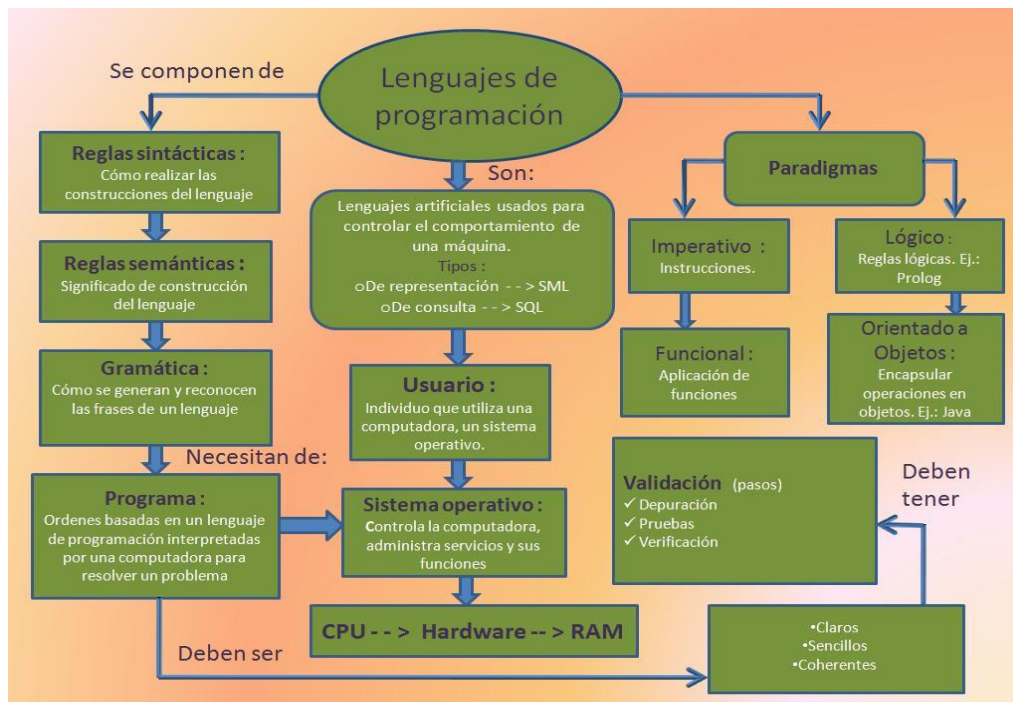


Ilustración 3. Paradigmas, reglas y lenguajes en la programación.

Fuente: Addy Dávila.

COIN, es un producto que cumple con características como: Seguridad, calidad, eficiencia y escalabilidad. Esto se logró, con el uso de la programación imperativa, llevando proporcionar una mayor libertad a los programadores. Permitiendo, más concentración en la formulación del problema, liberándolo de la administración del algoritmo. El diseño de cada uno de los módulos que conforman a COIN, ha sido

programado de una manera más fácil para adaptarlos y verificarlos. Su diseño es: breve, elegante, claro y fácil de conservar.

Arquitectura de la aplicación. COIN, es una aplicación distribuida, por lo cual, la arquitectura establecida es Cliente/Servidor (ver ilustración 11). Donde los usuarios podrán ejecutar el software en ambiente web, sin necesidad de hacer la instalación en forma local.

La decisión tomada para la utilización de esta arquitectura se debe a la organización de la información que se procesara en la aplicación web. Ya que la base de datos y su información estará centralizada. Permitiendo que toda la gestión de la información y las responsabilidades estén separadas, lo que proporciona que tanto el Cliente como el Servidor, sean objetos abstractos y que puedan residir en el mismo computador o en computadores diferentes.

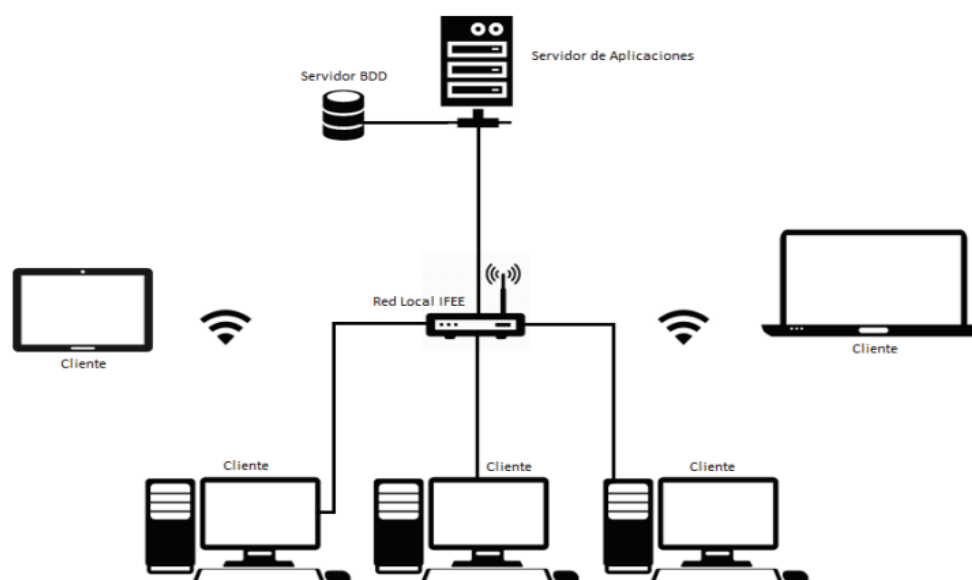


Ilustración 4. Arquitectura Cliente/Servidor.

Fuente: Jesús Alfonso Guerra Cedeño. Trabajo de grado desarrollo de un sistema para la gestión documental de la información de estudiantes con discapacidad intelectual.

Además de utilizar la arquitectura cliente/servidor, dispone de tres capas o niveles. Nivel 1, donde clientes interactúan con los usuarios finales. Nivel 2, los servidores de aplicación que transforman los datos para los clientes. Y, por último, el Nivel 3 donde los servidores de la base de datos que guardan los datos para los servidores de aplicación.

Características que se requieren para el funcionamiento de COIN. En primera instancia y al tratarse de una aplicación web que está instalada y distribuida en un host alojado en la nube es totalmente necesario contar con conexión a internet para así poder acceder a ella desde cualquier sitio y dispositivo. Como segunda característica el cliente deberá usar la versión más reciente de los siguientes navegadores web (Google Chrome, Mozilla Firefox, y Opera Stable) ya que es algunos elementos con lo que está hecho el aplicativo requieren de una compatibilidad para poder ser ejecutados con éxito.

Colores. Para la tendencia Material Design la aplicación del color en las GUI es muy importante a la hora de establecer los diseños recomiendan, un color primario y uno secundario la cual representan su marca. Las variantes oscuras y claras de cada color que sean armonioso, garanticen texto accesible y distingue los elementos y las superficies de la interfaz de usuario entre sí. (Google, s.f.). COIN, utiliza la combinación de la paleta de colores verde pastel para sus interfaces, botones, banners y barras de navegación.

La tonalidad de colores que se aplica en el diseño de la aplicación teniendo en cuenta la teoría del color expresada por el Ing. (Quispe, 2017) donde la utilización del color verde inspira crecimiento, renovación, relajación, juventud, orgánico y seguridad muchas de las cualidades que identifica a la empresa de plásticos y desechables LIBIA. A continuación, se presenta la paleta de colores de la interfaz gráfica con las que contará el sistema de información. Ilustración (5).

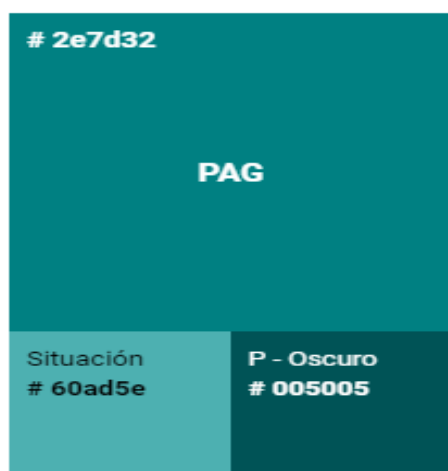


Ilustración 5 Paleta de colores.
Fuente: Material de diseños.

Iconos. Los iconos del sistema simbolizan acciones, archivos, dispositivos y directorios. Además de ser la expresión gráfica que permite la identificación visual de funciones del sistema para los usuarios. Los iconos implementados el proyecto COIN son tomados y utilizados de las herramientas dispuestas por la tendencia de diseño de materiales de Google los cuales permite su uso teniendo en cuenta su respectiva referencia. A continuación, se da a conocer cada uno de los iconos utilizados en la interfaz del software ilustración (6).

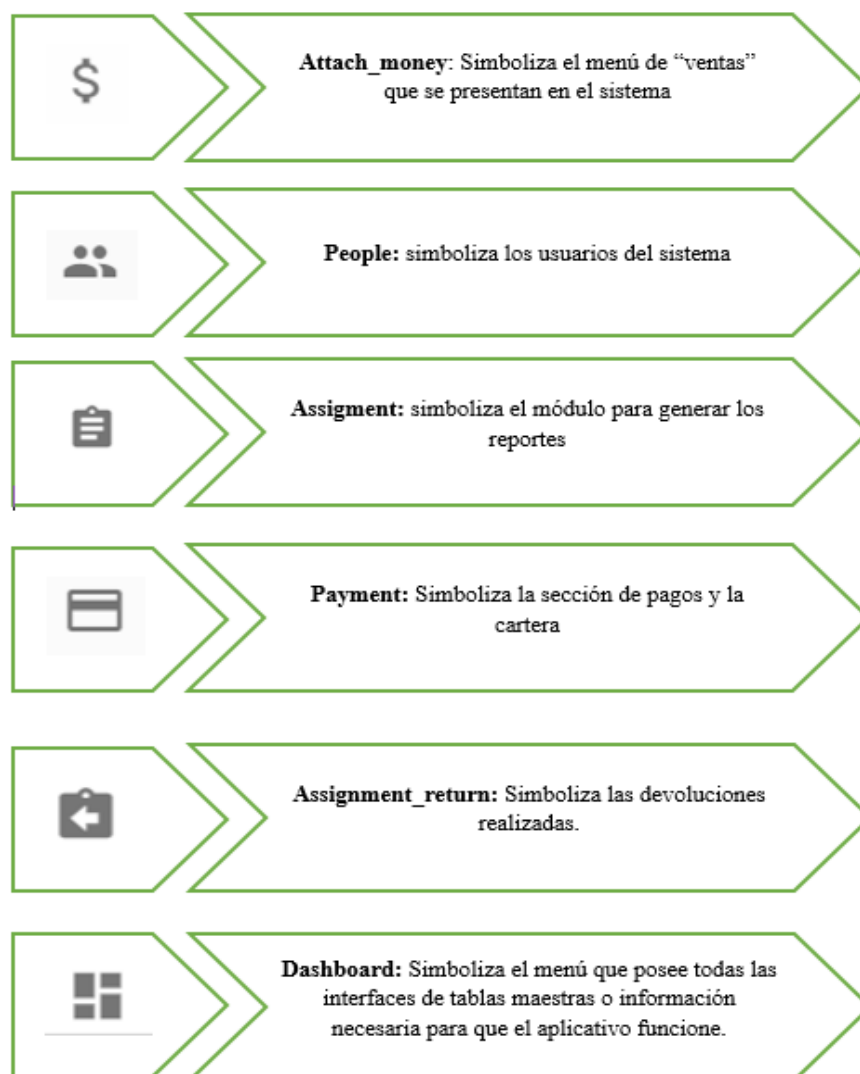


Ilustración 6. Iconos de software COIN

Fuente: Elaboración propia.

Menú. El menú de COIN está diseñado bajo una concepción modular que proporcionan elementos de navegación responsive a los usuarios y les permite la gestión de cada una de las funcionalidades del sistema. Cada uno de los módulos es un componente del sistema con funciones y características que interactúan entre sí, con relaciones específicas en cada uno de sus contextos, de igual manera contiene módulos de menú diferentes para cada uno de los usuarios creados en el sistema, pues cada rol creado para una actividad en específico y no requieren de la totalidad de los módulos, como se puede observar en las ilustraciones (7).

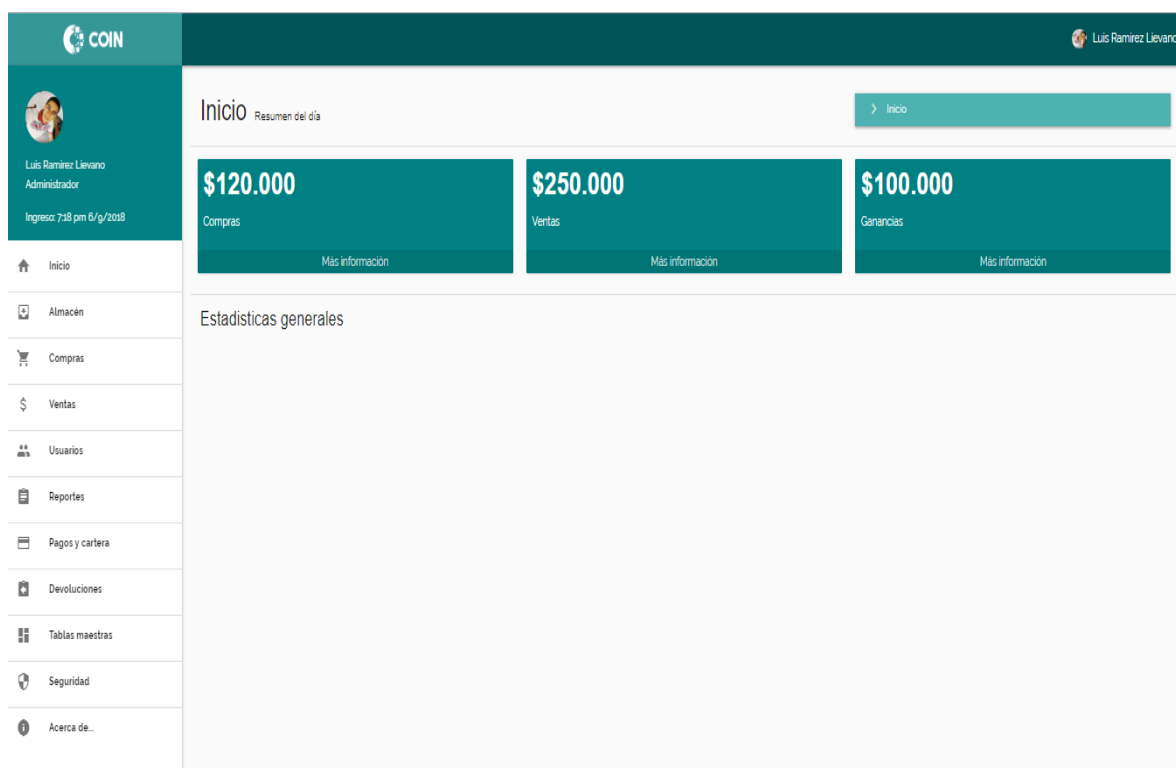


Ilustración 7. Menú Rol Administrador del sistema

Fuente: Elaboración propia.

BOTONES. Los botones permiten al usuario realizar y desencadenar una acción dentro del software con un clic los cuales deben ser fáciles de encontrar dentro de los demás elementos del software y, las acciones y los estados de los botones deben ser claros para el

usuario. El diseño de los botones de COIN sigue la tendencia de diseño de materiales acordes al esquema de la interfaz del software de acuerdo a los colores del mismo.

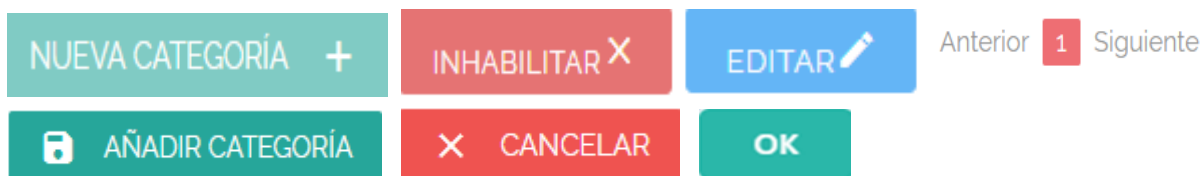


Ilustración 8. Botones de la COIN.

Fuente: Elaboración propia.

Mensajes de información y alerta.

Los mensajes son la comunicación del software retornando información al usuario, cuando se está ejecutando un proceso o una acción; esto deben de informar al usuario sobre una novedad o evento ocurrido durante la ejecución de algún proceso.

COIN presenta mensajes de informativos, alertas, error, de acuerdo a las posibles fallas y omisiones y éxito del usuario al ejecutar un proceso.

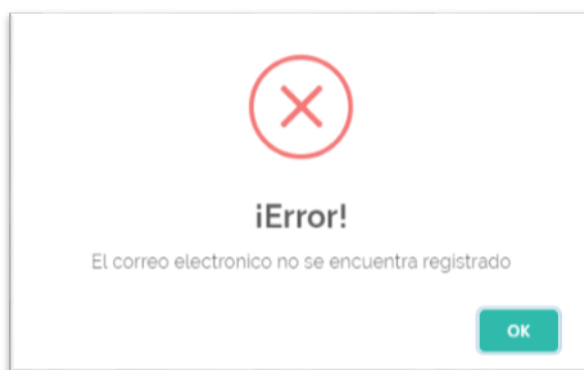


Ilustración 9. Mensajes de información y alerta de COIN.

Fuente: Elaboración propia.

CONCLUSIONES

Terminado el proceso de investigación del proyecto se concluye lo siguiente: Dentro del proceso investigativo y el desarrollo del proyecto permitió: comprender que la investigación es una acción inherente de las personas, y que a través de la práctica se logra perfeccionar, teniendo en cuenta lo anterior, se ponen en práctica los conocimientos adquiridos durante la formación académica. Además de trabajar en un contexto empresarial adquiriendo experiencia en el desarrollo de software.

El desarrollo del software COIN, fue desarrollado con una de las tendencias de mayor relevancia y pertinencia pues, es la que implementa una de las grandes compañías de desarrollo como lo es Google. Implementado la tecnología y tendencia Diseños de Materiales y un diseño de la base de datos del software está estructurada y construida para que permita almacenamiento de información sin inconsistencias y redundancia. Se logró desarrollar cada uno de los requerimientos funcionales del sistema, establecidos por parte del equipo de trabajo y la administradora de la empresa.

El software COIN está desarrollado para mejorar el proceso de inventarios y facturación de la empresa plásticos y desechables Libia y la preservación de la información, facilitando a la administración la toma de decisiones.

La implementación de la metodología SCRUM para el desarrollo de proyecto de ingeniería permite un progreso y retroalimentación para el equipo de trabajo, permitiendo al cliente conocer y aprobar los avances del proyecto.

Permitió el equipo desarrollador realizar los ajustes y correcciones del código del software COIN, atendiendo a las diferentes recomendaciones de los resultados obtenidos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albaladejo, X. (15 de 08 de 2009). *La web de Scrum en español para la difusión de la gestión ágil de proyectos*. Obtenido de Proyectos Agiles .Org: <https://proyectosagiles.org/2009/08/15/scrum-proceso-trabajo-2-0/>
- Albornoz, M. C., Necco, C. M., & Montejano, G. A. (s.f.). *Modelo de Desarrollo de Interfaces en Lenguaje Funcional* . San Luis, Argentina .
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Pearson.
- Caballero Lopez, J. E. (09 de 2009). <http://scielo.isciii.es>. Obtenido de <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v55n216/revision.pdf>
- Cruz-Lemus, J. P. (2014). *Métodos de Investigación en Ingeniería del Software*. RaMa.
- Ferré Grau, X., & Sánchez Segura, M. (2008). *Desarrollo Orientado a Objetos con UML*. Recuperado el 20 de 10 de 2018, de <http://rafaelmellado.cl/material/com3162/complementario/05.pdf>
- Galeano, J. F. (2016). Importancia de las TIC para la competitividad de las Pymes en Colombia. *Revista Científica Universidad Pontificia Bolivariana*, 96.
- Google. (s.f.). *Diseño de Materiales*. Recuperado el 06 de 09 de 2018, de <https://material.io/design/introduction/#principles>
- John, A. (2016). *Normas Basicas de Higiene del Entorno en la atención sanitaria*. India: Organizacion Mundial de la Salud. Obtenido de <http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/246209/9789243547237-spa.pdf;jsessionid=98A5D7C69806F077F4D7F5B862DCA0BB?sequence=1>
- Pons , C., Giandini, R., & Pérez, G. (2010). *DESARROLLO DE SOFTWARE DIRIGIDO POR MODELOS; Conceptos teóricos y su aplicación práctica*. La Plata: Universidad Nacional de La Plata.
- Quispe, M. (21 de 10 de 2017). *Congreso Internacional de Ingeniera, ciencias Aereonátuticas y Arquiforo* . Obtenido de Psicología y teoría del color en el desarrollo de aplicaciones web: http://www.usmp.edu.pe/vision2017/pdf/materiales/Psicologia_y_teor%C3%ADa_del_color_en_el_desarrollo_de_aplicaciones_Web.pdf

Semblanza

COIN: MEJORAMIENTO EN PROCESOS DE ADMINISTRACIÓN DE PRODUCTOS, FACTURACIÓN, PAGOS Y CARTERA PARA PEQUEÑAS PYMES

Nayibe Soraya Sanchez León

Magister en Elearning y Redes Sociales – UNIR España. Ingeniera de Sistemas – Universidad Antonio Nariño Colombia. Docente/investigador de tiempo completo – Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional ITFIP del Espinal Tolima Colombia.

Grupo de investigación sisTemas I computaCión TIC categorizado en C ante Colciencias

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5799-6345>

GOOGLE ACADEMICO:

<https://scholar.google.com/citations?user=FW6z3c0AAAAJ&hl=es>

RESEARCHGATE: https://www.researchgate.net/profile/Nayibe_Sanchez_Leon

Correo electrónico Institucional: nsanchez@itfip.edu.co

Correo electrónico Personal: nayisoraya@gmail.com

Isabel Ortiz Serrano

Licenciada en Ciencias Sociales, Universidad de Cundinamarca – UDEC, Magister en Educación, Asociación Colombiana de Médicos Veterinarios dedicados a los Pequeños Animales, ViceRectora Académica, Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional ITFIP, Espinal Tolima, Colombia. Grupo de investigación sisTemas I computaCión TIC categorizado en C ante Colciencias

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0936-1422>

Correo electrónico Institucional: iortis@itfip.edu.co

Melissa Rivera Guzman

Ingeniera de Sistemas, Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional ITFIP, Espinal Tolima, Colombia. Docente Catedrática. Grupo de investigación sisTemas I computaCión TIC categorizado en C ante Colciencias

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6190-8459>

GOOGLE

ACADEMICO:

<https://scholar.google.com/citations?user=V8k7t3AAAAAJ&hl=es>

RESEARCHGATE: https://www.researchgate.net/profile/Melissa_Rivera_Guzman

Correo electrónico Institucional: MRIVERA71@itfip.edu.co

Bruno Eliseo Ramírez Rengifo

Ingeniero Agrónomo y Magister en Administración y dirección de empresas. Coordinador de investigación y Docente/investigador de tiempo completo – Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional ITFIP del Espinal Tolima Colombia. Grupo de investigación sisTemas I computaCión TIC categorizado en C ante Colciencias

Correo electrónico Institucional: bramirez@itfip.edu.co

CULTURA ORGANIZACIONAL Y PLANEACIÓN DEL CAMBIO

Ricardo Arrubla Sánchez¹⁴¹

Pares evaluadores: Red de Investigación en Educación, Empresa y Sociedad – REDIEES.¹⁴²

¹⁴¹ Comunicador Social – Organizacional, Universidad Central; Magister en Administración de Organizaciones, Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD; Doctorante en Ciencias de la Educación, Universidad de Cuahtémoc; Docente-Investigador, Fundación Universitaria del Área Andina, correo electrónico: rarrubla@areandina.edu.co.

¹⁴² Red de Investigación en Educación, Empresa y Sociedad – REDIEES. www.rediees.org
Los paradigmas actuales - educación, empresa y sociedad - ISBN: 978-958-52636-8-0

CULTURA ORGANIZACIONAL Y PLANEACIÓN DEL CAMBIO¹⁴³

Ricardo Arrubla Sánchez ¹⁴⁴

RESUMEN

El presente trabajo analiza el cambio de racionalidad en el paradigma administrativo, cada vez más flexible, competitivo y complejo, el cual, requiere de múltiples factores para su éxito y efectividad; por lo que se propone, insertar una estrategia que oriente el cambio a través del manejo de los sistemas socio-culturales, históricos, simbólicos y de la contingencia, y de la medición de los vínculos humanos, como una variable directa en la producción, la innovación, el aprendizaje y la recreación de nuevo conocimiento en la empresa.

ABSTRACT

The present work analyzes the change of rationality in the administrative paradigm, increasingly flexible, competitive and complex, which requires multiple factors for its success and effectiveness; therefore, it is proposed to insert a strategy that guides change through the management of socio-cultural, historical, symbolic and contingency systems, and the measurement of human ties, as a direct variable in production, the innovation, learning and recreation of new knowledge in the company.

PALABRAS CLAVE: Empresa, cultura, cambio, modelos, sistema cultura, sistema simbólico.

Keywords: Company, culture, change, models, culture system y symbolic system.

¹⁴³ Derivado del proyecto de investigación: Modelo Multifactorial para medir la relación entre: innovación con el desempeño organización y la productividad.

¹⁴⁴ Comunicador Social - Organizacional, Universidad Central, Posgrado Magister en Administración de organizaciones, Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD. Docente Investigador de la Fundación Universitaria del Área Andina, correo electrónico: rarrubla@areandina.edu.co

Los paradigmas actuales - educación, empresa y sociedad - ISBN: 978-958-52636-8-0

Colección: Científica Educación, Empresa y Sociedad. DOI: <https://doi.org/10.34893/na8w-qb04>

INTRODUCCIÓN

El fenómeno de la globalización ha generado una serie de cambios al interior de la economía del país, los cuales tienen un impacto en el mundo empresarial. Dicho proceso ha puesto en marcha una dinámica a nivel tecnológico y organizacional, que determina la competitividad y supervivencia de profesionales, empresas y mercados. Entran en cuestión, las ventajas comparativas tradicionales, sobre todo las basadas en bajos costos laborales, por lo que las empresas deberán trabajar a un ritmo acelerado para crear y desarrollar las ventajas competitivas necesarias de la economía de conocimiento, con el objetivo de aprovechar los nuevos factores de juego que hacen parte de la competitividad internacional en la cuarta revolución industrial.

Ello abarca diferentes aspectos: consolidar una cultura de trabajo con verdadera capacidad para innovar en las empresas, analizar de manera permanente las contingencias del entorno y las dinámicas internas de producción de la organización, para conseguir el crecimiento económico y la estabilidad financiera necesaria que permita su crecimiento y un desarrollo sostenible. Implica ello, producir un conocimiento en todas las áreas y campos del negocio, lograr los cambios tecnológicos con apropiación de nuevos saberes y no la simple acumulación de capital, maquinaria y equipo tecnológico para la producción de bienes. Por lo que, en la actualidad, debido a los cambios acelerados y la obsolescencia del conocimiento, las organizaciones están reinventando modelos, diseños y lógicas de producción que les permita renovar y transformarse. El uso de modelos lineales y no lineales, a nivel multifactorial es una herramienta en constante reformulación, está basado en la construcción de un sistema de medición en múltiples aspectos que tiene relación entre sí, y que sirven de matriz de medición para tomar decisiones de planeación estratégica.

Por lo que, a partir de la investigación, se propone la construcción de un modelo integral que le permita medir su capacidad interna, con relación a la competencia, y los cambios del entorno.

Fundamentos y propósito del estudio, utilizando las citas bibliográficas más relevantes. No se incluirán datos o conclusiones del trabajo que se presenta.

DESARROLLO

Para Philip Selznick (1948) la organización “es un sistema de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas de dos o más personas”. Vista bajo esta luz, la organización formal es la expresión estructural de la acción racional, que realizan un conjunto de personas para lograr un propósito social. Por su parte, José Ruiz (2007, pág. 27) considera que “semejante acción racional de coordinación requiere un patrón de coordinación, una ordenación sistemática de las posiciones, y derechos que definen una cadena de mando y hace posible la integración administrativa de funciones especializadas”. Esta definición resalta un hecho fundamental, relacionada con la delegación como principal acto organizativo, y que requiere del manejo permanente de mecanismos formales de coordinación y control. Pero más aún, es necesario que la dirección de la empresa esté libre de manejos individualistas y, que en realidad se enfoque en la construcción de un futuro, pensado desde la planeación del mañana, en el cual primen el análisis del entorno, la construcción de conocimientos permanentes que le permitan amoldarse a los cambios del mercado y ser competitiva a nivel empresarial.

De esta manera, la estructura formal de una organización: su tamaño, modelo de gestión, estructura jerárquica, capacidad científico-tecnológica y la cultura organizacional, desempeñan un papel fundamental, para lograr los objetivos de crecimiento y estabilidad planeados. Por lo que la organización puede ser entendida desde dos perspectivas, que son analíticamente distintas pero que se complementan: como sistema organizativo cultural y al mismo tiempo como una estructura social adaptativa. Como sistema organizativo cultural, la empresa es ante todo un sistema de relaciones, que, a través de planes, programas, proyectos, y políticas busca manejar recursos escasos que pueden ser manipulados en términos de eficiencia y efectividad. Pero la posibilidad de controlar y administrar de manera correcta éste complejo sistema de organización, depende del acertado manejo que la gerencia realice del plan estratégico, en unión con el sistema de dirección y el sistema de producción, distribución y venta.

Cultura empresarial y planificación del cambio

Si bien mantener un modelo de empresa jerárquico y estático en estos tiempos es bastante complicado, no lo es menos, el hecho de generar un modelo en el que toda la estructura organizacional de la empresa, se concientice y asuma el cambio como parte fundamental. Ello implica una actitud constante hacia el aprendizaje y, sobre todo, una mirada permanente a la tecnología y al mercado.

Para construir una cultura organizacional centrada al cambio, Kurt Lewin (1951) ha propuesto un modelo centrado en tres etapas: descongelamiento, reestructuración cognoscitiva y nuevo congelamiento. La etapa de descongelamiento es fundamental ya que permite generar un clima favorable para el cambio. Ello implica conocer las situaciones existentes que está obligando al cambio, y generar una política interna que permita generar un ambiente adecuado para alcanzar el punto deseado. Para ello, recomienda el auto manejo de una información suficiente que permita llenar las expectativas de quienes se verán directamente afectados y quienes tendrán que asumir un mayor esfuerzo para conseguir la futura situación a desear. Una segunda etapa, ésta asociada con la reestructuración cognoscitiva, en la cual, se deben de introducir las modificaciones planeadas, comenzando por los niveles más fáciles hasta llegar a los más complejos. Durante ésta etapa se recomienda llevar un proceso de vigilancia y seguimiento para identificar los problemas más críticos y poder sacar adelante los cambios propuestos. Y la tercera etapa, de nuevo congelamiento o consolidación del cambio, le permite a la gerencia incorporar su nuevo punto de vista, creando las condiciones y garantías necesarias para consolidar el proceso y afianzar la nueva situación en la mente de sus trabajadores y en la revisión total del proceso y puesta en funcionamiento.

La puesta en marcha de un proceso de cambio tiene que ser visto de manera seria, precisa y analítica, ya que, para la alta gerencia, ello implica que sus planes funcionen según lo esperado, y para el resto de miembros de la organización, que la adopción de un cambio no sea impuesta mediante una forma abrupta y rígida, sino que permita la

Los paradigmas actuales - educación, empresa y sociedad - ISBN: 978-958-52636-8-0

Colección: Científica Educación, Empresa y Sociedad. DOI: <https://doi.org/10.34893/na8w-qb04>

asimilación. Para ello, autores interesados en el tema como Lippitt, Watson y Westley, (1958) consideran que el modelo de Lewin es insuficiente y proponen dos fases más, por lo que el modelo tendría las siguientes fases: 1. Necesidad de cambio, 2. Relación de cambio, 3. Organizar el cambio, 4. Dirigir el cambio, 5. Evaluar el cambio.

Mientras que Antonorski (1991) plantea siete pasos que debe seguir una empresa para conseguir un cambio exitoso: definir los objetivos a lograr, definir el desempeño deseado, definir los cambios deseados, diseñar la organización futura, planificar los cambios organizacionales, ejecutar los cambios organizacionales y, asegurar el liderazgo para el cambio. Todo ello, debe estar enmarcado dentro de los cuatro tipos de culturas organizacionales propuestas por Charles Handy (1989) poder, rol, tareas y personas, determinantes en la organización para la obtención de resultados.

Cambio organizacional y competitividad

Este nuevo escenario exige que las organizaciones sean más flexibles y adquieran la capacidad de adaptación que su entorno les exige. De esta manera, el recurso humano debe tener conocimiento en tecnología, estar dispuestos a trabajar de la mano con un programa de software y sacarle el mayor provecho. Además, es necesario que tenga la disposición permanente de aprendizaje, para ello, el departamento de recursos humanos debe realizar una correcta selección, ya que muchos profesionales se les dificulta seguir aprendiendo, ya sea por bajo nivel cognitivo o porque no tienen tal disposición y, ante los cambios presentan resistencias negativas que afectan los procesos de las empresas. De la madurez con la cual enfrenten y asuman los procesos de cambio, se puede conocer la capacidad de la organización para reinventarse y rediseñarse. Ello, sin duda, debe ir acompañado de continuos procesos de capacitación y de una política adecuada que involucre a todos sus miembros.

Asumir la cultura de cambio implica dejar a tras el modelo de administración tradicional, rígido, burocrático y jerárquico, para asumir un modelo en donde se pueda construir un clima más abierto, que le permita a los trabajadores aportar nuevas ideas, y sobre todo sentir que gran parte del éxito en este tipo de procesos depende ampliamente de todos por igual.

Los paradigmas actuales - educación, empresa y sociedad - ISBN: 978-958-52636-8-0

Colección: Científica Educación, Empresa y Sociedad. DOI: <https://doi.org/10.34893/na8w-qb04>

Este aspecto es fundamental, ya que todo el recurso humano debe ser plenamente consciente que, para ser competitivo en el nuevo entorno empresarial, se requiere de empresas más ágiles, estratégicas, y que asuman los cambios del mercado como una oportunidad y no como un riesgo o una amenaza. Para ello, se debe de tener un nivel de preparación mental, en el que los profesionales cada vez se orienten más a realizar un trabajo dentro de los niveles de calidad internacional, que le permitan ofrecer un servicio o producto con excelencia, y además incrementar la productividad y efectividad organizacional cuando el momento así lo amerite.

De esta forma es indispensable que todo el recurso humano desarrolle una serie de competencias orientadas a la excelencia y el aprendizaje continuo, de forma que esta voluntad de cambio y conocimiento permanente permita asegurar una mayor competitividad. Tan sólo a través de individuos que aprenden las organizaciones pueden ser competitivas en un mundo de cambios permanentes. El aprendizaje individual no garantiza el aprendizaje organizacional, pero no hay aprendizaje organizacional sin aprendizaje individual.

Así, los acelerados cambios de los últimos 50 años, disparó la investigación por los estudios y propuestas sobre la forma en que deberían organizarse las empresas de manera tal que favorecieran el cambio, y que, al mismo tiempo, se adecuaran a los modelos de organización exigidos por el entorno emergente. Lo cual llevó al replanteamiento de temas como la calidad, la cultura, la organización del trabajo, la estrategia corporativa y el aprendizaje organizacional, desde una perspectiva enteramente nueva a los postulados de la administración clásica, y que plantean un nuevo manejo organizacional y relación frente a la comunidad, la ética empresarial y la productividad.

Autores como Clarke y Clegg (1998) analizan los cambios en los paradigmas de la teoría y la práctica de la administración, y en la mentalidad de los empresarios. Generando importantes aportes que permiten determinar las características de las organizaciones burocráticas modernas frente a las flexibles posmodernas. El siguiente cuadro presenta el cambio en los paradigmas entre los dos modelos de organización:

Tabla 1. Cambios paradigmáticos en la teoría administrativa y en la práctica

| Cambios paradigmáticos en la teoría administrativa y en la práctica | | |
|--|------------------------------|--|
| Cambios en los paradigmas | | |
| Desde | En | A |
| Ortodoxia managerial clásica/neoclásica | Ideas y valores | Cambios múltiples en los paradigmas gerenciales |
| Local/nacional internacional | Ambiente de mercado | Regionalización/globalización |
| Puestos manuales/analógicos | Procesamiento y comunicación | Redes electrónico/digitales |
| Planeación estratégica/estrategia racional | Orientación | Pensamiento estratégico/innovación/núcleo de competencia |
| Taylorismo/fordismo | Organización y control | Inteligente / red virtual |
| Accionistas/indicadores financieros de desempeño | Objetivos | Emprendedores/sin indicadores financieros de desempeño |
| Utilidad/crecimiento/control | Objetivos | Empresa sustentable |

Fuente: Clarke y Clegg (1998)

Otro de los aspectos a los cuales se orientó la necesidad del cambio organizacional, fue el de la cultura corporativa, que incorporó su aspecto simbólico. Fue Deal y Kennedy (1982) quienes en su trabajo científico analizaron como el ambiente interno de la organización puede ser conceptualizado, fijado y controlado. Por su parte Peters y Waterman (1984) conciben la cultura corporativa como un instrumento substantivo para alcanzar la excelencia organizacional, basada en la idea que la cultura puede ser una creación de los gerentes y por lo tanto una herramienta de la administración para conseguir las metas trazadas. Esta perspectiva de la administración estimuló la investigación en este campo, constituyéndose así en uno de los paradigmas más importantes de las teorías organizacionales. En el siguiente cuadro se sintetizan las dos posturas más importantes frente al paradigma de la cultura organizacional.

Tabla 2. Cambio paradigmático en la cultura corporativa

| Cambio paradigmático en la cultura corporativa | |
|--|--|
| Organización tradicional | Organización flexible |
| La cultura organizacional es considerada como herramienta de la administración. La gerencia puede controlar la cultura a través de las prácticas de comunicación y del desempeño organizacional. Algunas investigaciones buscan definir la relación entre la objetivación de los eventos culturales como, por ejemplo, los relatos, los ritos o el lenguaje, y las circunstancias objetivas como la productividad y la rentabilidad. | Las organizaciones se perciben como culturas: se concentran en los cambios de los procesos de lo organizado como representación del desarrollo cultural. Se considera a la cultura como el proceso a través del cual la acción social y la interacción se vuelven construido y constructo en una realidad organizacional. Lo simbólico se constituye en la base de la vida organizacional. |

Fuente: Clarke y Clegg (1998)

Los paradigmas actuales - educación, empresa y sociedad - ISBN: 978-958-52636-8-0

Colección: Científica Educación, Empresa y Sociedad. DOI: <https://doi.org/10.34893/na8w-qb04>

Estas ideas impulsaron la configuración de un pensamiento administrativo en el que la cultura tiene un papel relevante en el cambio organizacional y en la formación de novedosos modelos de organización. Smircich (1983) realizó una clasificación de los enfoques de cultura organizacional, entre los que están: el *management* comparativo, la cultura como organización informal y, por último, la cultura como organización formal-informal. El *management* comparativo, considera la cultura como variable externa e importada a la organización por sus propios miembros. En este sentido los estudios realizan comparaciones entre *managers* de distintos países y sus concepciones de estructura organizacional, o se analizan los liderazgos, los tipos de relación de supervisión y la satisfacción entre los trabajadores de diferentes comunidades.

La cultura como una organización informal, aborda el concepto como un factor que se desarrolla en la organización de manera espontánea, sin planeación ni dirección, y no relacionada con los aspectos del trabajo de la vida organizacional. Esta perspectiva centra su atención en el análisis de los valores organizacionales y en cómo éstos pueden ser creados y transmitidos a través de los mitos, las historias y las leyendas organizacionales, rituales y ceremonias, así como con símbolos y un lenguaje especializado. Esta la perspectiva formal-informal, la cual maneja el aspecto simbólico como instrumento de la gerencia, entendiendo que la cultura unifica el comportamiento, y que puede ser moldeado y formado por los *managers* para alcanzar sus propios objetivos.

Otro de los aspectos que contempla el nuevo paradigma de la administración es el concepto de estrategia. Los cambios en su concepción, uso y manejo, lo hacen a partir de considerarlo un proceso de construcción social y, por lo que el concepto adquiere un carácter político. Desde este punto de vista, la estrategia corporativa es un conjunto de discursos que se construyen entre administradores y empleados, para asegurar los objetivos de la organización. En el siguiente cuadro aparecen relacionados los cambios en el paradigma estratégico.

Tabla 3. De la planeación estratégica al pensamiento estratégico

| De la planeación estratégica al pensamiento estratégico | |
|--|--------------------------|
| Planes estratégicos | Arquitectura estratégica |
| Activo/capital/bienes | Recursos/medios |
| Certidumbre | Duda |
| Tecnología/habilidades | Núcleo de competencia |
| Reactivo | Proactivo |
| Reingeniería de procesos | Reingeniería industrial |
| Capital productivo | Conocimiento productivo |

Fuente: Clarke y Clegg (1998: 192)

Desde esta perspectiva es fundamental estimular la creatividad de los demás y apoyar la participación. Por lo general la concepción y la acción estratégica es descubierta en periodos de crisis y ocurre a través de la intuición, por lo que la capacidad para aprender rápidamente se constituye en la clave para la supervivencia. Este fenómeno da origen a otro de los cambios en el paradigma administrativo, la noción de la empresa que aprende implica una evolución y la transformación de la concepción tradicional de las organizaciones. Esta novedosa postura involucra un cambio radical de la mentalidad, la actitud y la percepción de la racionalidad organizacional, que afecta otros aspectos tales como la lógica del control y del mando de la organización, al cambiar la lógica del racionalismo burocrático por una la lógica de la información y el conocimiento en la organización posmoderna flexible.

Estos modelos organizacionales emergentes se sustentan en la flexibilidad estructural, y en el principio de la participación sistemática de los grupos autónomos en las organizaciones.

El siguiente cuadro muestra los cambios de una organización racional por una organización que aprende.

Tabla 4. De la organización racional a la organización que aprende

| De la organización racional a la organización que aprende | |
|--|--|
| Organización racional | Organización que aprende |
| Taylorismo, fordismo y jerarquía | Inteligente, virtualidad en red |
| Producción en masa/largas corridas de producción | Producción de calidad/fabricación flexible |
| Descalificación del trabajo | Recalificación de equipos |
| Resistencia a la autoridad | Mejoramiento continuo |
| Cultura basada en la inspección | Cultura basada en la calidad |
| Control burocrático | Aprendizaje |
| Comunicación imperativa | Organización virtual |

Fuente: Clarke y Clegg (1998: 242)

Los paradigmas actuales - educación, empresa y sociedad - ISBN: 978-958-52636-8-0

Colección: Científica Educación, Empresa y Sociedad. DOI: <https://doi.org/10.34893/na8w-qb04>

Desde esta perspectiva se rompe el esquema de concentrar la información en una elite “inteligente”. Por el contrario, la lógica de los modelos emergentes integra el saber y el actuar, de forma que pueda ser llevado a la práctica empresarial, con ello se busca potenciar las habilidades, destrezas y conocimiento del capital humano, centrado en la dinámica de los grupos y los sectores organizacionales.

Para mantener a las empresas u organizaciones en dicho proceso es necesario reconocer que debe existir un compromiso con el aprendizaje individual, hecho que exige un replanteo radical de la filosofía empresarial. Para Kazuo Inamori (1985), fundador y presidente de Kyocera empresa líder en tecnología avanzada de cerámica, la fuerza activa es la gente. Por lo que gran parte de su estrategia administrativa se basa en saber tratar a la gente, ya que la gente tiene su propia voluntad, su propio parecer y su propio modo de pensar. Si los empleados no están motivados para alcanzar metas de crecimiento y desarrollo tecnológico, no se puede conseguir un crecimiento, mayor productividad ni desarrollo tecnológico.

La información como recurso intangible

Las lógicas de la administración tradicional orientan su interés en los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos, como valores centrales de la empresa; para Itami (1987) la división de los recursos tangibles e intangibles vendrá a significar una gran posibilidad en la creación de nuevo valor, al darle un mayor nivel de importancia a la información que la empresa produce, difunde y que utiliza como insumo para la toma de decisiones. Los recursos financieros tienen relación con los recursos materiales y técnicos; y los intangibles, a la imagen de marca, la investigación, los procesos de interacción con los consumidores, o el mismo capital intelectual derivado de los recursos humanos; activos, todos ellos, que para Itami (1987) es fundamental, ya que se posiciona en la mente de las personas y, sobre todo, contribuye en una positiva recordación de la empresa.

La globalización y la apertura de mercado han llevado a que las empresas desarrollen ventajas comparativas en el desarrollo de productos que se ajusten y satisfagan

las necesidades de los clientes. Como dicen los autores Morcillo, Rodríguez, Casani, y Rodríguez (2000), la evolución que ha seguido la economía, ha llevado a que las capacidades tecnológicas se constituyan en una de las principales fuentes de ventajas competitivas. De forma paralela, están las personas que construyen conocimiento e información, y que aportan de manera decisiva en la toma de decisiones.

Para Nonaka y Takeuchi (1995) el conocimiento surge del proceso de compartirlo y transformarlo en nuevo conocimiento, por lo tanto, es posible establecer cuatro patrones para la creación de conocimientos en cualquier organización: 1) De tácito a tácito, el cual se produce cuando los individuos comparten conocimiento mediante el aprendizaje práctico; su aplicación es reiterativa, por lo tanto, no produce conocimiento nuevo, 2) De explícito a explícito, se da cuando la organización, a partir del conocimiento existente, logra una nueva perspectiva del todo; sin que ello implique, una posible expansión de la capacidad de la empresa. 3) De tácito a explícito, cuando la organización transforma el conocimiento tácito y lo convierte en explícito, logrando un rediseño que permita ganar en tiempos, costos, innovación y producto. 4) De explícito a tácito, la organización incorpora diferente conocimiento para hacer más efectivos los procesos prácticos. Estos cuatro factores conforman en la cotidianidad de la producción un efecto dinámico en la conformación de conocimiento permitiendo un desarrollo y crecimiento tanto a nivel personal como de toda la organización.

En la nueva economía, la capacidad de las organizaciones para generar valor económico de su conocimiento es un elemento central para generar ventaja competitiva (Gold, 2001). Por consiguiente, como lo dicen Alavi y Leidner (2001), la gestión del conocimiento tiene como objetivo fundamental soportar la creación, la transferencia, y la aplicación del conocimiento en las organizaciones. El proceso de gestión del conocimiento incluye tres etapas, a saber: i) Crear conocimiento mediante procesos de innovación más investigación, ii) Compartir conocimiento al interior y fuera de la empresa, iii) Aplicar conocimiento, dirigido a la generación de productos y servicios. En esta medida, y por ser un proceso fundamental, pero con un alto grado de complicación, se requiere de herramientas administrativas integrales que permitan alinear la organización a la estrategia,

y medir el rendimiento de la misma en diferentes aspectos para que se facilite la toma de decisión.

Entorno

Se puede definir el entorno como el conjunto de factores que rodean a la empresa, y que afectan su desarrollo y funcionamiento, a la vez que ofrecen ventajas y representan amenazas a la misma. El entorno es una fuerza externa motivadora de cambios directos al interior de la empresa.

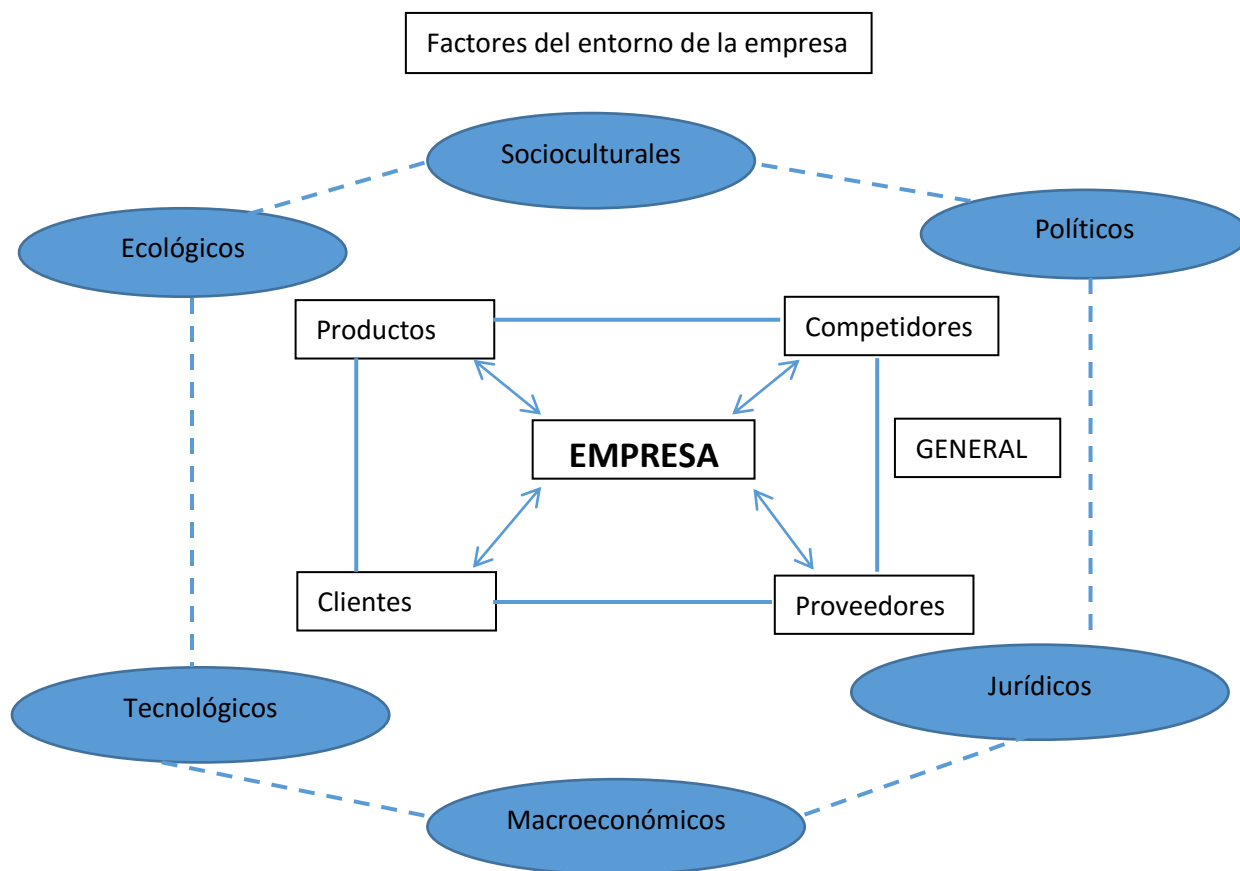
Según Barkema & Baum & Mannix (2002) cada vez es más necesario asociar el entorno con el comportamiento de la organización, siendo la tecnología y la globalización, una fuerza directa que ejerce influencia sobre el costo del producto y/o servicio ofrecido, por lo tanto, muchas compañías nacionales necesitan innovar sus procesos de trabajo para ofrecer nuevos productos y servicios. Tidd (2010) plantea que existen diferentes tipos de entorno: los complejos y los inciertos. Los denominados complejos funcionan según el número de tecnologías e interacciones, mientras que los inciertos funcionan según la tasa de cambio de tecnologías y mercado –producto; ambas deben ser diferenciadas ya que existen diferentes necesidades para su manejo y control administrativo.

Por su parte, Duncan (1972) establece la existencia de dos tipologías del entorno: a) la dimensión simple-compleja, definida por la cantidad de factores que se considera en la toma de decisiones; b) la dimensión estática-dinámica, que es el grado en que los factores del entorno permanecen estables o están en continuo proceso de cambio. La incertidumbre aumenta al ser el entorno complejo-dinámico, y disminuye al ser simple-estático. Según Miller (1991) el entorno incierto ejerce su mayor campo de influencia en las estrategias y estructura de la organización, mientras que el entorno heterogéneo la ejerce sobre el producto, marketing, estructura y requerimientos administrativos del mercado.

Tushman & Anderson (1986) asocian la tecnología con el entorno, y plantean que el avance o la interrupción tecnológica aumentan la incertidumbre o certidumbre en la toma de decisiones. Hay que determinar que la tecnología proviene de los grupos de negociación quienes son los que proveen infraestructura para apoyar los procesos de innovación interna de la empresa, y los creativos, quienes proveen de ideas el mercado y fomentan la expansión del rango de innovaciones.

De esta manera la competencia aumenta la necesidad de tecnología, y la falta o carencia de ella, restringe la capacidad de innovación de la empresa. La interrupción de la implementación tecnológica, sumado a factores de alta competitividad, aumenta la turbulencia del mercado, mientras que su equiparación a la capacidad tecnológica de la competencia, produce un decrecimiento de la turbulencia del entorno.

Esquema 3. Factores del entorno de la empresa



Fuente: Elaboración propia

Contexto Referencial

El nacimiento de las nuevas propuestas de administración surge a partir de los cambios en el mundo actual, producto de las economías globales, y la transnacionalización de productos, mercancías y capitales. Producto de tal fenómeno es la aparición de nuevas formas de organización flexibles, que han demostrado ser más eficientes que los modelos burocráticos tradicionales.

Este nuevo contexto, ha llevado a considerar los planteamientos teóricos de la administración tradicional, lo que ha causado el cambio en los paradigmas del saber organizacional. Por lo que los estudiosos contemporáneos de las organizaciones y la administración plantean nuevas propuestas para adecuar las instituciones a la realidad del momento, a partir de la creación necesaria de modelos emergentes. Los estudios aportan que los cambios en los paradigmas de las teorías administrativas se pueden determinar en los siguientes aspectos: el cambio en la racionalidad, la incorporación de los aspectos simbólicos, la tendencia a la subjetivación de los principios de la administración, la modificación sustantiva de las estrategias empresariales, la reflexividad de las nuevas instituciones y el cambio en la lógica de la organización del trabajo.

Este proceso de mundialización tiene implicaciones profundas a nivel económico, sociocultural y político, el cual puede ser comprendido como el inicio de una tercera revolución industrial, la cual va de la mano de la consolidación del proceso de globalización y la formación de bloques comerciales. Se estima que a partir de la década de los setenta se consolidó uno de los procesos más trascendentales de los últimos tiempos, el inicio de una tercera revolución industrial, la cual es jalonada por la fuerza de la ciencia y el progreso tecnológico, principalmente en áreas como la informática, la telemática, la robótica y la biotecnología. Hecho que ha desplazado el poder que tenían las empresas industriales en campos de acción como la electrónica, química y automotriz.

El impacto de las nuevas tecnologías es una de las vanguardias de conocimiento que afecta la estructura, y modelo de organización de las empresas. Las tecnologías

Los paradigmas actuales - educación, empresa y sociedad - ISBN: 978-958-52636-8-0

Colección: Científica Educación, Empresa y Sociedad. DOI: <https://doi.org/10.34893/na8w-qb04>

desarrolladas han mejorado los procesos de información en tiempo real, la construcción de redes virtuales de conocimiento, y el acceso y producción de mayor información. La microelectrónica aplicada a la robótica como ciencia emergente permitió la consolidación de la automatización flexible, como estrategia de las fábricas modernas para adaptarse a los contextos cada vez más agresivos y a los sectores de mercado cada vez más dinámicos y exigentes. Esta tecnología ha influido en la transformación de la organización del trabajo, sustituyendo el trabajo disciplinario, rutinario y enajenante, por el trabajo flexible, y creativo fundado en el conocimiento.

Dentro de este marco se piensan los nuevos modelos y diseños para la construcción de plantas casi totalmente automatizadas, las cuales generarán sin duda un impacto social y humano sin precedentes dentro de lo que Beck (1998) denomina “la sociedad del riesgo”. Tales cambios se han sentido en otros factores de la empresa, en especial a nivel de las estrategias de dirección del trabajo, creando modificaciones a los posturales del taylorismo y fordismo, por modelos que propenden por la autonomía colectiva y el autocontrol, basados en el conocimiento individual y colectivo, y manejados con los círculos de calidad y los grupos de excelencia.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Según los autores Allaire y Firsirotu (1992), se pueden identificar variables endógenas y factores exógenos para la dirección, análisis y evaluación de la gestión administrativa de una organización. Así, sin importar el tamaño y la misión de la organización, se pueden analizar diferentes elementos que estén interrelacionados. Se propone el uso de elementos de tipo socio-antropológico-cultural, ya que, tienen un gran peso en los modos de gestión, en el carácter y la solución de problemas. Además, porque permite desde sus dinámicas manejar el cambio de paradigma en la administración y porque muchos de los planes estratégicos, se orientan en los costos, el mercado o el cliente, y descuidan este importante aspecto.

La investigación permite encontrar una relación cada vez más directa y fundamental entre el sistema sociocultural, el sistema cultural y los empleados, así como de la creación

Los paradigmas actuales - educación, empresa y sociedad - ISBN: 978-958-52636-8-0

Colección: Científica Educación, Empresa y Sociedad. DOI: <https://doi.org/10.34893/na8w-qb04>

de una oficina de gestión dedicada al cuidado y desarrollo de este aspecto en la empresa y su alineación con los planes estratégicos. El sistema sociocultural es integrado por las estructuras jerárquicas y organizativas, los planes estratégicos y los modelos de gestión organizacional. El sistema cultural, encierra tanto los valores de la organización como los valores de los empleados, por lo tanto, abarca su capacidad racional, emocional y lenguaje, construido por medio de un sistema colectivo de símbolos. Mientras que los empleados son, quienes, mediante el uso de sus competencias, habilidades y conocimientos, dinamizan los procesos y dan vida a la organización.

Dentro de la perspectiva teórica de Allaire y Firsirotu (1992) los factores descritos juegan un papel fundamental en el desarrollo de las organizaciones y en su capacidad para competir, pero tales factores al estar inmersos en las dinámicas internas de las empresas quedan involucrados en el juego de interacciones sincrónicas e influencias diacrónicas, representadas en el pasado de la organización y en los factores de contingencia.

La importancia de estos modelos radica en que conciben a la empresa como un sistema holístico, permitiendo la incorporación de diferentes variables para su comprensión. Por ser un sistema socio-cultural se relaciona con los ambientes políticos y culturales, incluso diferentes características étnicas, creencias religiosas y los valores. La relación con el pasado implica conocer la historia, transformación, evolución y la influencia de las personas que han estado al mando de la empresa por años, pero también, una historia de la evolución de la empresa, el mercado y las dinámicas de crecimiento. Entre sus posibilidades, se consideran factores externos relacionados con las contingencias, tales como: las estructuras económicas, la competencia, la tecnología, las relaciones de trabajo, las leyes gubernamentales y las características propias de la industria.

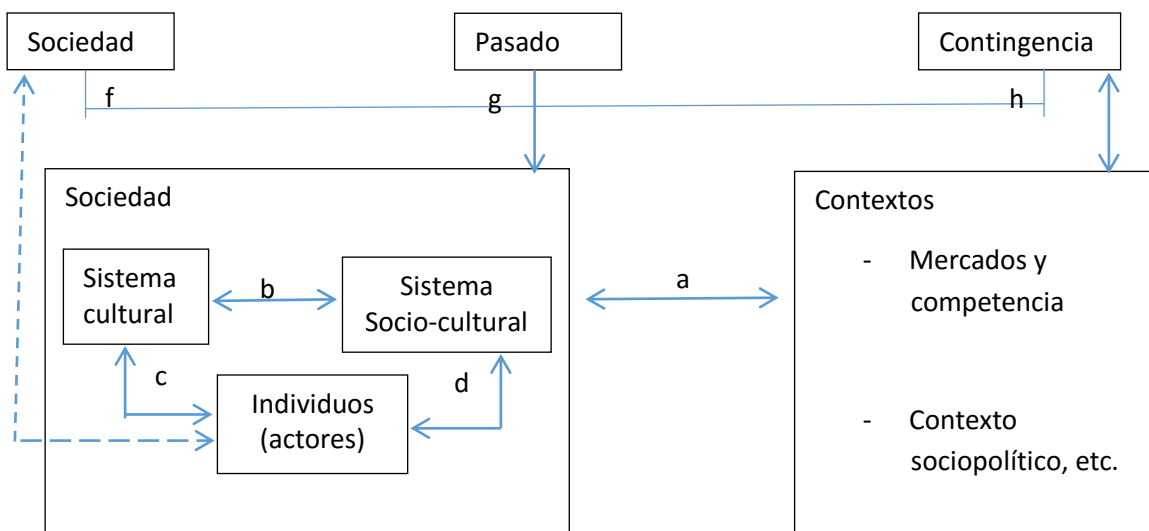
Allaire y Firsirotu (1992) analizan las empresas a través de los sistemas de vínculos que se establecen entre el sistema socio-estructural, el sistema cultural y los empleados. En ellos, está presente, tanto el mundo interno, compuesto por las funciones, los estatutos, los sistemas de calidad y producción y, el mundo externo, integrado por los diferentes públicos sociales, incluyendo el gobierno, los sindicatos, los clientes y la comunidad. El modelo propone analizar la relación que se establece entre los vínculos y las variables de la empresa, mediante el seguimiento de nueve vínculos fundamentales.

El vínculo (a)

Se plantea una relación entre los contextos y la organización pensada desde la sincronización entre las acciones organizacionales con las exigencias de los mercados competitivos y de los contextos sociopolíticos. Este vínculo es bidireccional, mediado por los esfuerzos para cambiar su ambiente con miras a hacerlo más compatible con sus intereses y sus capacidades. El vínculo tiene diferentes grados de acción. En especial, cuando los vínculos se sincronizan, mantienen un estricto control y análisis con la realidad del contexto, en especial, frente a la competencia, la comunidad y los clientes. Los vínculos hacen parte de los territorios de saber que se marcan en la empresa, según los intereses y necesidades del mercado.

El vínculo (b)

Evidencia la existencia de relaciones entre los sistemas estructurales y el sistema cultural de las organizaciones, representadas en las metas, estrategias, estructuras y sistemas de gerencia, las cuales deben desarrollarse de manera coherente para no romper su vínculo legitimador con el sistema cultural, ya que crea confusión y desconcierto entre los empleados. Este vínculo maneja diferentes factores, en especial, están presentes los que pueden ser los intercambios de apoyo, los rituales, las ceremonias y los hábitos. Entre ellos también están, los intercambios de correctores, asociados a las normas, el control social, la labor correctora y el diálogo. En el esquema ya se plantea la relación entre sociedad, pasado y contingencia, en relación con los sistemas, los individuos y los contextos.



Allaire y Firsirotu (1992)

Los vínculos (c) y (d)

Plantean una negociación cultural entre los empleados y la empresa, dada por el vínculo laboral que se realiza a través del contrato, la cual conduce a la interiorización de los valores, las tradiciones y los materiales simbólicos de la organización. Tal interacción entre los vínculos genera tres posibles situaciones: la primera, se produce a causa de la falta de unidad entre los vínculos y ocasiona estrés entre los empleados; la segunda, es a causa de la influencia que ejercen los empleados en el carácter de los sistemas culturales y socioculturales y, la tercera, determina los diferentes modos de integración del individuo con la cultura organizacional. Para entender los efectos del vínculo, se conjetura a partir de los diferentes modos de integración posible, que surge entre los empleados y la cultura organizacional. Así, una de las posibles respuestas del empleado hacia los referentes cognitivos que le impone el sistema cultural organizacional es la reproducción exacta del sistema de símbolos y significados. Otra es la reproducción parcial de la cultura, modificada por las experiencias y la personalidad de los empleados y, por último, puede no darse la integración, manteniendo con ello, una relación distante y fría. De esta manera, los modos de integración a la cultura se presentan de manera simultánea en la organización, y según las necesidades de la misma se incorporan las lógicas del modelo.

Los vínculos **(f)**, **(g)** y **(h)**

Son los vínculos que se establecen a partir de procesos diacrónicos, representados en factores del pasado de la organización que influyen en su funcionamiento actual, en muchas ocasiones se puede relacionar con la incorporación de políticas, la gestión administrativa durante los ciclos contables, y su relación con los cambios de la sociedad y el mercado. Ello indica que las empresas deben adaptarse a las realidades jurídicas y políticas de los países donde se han implantado. La relación de los vínculos **(f)**, **(g)** y **(h)**, incide en la organización y accesibilidad de los archivos históricos de la empresa, para dejar un rastro, generar una consciencia de su evolución y de sus políticas. También esta categoría es importante, porque permite generar una identidad permanente a través del tiempo, a pesar de los cambios accidentales o no, y porque en los empleados fomenta el sentimiento de pertenencia.

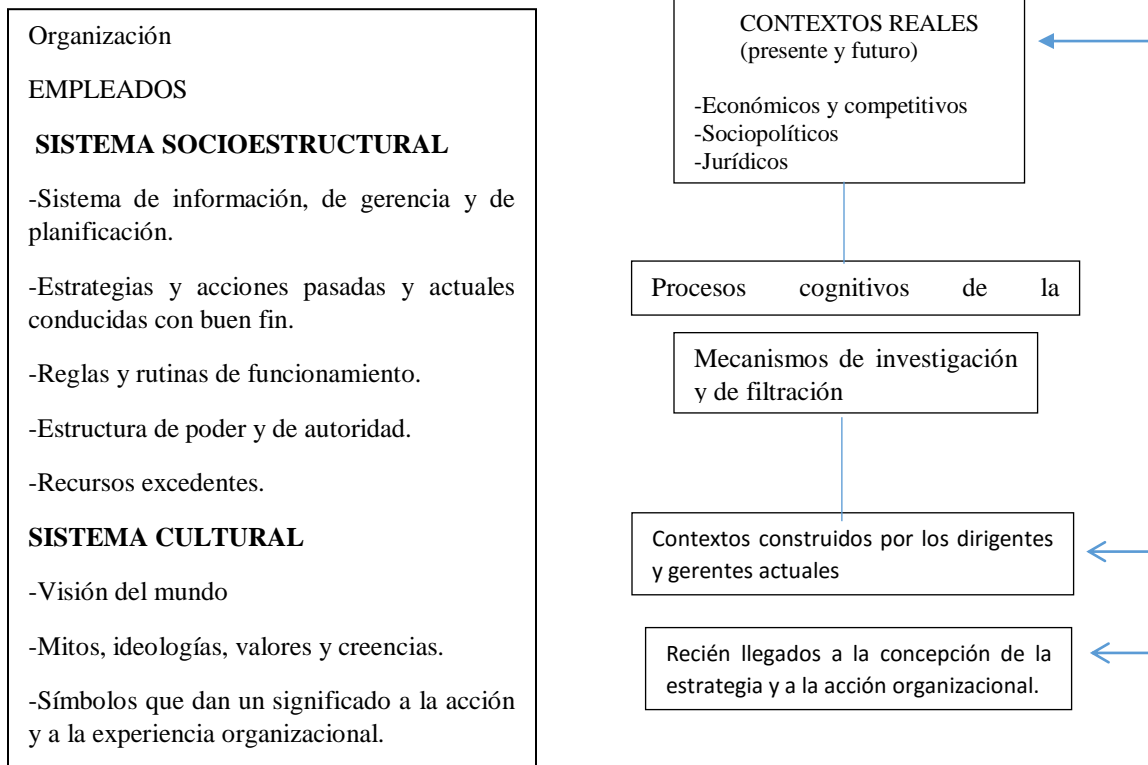
El vínculo **(i)**

Su implementación permite la comprensión del funcionamiento organizacional en relación con los contextos y los factores de contingencia. Los cambios discontinuos que ocurren en los contextos llevan a modificar aspectos estructurales y culturales de la organización, y a reconocer, comprender y explicar los cambios contextuales a través de la estructura y de la cultura.

El ambiente construido a partir de los vínculos **(a)** **(e)** **(i)**

Tienen relación entre la organización y sus contextos (ambientes). Para Weick (1979) la empresa crea el ambiente al cual se adapta el sistema, y de su capacidad de adaptarse a los cambios que ocurran en el ambiente, depende la creación de una realidad, las organizaciones reaccionan a su propia interpretación y a su propia construcción de la realidad.

Esquema relación Factores internos y factores externos



Allaire y Firsirotu (1992)

El ambiente se construye a través de darle un sentido a los acontecimientos, para ello se debe de realizar un conocimiento de los ambientes, y la forma como la organización construyen su percepción de la realidad. Los teóricos de las organizaciones consideran prudente determinar la existencia de un ambiente real (contexto) que incide en la organización y su desempeño, y un ambiente construido por las directivas de la organización. La distancia existente entre el ambiente real y el ambiente construido se da por problemas y fallas en los mecanismos organizaciones y en su implementación en las diferentes áreas laborales y en los líderes de la organización.

Estos factores dependen de los manejos de comunicación interna de la organización, la emisión de los mensajes y, de las capacidades cognitivas de los empleados de la empresa. La difusión e implementación de estos procesos construyen una estructura mental propia en la organización, que influye en las acciones y en los comportamientos de los empleados. Es la estructura mental la que contribuye a dotar a la empresa de una realidad organizacional.

Esta variable influye para que las organizaciones tengan que actuar según su percepción del ambiente y que el proceso de percepción (construcción) este influido de manera considerable por el sistema socio-estructural y el sistema cultural respectivos, centrando la estrategia de la organización en su estructura.

Fuentes de cultura y factores que influyen en su desarrollo

Se parte del hecho de establecer que el sistema organizacional y su funcionamiento se construyen a partir de las relaciones sincrónicas entre la cultura, la estructura y los actores dominantes y, que son afectadas por la influencia diacrónica de la sociedad, la historia y los factores de contingencia. Existen diferentes escuelas y corrientes que pueden ser empleadas para abordar el tema de la cultura dentro de la organización.

Así, Harris (1982) representante de la escuela teórica del materialismo cultural, sustenta que para los factores infraestructurales (medios de producción, arreglos económicos, distribución del trabajo y de la propiedad, tecnológica) definen el carácter específico de la estructura (sistema socioestructural), el cual repercute luego sobre la superestructura (sistema cultural). Desde el punto de vista materialista-cultural, la naturaleza y la dirección de las influencias se estudian a partir de la contingencia en relación con la infraestructura y la capacidad del sistema socio-cultural para dar respuesta a dichos fenómenos. Aquí se puede identificar la importancia de las variables infraestructurales, ya que son considerados los principales factores de causalidad, ellas establecen coacciones poderosas que influyen en los componentes estructurales y superestructurales.

Para los adaptacionistas ecológicos, los sistemas socioculturales y culturales están integrados entre sí y siempre sincronizados, en una relación bidireccional, que genera cohesión y sentido, a nivel macro estructural y las partes o unidades se adaptan a estos modelos de gestión. El adaptacionismo es fundamental para entender la durabilidad de los vínculos, su grado de unión y el resultado de los esfuerzos. Así mismo, escuelas como los fenomenologistas simbólicos y los cognitivistas, conciben la cultura como un sistema de

símbolos e ideas, que se reproducen en la mente de cada portador de cultura y que ejercen una influencia determinante sobre las estructuras de la sociedad. Estas escuelas se concentran exclusivamente en las superestructuras que se manifiestan en las representaciones cognoscitivas de cada uno de los miembros.

Frente a la identificación de estos aspectos, que permitan modelar la cultura organizacional para que los planes estratégicos funcionen, se deben implementar, estudios más profundos en este campo, para establecer las diferencias entre los conceptos holísticos de los sistemas culturales con los conceptos de los sistemas ideacionales y de esta forma medir sus correlaciones y la cohesión del vínculo. Al examinar los vínculos durante un ciclo de producción y establecer la naturaleza de las relaciones, que pueden ser causal, unidireccional, bidireccional, o covariación, entre las variables y su influencia en la capacidad de organización de la empresa, se pueden determinar el grado de variación y la naturaleza de la integración entre los individuos de la cultura.

El uso del método heurístico permite estudiar la cultura de una organización como un sistema específico de símbolos e integra el pasado, el ambiente de la organización y los actores de contingencia. Entendiendo que los actores de la organización, gerentes, directivos y empleados, apoyan o modifican, en diferentes grados de motivación y esfuerzo, las estructuras y los planes actuales. Así, los productos de la mente y las herramientas gerenciales como los documentos de planeación, las reglas y los reglamentos, las políticas, el folclor organizacional, se impregnan de esta cultura. Por consiguiente, el análisis de la cultura debe incluir el estado de los vínculos b,c,d,f,g y h. Estos vínculos se evaluarán con ayuda del método heurístico aplicado en dos etapas, el primero mediante un estudio diacrónico y luego mediante un estudio sincrónico.

El Estudio diacrónico implica realizar un análisis de los documentos y materiales que tienen relación con los factores que forman la cultura y la estructura de la organización. Tiene en cuenta los orígenes simbólicos y la configuración estructural de la organización en un momento dado. Lo que implica el estudio de: sociedad, pasado y contingencias. El examen de los factores históricos, sociales y de contingencia debería permitir al

administrador interpretar el sistema cultural en la organización, así como su coherencia con las características estructurales formales de la organización. Este tipo de estudios permiten saber de qué manera las características culturales y estructurales de la organización determinan las cogniciones de los principales responsables de los diagnósticos, de las soluciones, estrategias formales, planes de acción.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alavi, M.; Leidner, D.R. (2001) "Review: knowledge management and knowledge management systems: conceptual foundations and research issues", MIS Quarterly, Vol. 25, No. 1.
- Allaire, Yvan y Firsirotu, Mihaela. (1992) "Revoluciones culturales en las grandes organizaciones" En Abravanel y otros "Cultura organizacional" en Legis. Bogotá.
- Allaire, Yvan y Firsirotu, Mihaela. (1992) Teorías Sobre Cultura Organizacional. En: Cultura Organizacional. Aspectos teóricos, prácticos y metodológicos. Bogotá: Legis Editores.
- Antonorsi M. (1991) Guía Básica para reorganizar. CLAD, Caracas.
- Barkema, H. g., Baum J. A., & Mannix, E. A. (2002) Management challenges in a new time. Academy of Management Journal, 45.
- Beck, Ulrich (1992) Risk Societu, Londres, Sage.
- Clarke, Thomas y Stewart Clegg1998Changing Paradigms. The Trans-formation of Management Know-ledge for the 21st Century, HarperCollins Business, Glasgow.
- Deal TE, Kennedy AA. (1982) Corporate cultures: The rites and rituals of corporate life. Harmondsworth: Penguin Books.
- Duncan, R. (1972) Characteristics of organizational environments and perceived environmental uncertainty. Administrative Science Quarterly.
- Gold, A. Malhotra, A. Segars A. (2001) Knowledge management: An organizational capabilities perspective Journal of Management Information Systems.
- Handy, C. (1989) The Age of Unreason (1ra ed.) Gran Bretaña: Harvard Business School Press.
- Harris, M. (1982) El materialismo cultural. Madrid: Alianza.
- Hiroyuki Itami (1987) Movilizando activos invisibles: con Thomas W. Roehl, (Harvard University Press, Cambridge, MA.
- Itami, H. (1987) Mobilizing Invisible Assets. Harvard University Press, Combridge.
- Kazuo, Inamoria (1985) The perfect company: goal for productivity, Discurso pronunciado en Case Western Reserve University, 5 de junio de 1985. Citaso en Senge P., La quinta disciplina.

- Lippitt, R., Watson, J. and Westley, B. (1958) *The Dynamics of Planned Change*. New York: Harcourt, Brace and World.
- Lewin, Kurt (1951) *Field theory in social science*, Londres, Tavistock Publications.
- Miller, D. (1991) *Stale in the saddle: CEO tenure and the match between organization and environment*. *Management Science*.
- Morcillo, P.; Rodríguez, J.; Casani, F.; Rodríguez, j. (2000) *El valor de los conocimientos y del aprendizaje como fuente de ventajas competitivas básicas distintivas*. *Dirección y Organización*, n. 24.
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995) *The knowledge creating company*. New York: Oxford University Press.
- Peters, T.J. et R.H. Waterman, (1982) *In search of excellence. Lessons from America's best-run companies*. New York: Harper and Row.
- Smircich, L. (1983) *Concepts of culture and Organizational Analysis*, *Administrativa Science Quaterly*, 28, 339-358.
- Tsai, M. & Tsai, C. (2010) *Innovation capability and performance in Taiwanese science parks: Exploring the moderating effects of industrial cluster fabric*. *International Journal of Organizational Innovation*.
- Tushman, M.L. and Anderson, P. (1986) "Technological discontinuities and organizational environments", *Administrative Science Quarterly*, Vol. 31.
- Weick (1979) *The Social Psychology of Organizing*, Second Edition. Paperback: 294 pages
Publisher: McGraw-Hill.

Semblanza

CULTURA ORGANIZACIONAL Y PLANEACIÓN DEL CAMBIO

Ricardo Arrubla Sánchez

Comunicador Social – Organizacional con Especialización en Gestión de Proyectos, Magister en Administración de Organizaciones. Doctorante en Ciencias de la Educación. Docente investigador de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas de la Fundación Universitaria del Área Andina. Investigador del Grupo Interdisciplinar en Estudios de Desarrollo Social y Humano.

ORCID: 0000-0003-1548-8195

GOOGLE ACADEMICO: <https://scholar.google.es/citations?user=aSjMgfcAAAAJ&hl=es>

Correo electrónico Institucional: rarrubla@areandina.edu.co

Correo electrónico Personal: jessieconsultores@hotmail.com

PLANES ESTRATÉGICOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN (PETI) EN ENTORNOS VIRTUALES UNIVERSITARIOS: ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA SU DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN

Ruby Lorena Carrillo Barbosa¹⁴⁵, Iván Felipe Medina-Arboleda¹⁴⁶, Alfredo Guzmán Rincón¹⁴⁷

Pares evaluadores: Red de Investigación en Educación, Empresa y Sociedad –
REDIEES.¹⁴⁸

¹⁴⁵ Doctora en Ciencias Económicas y Administrativas, Universidad para la Cooperación Internacional, Magister en psicología del consumidor Fundación Universitaria Konrad Lorenz, Docente Investigadora -Corporación Universitaria de Asturias, lorena.carrillo@asturias.edu.co

¹⁴⁶ Doctor en Educación. Universidad Pedagógica Nacional, Maestría en Psicología del Consumidor, Fundación Universitaria Konrad Lorenz, Psicólogo, Fundación Universitaria Konrad Lorenz, Investigador, Corporación Universitaria de Asturias, ivan.medina@asturias.edu.co.

¹⁴⁷ Magister en ingeniería, ITESM, Doctorando en Modelación de políticas y gestión pública, Universidad Jorge Tadeo Lozano, Director de Investigaciones, Corporación Universitaria de Asturias, alfredo.guzman@asturias.edu.co

¹⁴⁸ Red de Investigación en Educación, Empresa y Sociedad – REDIEES. www.rediees.org

Los paradigmas actuales - educación, empresa y sociedad - ISBN: 978-958-52636-8-0

Colección: Científica Educación, Empresa y Sociedad. DOI: <https://doi.org/10.34893/na8w-qb04>

PLANES ESTRATÉGICOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN (PETI) EN ENTORNOS VIRTUALES UNIVERSITARIOS: ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA SU DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN

Ruby Lorena Carrillo Barbosa¹⁴⁹, Iván Felipe Medina-Arboleda¹⁵⁰ y Alfredo Guzmán Rincón¹⁵¹.

RESUMEN

La implementación de las TIC en universidades promueve la integración de participantes de la comunidad académica por medio de entornos virtuales que facilitan, entre otros, la transmisión de conocimiento y de nuevos procesos de aprendizaje. Esta investigación se organizó en tres partes: la primera, un estudio de caso que revisa la implementación de PETI en 18 universidades latinoamericanas; la segunda evaluó la relación entre el promedio académico y el uso de EVA en estudiantes universitarios, mediante la aplicación del CMEA. En la fase tres se diseñó la estrategia para la implementación de PETI en universidades. En conclusión, las universidades mediante la aplicación de las estrategias gerenciales en PETI pueden lograr procesos de innovación que generarán valor agregado al ejercicio de formación y aportará a la difusión de conocimientos.

¹⁴⁹ Doctora en Ciencias Económicas y Administrativas, Universidad para la Cooperación Internacional, Magister en psicología del consumidor Fundación Universitaria Konrad Lorenz, Docente Investigadora -Corporación Universitaria de Asturias, lorena.carrillo@asturias.edu.co

¹⁵⁰ Doctor en Educación. Universidad Pedagógica Nacional, Maestría en Psicología del Consumidor, Fundación Universitaria Konrad Lorenz, Psicólogo, Fundación Universitaria Konrad Lorenz, Investigador, Corporación Universitaria de Asturias, ivan.medina@asturias.edu.co.

¹⁵¹ Magister en ingeniería, ITESM, Doctorando en Modelación de políticas y gestión pública, Universidad Jorge Tadeo Lozano, Director de Investigaciones, Corporación Universitaria de Asturias, alfredo.guzman@asturias.edu.co

Los paradigmas actuales - educación, empresa y sociedad - ISBN: 978-958-52636-8-0

Colección: Científica Educación, Empresa y Sociedad. DOI: <https://doi.org/10.34893/na8w-qb04>

ABSTRACT

The implementation of Information and Communication Technologies in universities promotes the integration of participants from the academic community through virtual environments that facilitate, among others, the transmission of knowledge and new learning processes. This research was organized in three parts: the first, a case study that reviews the implementation of ITSP in 18 Latin American universities; the second, evaluates the relationship between the academic average and the use of VLE in university students, through the application of the MLSQ instrument. In phase three, the strategy for the implementation of ITSP in universities. In conclusion, through the application of ITSP, universities can achieve innovation processes that will generate added value to the training exercise and will contribute to the dissemination of knowledge.

PALABRAS CLAVE: tecnologías de la información y la comunicación (TIC), planes estratégicos de tecnologías de información (PETI), entornos virtuales de aprendizaje (EVA), estrategias de aprendizaje, desempeño académico.

Keywords: information and communication technologies (ICT), information technology strategic plan (ITSP), virtual learning environments (VLE), learning strategies, academic performance.

INTRODUCCIÓN

Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) devienen en un aliado fundamental en la búsqueda de calidad y de igualdad de oportunidades para todos en el aprendizaje (Lim, & Wang, 2016). Su implementación fomenta nuevos procesos de adquisición de conocimiento, nuevas formas de transmisión de información mediante redes de comunicación, así como la promoción de la globalización y la difusión de la cultura a gran escala. Desde esta perspectiva, los formuladores de políticas educativas han adoptado una postura común: un mejor acceso a las TIC en las universidades brinda a las personas una oportunidad de competir en la economía global, promueve el crecimiento de una fuerza de trabajo calificada permitiendo el desarrollo profesional de los estudiantes y docentes y facilitando la movilidad social, de gestión, dirección y administración más eficiente del sistema educativo (UNESCO, 2013; Semenov, 2005).

En el sector académico han jugado un rol central como estrategia curricular en los programas de formación, lo cual ha motivado la disposición de Entornos Virtuales de Aprendizaje (EVA) que organizan, brindan más acceso y, en general, explotan los beneficios que proveen las TIC a las universidades. Siguiendo la definición de Salinas (2011) los EVA son “un espacio educativo alojado en la web, conformado por un conjunto de herramientas informáticas que posibilitan la interacción didáctica, y sirven de soporte o infraestructura para el desarrollo de las propuestas educativas”; esto responde a los objetivos iniciales de las TIC, como son el advenimiento de la economía del conocimiento y de la competencia económica global.

Como se señaló, si bien la implementación de las tecnologías de la información y comunicación en la academia ha sido aporte para la integración y desarrollo de una mayor población, la evaluación de su impacto no ha sido del todo posible. La correspondencia entre las TIC y el aprendizaje está siendo motivo de análisis dado la complejidad de la relación, calcular su impacto ha tenido dificultades como afirma Sicilia (2015):

La falta de información disponible acerca del uso efectivo de las herramientas TIC en las aulas y, sobre todo, a la dificultad de encontrar una estrategia de identificación causal que permita evaluar el verdadero impacto del uso de las TIC cuando las intervenciones no surgen de experimentos aleatorios.

No solo esto, las TIC y los EVA en el desempeño académico son un fenómeno difícil de estudiar, debido a los múltiples factores que inciden sobre ellos, verbigracia, factores institucionales, características socioeconómicas y escolares de los estudiantes, entornos familiares, ambiente educacional, etc. (Botello y López, 2014; Biagi y Loi 2013; Youssef y Dahmani, 2008).

En los Estados Unidos, por ejemplo, los estudios respecto al vínculo entre las TIC y el aprendizaje no han sido concluyentes, algunos reportan una relación moderada del uso de estas con el rendimiento académico de los estudiantes, otras veces una efectividad mínima y otras, ninguna (Botello y López, 2014). Moncada (2010) argumenta que un alto porcentaje de estudiantes se retira de los programas académicos por razones como la falta de equipos de cómputo para realizar sus trabajos en clase, pues la demanda supera la capacidad de atención; la falta de materiales de instrucción y de equipos que les permitan cumplir con las actividades lectivas fuera del salón de clase o en la universidad, con el fin de mejorar su desempeño en cuanto al uso y manejo del computador y de los programas usados en su formación.

En Colombia, el estudio de Romero y Araújo (2012) sobre el nivel de uso de las TIC en el proceso educativo de una facultad de ingeniería se centró en las fortalezas, debilidades y limitaciones en el uso de las TIC. Sus resultados mostraron que hay debilidades en la dotación de recursos tecnológicos para su implementación, los docentes y estudiantes no están capacitados en su uso y existen restricciones en el acceso a internet fuera de la universidad para una parte importante de los estudiantes.

Estos resultados traen de presente obstáculos para el docente transmisor de información debido a la falta de apoyo institucional en la implantación de las TIC, ya sea

por sus altos costos o por la falta de estrategias para la capacitación de los usuarios (Romero y Araújo, 2012). En parte, estas limitaciones desaprovechan el potencial de las tecnologías de la información en la mejora del proceso educativo, frenando la renovación del sistema educativo tradicional y generando únicamente una coexistencia de herramientas tecnológicas (Cabrero, Salinas y Duarte, 2007).

Ahora bien, las TIC en la universidad no suponen por sí mismas garantía de cambio positivo si se tienen en cuenta las restricciones anteriores. La actividad universitaria (docencia, investigación, gestión y presencia en el entorno social) se ve forzada a dar cuenta de importantes retos, tales como: programas de capacitación a docentes, adaptación de los programas de estudio, control de calidad de los materiales y servicios virtuales, buenas prácticas docentes en su uso, renovación de las tecnologías en el proceso de enseñanza y aprendizaje, tutorías virtuales, infraestructura, entre otros; con miras a que el proceso de enseñanza-aprendizaje no solo sea diferente sino también mejor (Marqués, 2001).

De acuerdo con Prendes (2011), la transformación universitaria debe orientarse por un plan global que contemple cuatro aspectos: 1) infraestructura tecnológica y equipamiento; 2) recursos humanos y organizativos; 3) profesores y 4) personal administrativo. Las instituciones educativas deben renovar su infraestructura tecnológica y encontrar la convergencia entre la educación tradicional, la implementación de las nuevas tecnologías como soporte de los procesos académicos y como soporte de la gestión de la universidad como organización (Romero y Araújo, 2012).

Siguiendo esta línea, los Planes Estratégicos de Tecnologías de la Información (PETI) se vuelven primordiales para las organizaciones, puesto que tienen como objetivo “la obtención de un marco de referencia para el desarrollo de la plataforma informática, que responda a los objetivos estratégicos de la organización” (Universidad Nacional del Santa, 2015, p.10), es decir, sirven como estrategia de gestión tanto para dar cuenta de la necesidad de un plan global en las Instituciones de Educación Superior (IES), como para tomar decisiones sobre los insumos que se considerarán en el uso de las TIC, v.g. concordancia entre el desempeño académico de los estudiantes y las TIC, capacitación de talento humano en uso de la tecnología, disposición de recursos tecnológicos suficientes,

así como un enlace, coherente y eficiente, entre los objetivos organizacionales y las necesidades de los públicos objetivos.

Los PETI como estrategias gerenciales y su implementación en las universidades

Las estrategias gerenciales se definen como la determinación de los fines y objetivos básicos de largo plazo en las organizaciones, la adopción de cursos de acción y asignación de los recursos necesarios para alcanzar esos fines (Sarmiento, 2014). Porter (citado en Gil e Ibarra, 2014) define las estrategias competitivas como el desarrollo de “una amplia fórmula de cómo la empresa va a competir, cuáles deben ser sus objetivos y qué políticas serán necesarias para alcanzar tales objetivos” (p.118). Kaplan y Norton (citados en Peraza, 2012), por otra parte, señalan que,

La estrategia no es un proceso de gestión independiente, sino que es un paso de un proceso continuo lógico que moviliza a una organización de una declaración de misión de alto nivel al trabajo realizado por los empleados administrativos y de atención al cliente (p.88).

Las estrategias tienen, entonces, diferentes enfoques según el campo de aplicación. En el contexto de la gerencia estratégica y de la planeación estratégica, las estrategias permiten a una institución lograr sus objetivos, están en función del tipo de organización tomando en consideración tanto los aspectos internos como los externos, el ramo de la industria, el entorno, y otros que sean propios de su actividad. Su ejecución requiere que la organización establezca metas, diseñe políticas, motive a sus empleados y asigne recursos, de tal manera que puedan ser llevadas a cabo de forma exitosa. La evaluación de estas comprueba los resultados de su formulación y ejecución (David, 2003).

Una de las herramientas utilizadas para la gestión estratégica ha sido el Cuadro de Mando Integral (CMI) o Balanced Scorecard (BSC). Al respecto, Serna (citado en Peraza, 2012) considera que, “la elaboración de un mapa estratégico pretende operacionalizar las estrategias de una organización, así como las unidades negocio” (p.88). Kaplan y Norton

(2001) señalan que el mapa estratégico describe el proceso de transformación de los activos intangibles en resultados tangibles con respecto al consumidor y a las finanzas de las organizaciones, este da a los directivos un marco para trazar y gestionar la estrategia en una economía del conocimiento, puesto que es una arquitectura genérica para describirla.

Si bien los procesos estratégicos recaen en una planeación organizacional definida por cada institución, en general las estrategias deben determinar objetivos básicos de largo plazo, cursos de acción y asignación de recursos para su cumplimiento (Sarmiento, 2014).

Las estrategias gerenciales en las instituciones de educación superior (IES) deben diseñarse en coherencia con los cambios por los que atraviesan, tanto interna como externamente, y con las oportunidades potenciales disponibles. Es necesario reconocer las oportunidades, como aquellas dadas por la relación tecnologías/aprendizaje o TIC-EVA, pues a través del trabajo y análisis conjunto se puede obtener una ventaja competitiva, reducir costos, aumentar ingresos, etc. (Universidad Nacional del Santa, 2015).

Los PETI en las universidades son un aspecto estratégico que permite que los procesos sean eficientes y oportunos, se tomen mejores decisiones y se fortalezca la imagen corporativa (Poder Judicial de Perú, 2012). Teniendo en cuenta lo anterior, el presente estudio propone el uso de estrategias gerenciales para el diseño de Planes Estratégicos de Tecnologías de Información (PETI) en universidades, teniendo en cuenta la relación del uso de las TIC y el desempeño académico de estudiantes universitarios. Para lograrlo se plantean dos hipótesis:

H1: Las universidades Latinoamericanas que disponen de Planes Estratégicos de la Tecnologías de la Información (PETI), los orientan hacia la gestión de procesos administrativos (estratégicos y de apoyo) y no hacia los estudiantes.

H2: La falta de orientación de los PETI hacia los estudiantes, ha llevado a que, la implementación de las TIC al interior de las universidades, no tengan una relación con el desempeño académico de estos.

MATERIAL Y MÉTODOS

El estudio se realizó mediante tres fases, la primera se utilizó para evaluar la H1, donde se revisó 150 IES de las cuales se tomaron 18 casos de análisis, 14 latinoamericanos y cuatro colombianos. Para la selección de los casos latinoamericanos se tuvieron en cuenta los siguientes criterios: 1) la IES debe estar los primeros 75 puestos del ranking QS (2018) para Latinoamérica; 2) la disponibilidad del PETI en el portal web; 3) la vigencia del PETI; y 4) no ser una universidad colombiana. En el caso de las IES Colombianas los criterios se limitaron a: 1) la IES debe estar en los primeros 75 puestos del ranking QS (2018) para Colombia; 2) la disponibilidad del PETI en el portal web; y 3) la vigencia del PETI. La estrategia de identificación de los documentos fue una minuciosa revisión, selección y análisis de manuscritos digitales y sitios web de las instituciones educativas referidas (tabla 2).

Para el análisis de los documentos se tuvo en cuenta el esquema de PETI propuesto por Espinoza (2007), donde este debe especificar: 1) metas de los sistemas, objetivos y arquitecturas; 2) capacidades actuales; 3) predicciones que afectan el plan; y 4) desarrollo del plan. La información fue analizada mediante comparaciones pareadas (Fernández Núñez, 2006) entre los PETI; además, se realizó una codificación abierta (Schettini y Cortazzo, 2015) de los documentos mediante el programa Atlas Ti, con el fin de identificar las orientaciones de los objetivos y proyectos respecto al proceso académico en términos de estrategias aprendizaje.

En cuanto a la H2, en la segunda fase se evaluó la relación entre las estrategias de aprendizaje en el uso de aulas virtuales y el rendimiento académico en estudiantes universitarios, mediante la aplicación del instrumento *Motivated Strategies for Learning Questionnaire (MSLQ)* de Wolters y Pintrich (1998), en español *Cuestionario de Motivación y Estrategias de Aprendizaje (CMEA)* de Roces, Tourón y González (1995a, 1995b).

El CMEA es un cuestionario de autorreporte que incluye una sección de motivación y otra de estrategias de aprendizaje. La primera se compone de seis escalas motivacionales: motivación intrínseca, motivación extrínseca, valor de la tarea, creencias de control, creencias de autoeficacia y ansiedad. En el apartado de las estrategias de aprendizaje se diferencian nueve escalas: repetición, elaboración, organización, pensamiento crítico, metacognición, tiempo y lugar de estudio, esfuerzo, aprendizaje con otros compañeros y búsqueda de ayuda (Roces et al., 1995a, 1995b).

El instrumento (denominado en adelante “instrumento espejo”) se adaptó para incluir ítems que fueran pertinentes a asignaturas con uso de TIC y EVA, siguiendo la misma redacción del cuestionario original, respetando su enfoque teórico y escala Likert de medición. De la versión original se usaron 20 ítems, siendo ocho de la escala de motivación y 12 de la escala de estrategias de aprendizaje; en general, el instrumento espejo tiene el mismo número de preguntas y subescalas. Para finalizar, se diseñó un cuestionario adicional de seis preguntas, dirigido a los estudiantes universitarios, en donde se evalúa su percepción de la infraestructura tecnológica de la IES (tabla 1) y la disponibilidad de herramientas y equipos en el aula de clase que el CMEA original no incluye.

Si procede, se describirá la muestra y la forma de muestreo, así como se hará referencia al tipo de análisis estadístico empleado. Si se trata de una metodología original, es necesario exponer las razones que han conducido a su empleo y describir sus posibles limitaciones. Presentado con precisión para la comprensión, en su caso, de la investigación.

Tabla 1

Preguntas para la evaluación de la infraestructura.

| Ítem | Evaluación de la infraestructura |
|------|---|
| 1 | Considera que las herramientas que le proporciona la universidad como laboratorios y equipos informáticos son suficientes en su proceso de formación académica. |
| 2 | Relaciona la disponibilidad de herramientas y equipos en el aula de clase con calidad educativa. |
| 3 | El aprovechamiento de las intulaciones y los entornos virtuales de aprendizaje en el curso depende de la capacitación y experiencia del profesor. |
| 4 | Es buena la conectividad a internet en su institución universitaria, |
| 5 | Es acatada la actualización y soporte técnico a equipos y laboratorios en su institución. |
| 6 | Considera que las herramientas tecnológicas que le proporciona la universidad, le permitirá ser competitivo laboralmente |

La selección de la muestra para la fase dos se realizó bajo el método de Magnitud de Tamaño del Efecto o Magnitud de Efecto (TEM o EM por su sigla en inglés) a través del uso de parámetros conocidos de resultados de investigaciones en el área (Coe y Merino, 2003). Su importancia radica en tres aspectos, primero permite identificar si un fenómeno es resultado del azar; segundo, determina qué tan grande es el efecto y tercero delimita la practicidad de los resultados en entornos reales (Castillo y Alegre, 2015).

Para este estudio se tomó como referencia el informe del *U.S. Department of Education (2009) Evaluation of Evidence-Based Practices in Online Learning A Meta-Analysis and Review of Online Learning Studies*, que presenta un .25 T.E.M. Con estos parámetros, se usó el Software G. Power para calcular el tamaño muestral, con una significación estadística menor a .05, potencia estadística superior a .80 y tamaño de efecto .25 (Faul, Erdfelder, Lang, & Buchner, 2007). El análisis determinó un tamaño de la muestra de 55 estudiantes.

Se recolectaron datos de 75 estudiantes de pregrado de las facultades de ingeniería y administración de tres universidades en Bogotá, cumpliendo con la muestra requerida. El análisis de la información se realizó mediante el *software SPSS*, dando como resultado: 1) un análisis descriptivo para lograr la caracterización de los sujetos de estudio; 2) el índice de fiabilidad Alpha de Cronbach tanto para el instrumento *CMEA* original, como para el instrumento espejo y el de infraestructura; y 3) un análisis correlacional entre los instrumentos.

Para la fase tres, se diseñó un modelo para la implementación de PETI en universidades, mediante una triangulación concurrente entre los datos obtenidos en la fase uno y dos siguiendo los parámetros de Martínez (2006). Este tiene como eje central la gestión de las TIC hacia los estudiantes, facilitando así, la implementación de estrategias de aprendizaje. Se diferencia de otros ya que incluyen dentro de sus objetivos, acciones y recursos, tanto cuestiones de tecnología como de aprendizaje. Así, se planteó que dentro de los denominados requisitos se determinen estrategias gerenciales acordes a los requerimientos necesarios para el funcionamiento de las TIC, además de los recursos físicos y financieros asignados. En el análisis se revisó la evaluación del servicio por parte de estudiantes, profesores y administrativos, con el fin de desarrollar líneas estratégicas y proyectos específicos que logren la reducción de costos y el incremento de los ingresos de la IES. En el diseño se buscan soluciones para la satisfacción de los usuarios internos y externos, se proveen herramientas que permitan maximizar la productividad, la actualización de equipos y la plataforma de comunicaciones.

RESULTADOS

Fase 1: Estudio de casos

Esta fase del estudio se divide en dos apartados, el primero analiza el esquema del PETI y la segunda las orientaciones de los objetivos hacia las estrategias de aprendizaje. De forma general, se evidenció que Brasil es el único país de la región que reglamenta la implementación de los PETI en las universidades públicas, mediante las instrucciones

normativas 04/2010 SLTI / MPOG y 02/2008 SLTI / MPOG. Lo anterior conlleva a que el total de los casos analizados 12 sean de Brasil, 4 de Colombia, 1 de México y 1 de Chile.

Respecto al esquema del PETI, se evidencia que las universidades en general no cuentan con una estructura definida al momento de desarrollar este documento, tal como se evidencia en la tabla 2, donde las universidades de Sao Paulo, Federal de Sao Carlos y la Nacional de Colombia cuentan con los documentos más completos, cumpliendo en más de un 60% de los requerimiento descritos por Espinoza (2007).

Tabla 2

Ponderación esquema PETI por universidad

| Universidades | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| Universidad de Sao Paulo | 1,67 | 1,71 | 1,33 | 1,63 | 79,24% |
| Universidad Nacional Autónoma de México | 1,67 | 0,57 | 0,67 | 0,00 | 36,31% |
| Universidad Austral de Chile | 0,67 | 0,00 | 0,00 | 0,50 | 14,58% |
| Universidad Federal de Rio de Janeiro | 1,00 | 0,14 | 0,00 | 0,50 | 20,54% |
| Universidad Estatal de Campinas | 0,33 | 0,29 | 0,00 | 0,63 | 15,55% |
| Universidad Federal de Bahia | 1,67 | 1,43 | 0,00 | 0,25 | 41,82% |
| Universidad Federal de Paraná | 0,33 | 0,29 | 0,00 | 0,00 | 7,74% |
| Universidad Federal de Pernambuco | 1,67 | 1,43 | 0,00 | 0,75 | 48,07% |
| Universidad Federal de | 2,00 | 2,00 | 0,00 | 1,50 | 68,75% |

| Universidades | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| Sao Carlos | | | | | |
| Universidad Federal de Sao Paulo | 1,33 | 0,43 | 0,00 | 0,50 | 28,27% |
| Universidad Federal de Ceará | 0,83 | 1,00 | 0,00 | 0,13 | 24,48% |
| Universidad Federal de Río Grande del Sur | 1,33 | 0,57 | 0,00 | 0,25 | 26,93% |
| Universidad Federal Fluminense | 1,67 | 1,71 | 0,00 | 0,50 | 48,51% |
| Universidad Federal de Minas Gerais | 1,33 | 0,57 | 0,00 | 0,00 | 23,81% |
| Universidad EAFIT | 0,67 | 0,14 | 0,67 | 0,00 | 18,45% |
| Instituto Tecnológico Metropolitano | 1,00 | 0,57 | 0,00 | 0,13 | 21,21% |
| Metropolitano | | | | | |
| Universidad Nacional de Colombia | 1,83 | 1,43 | 0,67 | 1,00 | 61,61% |
| Universidad EIA | 0,67 | 0,29 | 1,33 | 0,00 | 28,57% |

Nota: 1. Metas de los sistemas objetivos y arquitecturas, 2. Capacidades actuales, 3. Predicciones que afectan el plan, 4. Desarrollo del plan y 5. % de cumplimiento parámetros Espinoza (2007).

En lo que concierne a las metas de los sistemas, objetivos y arquitecturas, el total de documentos analizados establecen unos objetivos a mediano y a largo plazo, los cuales se ven reflejados en una serie de proyectos y metas. Es importante resaltar que, en este

Los paradigmas actuales - educación, empresa y sociedad - ISBN: 978-958-52636-8-0

Colección: Científica Educación, Empresa y Sociedad. DOI: <https://doi.org/10.34893/na8w-qb04>

aspecto, se evidencian problemas significativos dentro de la definición del horizonte del PETI, debido a que el 72% de las instituciones no analizan los riesgos que pueden afectar la correcta implementación y desarrollo de las TIC. Del mismo modo, el 67% no describe la arquitectura de cada uno de los sistemas que necesita para el cumplimiento de los objetivos. Además, el 44% no identifica las limitaciones de su institución, lo que se puede llegar a reflejarse en objetivos poco realistas.

Respecto al análisis de las capacidades actuales, el 83% de las universidades no reseña los proyectos que se encuentran en ejecución; además, el 78% desconocen las inversiones y gastos que han realizado en la implementación de las TIC. Lo anterior se ve reflejado en que el 61% de las universidades analizadas no identifican el hardware y software usado en cada una de las dependencias. Es importante resaltar que el 72% de las universidades reconocen las necesidades de los procesos en lo que respecta al uso de TIC.

Por otro lado, en el aspecto denominado predicciones que afectan el plan, se determina que las universidades no evalúan las tendencias en tecnología. De los casos analizados, las universidades de Sao Paulo, EAFIT, la Nacional de Colombia y EIA son las únicas que contemplan este aspecto. Del mismo modo ninguna de las instituciones identifica las regulaciones del uso de las TIC.

En el desarrollo del plan, se observó que: 1) el 67% de los PETI analizados no cuentan con un presupuesto, ni con un cronograma de ejecución de actividades; 2) el 56% no contempla cambios en el personal requerido; 3) el 61% no prioriza el desarrollo de los proyectos, aunque es importante resaltar que 5 universidades de Brasil y 1 de Colombia utilizan la matriz de Gravedad, Urgencia y Tendencia (GUT); 4) el 89% no contemplan programas de capacitación; 5) el 83% no definen áreas responsables ni líderes de los proyectos; y 6) solo las universidades de Sao Paulo y Federal de Sao Carlos determinan la forma en que se van a administrar los proyectos.

En relación con la orientación de los PETI, en la figura 1 se desglosan los objetivos que las universidades ejecutan para la implementación y desarrollo de las TIC; centrandose en los paradigmas actuales - educación, empresa y sociedad - ISBN: 978-958-52636-8-0

Colección: Científica Educación, Empresa y Sociedad. DOI: <https://doi.org/10.34893/na8w-qb04>

así sus esfuerzos en: conectividad, talento humano, entrenamiento y capacitación, optimización de recursos financieros, bases institucionales, difusión de la información, desarrollo de infraestructura, certidumbre jurídica, seguridad informática, integración de las TAC (Tecnologías para el Aprendizaje y Comunicación) e infraestructura telefónica.

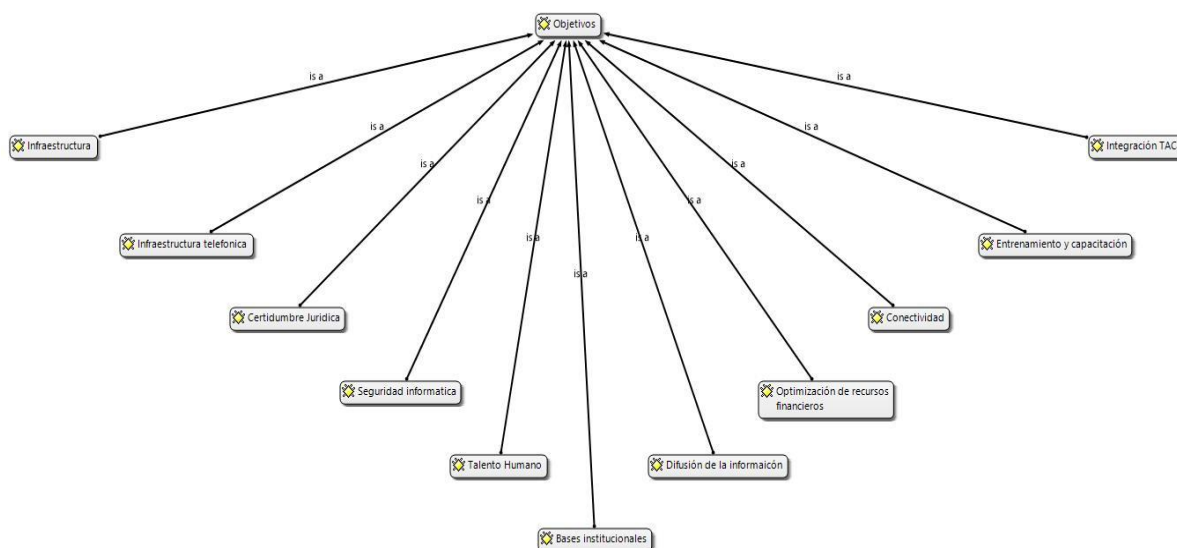


Figura 1. Red de relaciones de objetivos PETI.

En el caso de conectividad, las universidades trabajan en dos líneas, la primera corresponde a la mejora en la calidad del servicio (QoS) y al rediseño de la Backbone como lo es el caso de las universidades de Sao Paulo y Federal de Sao Carlos; la segunda corresponde a la implementación de nuevos servicios (Ej.: voz, nube y video). Por otro lado se evidencia la importancia de la gestión del talento humano en los PETI de las universidades públicas de Brasil, mediante la contratación de personal. Así mismo, la Universidad Federal de Rio Grande del Sur es la única que contempla un cambio en el modelo de trabajo con el fin de garantizar soporte técnico las 24 horas. En lo concerniente a entrenamiento y capacitación en TIC, el enfoque actual es hacia los procesos administrativos y cualificación de los docentes; por tanto, se evidencia que no existen proyectos que busquen la capacitación de los estudiantes, fuera de las aulas de clase.

Respecto a la optimización de los recursos financieros, la Universidad Nacional de Colombia es la única que contempla este objetivo de forma directa. Esto se debe a la estructura dada por Branch et al (2011) en el diseño del PETI, ya que tiene como base el Balance Score Card o Cuadro de Mando Integral. Por otro lado, la Universidad Austral de Chile y Universidad Federal de Rio de Janeiro están estableciendo las bases institucionales que se traduce en la creación de una estructura organizacional y políticas del departamento de TIC; es importante resaltar que otras universidades como la Federal de Minas Gerais, la Federal de Pernambuco y la Federal Fluminense están gestionando actualizaciones en sus políticas y procedimientos.

Del mismo modo, para facilitar la difusión de la información, la Universidad Austral de Chile y la Universidad Federal de Bahía prevén cambios en el portal web e imagen corporativa. Respecto a la infraestructura las universidades trabajan en 3 aspectos: 1) planta física, la cual contempla la construcción y mantenimiento de laboratorios y salas de informática (Ej.: Universidad de Sao Paulo y Universidad Autónoma de México); 2) hardware, se concentra en la adquisición y mantenimientos de equipos; y 3) software, el cual se clasifica según el grupo de interés. En el caso de procesos administrativos y servicios no docentes, las inversiones se desarrollan en la gestión académica, mientras que los servicios docentes, investigadores y estudiantes, se concentran en: bibliotecas virtuales y repositorios documentales (ej.: Universidad de Sao Paulo y Universidad Austral de Chile); incubadora virtual (Universidad de Sao Paulo); bases de datos (Universidad de Sao Paulo); diseño y desarrollo de EVA (ej.: Universidad Federal de Bahía, Universidad Austral de Chile y Universidad Federal Minas Gerais); aplicaciones móviles (ej.: Universidad Autónoma de México, Universidad Federal de Bahía y Universidad Austral de Chile); y herramientas de trabajo en red (Universidad de Sao Paulo). En consecuencia, este tercero se orienta a las estrategias de aprendizaje, aunque se evidencia que en la detección de necesidades que desarrollan los departamentos de TIC en las universidades no evalúan estas, sino que se limitan a identificar percepciones de los estudiantes, por lo general a través de encuestas o grupos focales para definir qué inversiones realizar.

Por otro lado, los PETI de las universidades Autónoma de México, Federal del Rio Grande del Sur, Federal de Pernambuco y Federal de Minas Gerais, concentran esfuerzos

en garantizar la certidumbre jurídica respecto al licenciamiento de los softwares usados y protección de datos de los grupos de interés de la institución. En relación con lo anterior, las universidades en general han buscado robustecer la seguridad informática para prevenir la manipulación de las TIC.

De los PETI analizados, se reconoció que solo la Universidad Autónoma de México es pionera en la integración de las TAC (Tecnologías para el aprendizaje y conocimiento), lo que implica un proceso de interiorización por parte de los estudiantes de las TIC; esto lo lleva a cabo mediante los centros virtuales y redes universitarias de aprendizaje. Por último en general las universidades están actualizando la infraestructura telefónica migrando al servicio de voz ip.

Fase 2: Análisis datos cuantitativos

En esta fase se revisó el uso de las TIC, de los entornos virtuales de aprendizaje (EVA) y su relación con el desempeño académico de los estudiantes, por lo que la administración del instrumento tuvo lugar en las instalaciones de las facultades, concretamente en las aulas de clase, con estudiantes y profesores de grupo, durante el horario habitual (García y Pintrich, 1996).

Estadísticos descriptivos y fiabilidad del instrumento

Del total de participantes el 45.3% eran mujeres y el 54.7% eran hombres, con edades entre los 19 y 44 años, con una media de 24.64 años y una desviación típica de +/- 6.28. Respecto al promedio académico del total de participantes (75), la media es de 3.74 con una desviación típica de +/- .31, siendo el rango de calificación colombiano de 0.0 a 5.0 donde se aprueba con 3.0 para pregrado.

Para el análisis de fiabilidad de los instrumentos se usó el estadístico Alpha de Cronbach. En cuanto al CMA el valor general fue de 0.81; Motivación, 0.72, y Estrategia, 0.70. En la versión espejo, la confiabilidad General fue de 0.85; Motivación, 0.74, y

Estrategia,0.76). Los valores por encima de 0.70 se consideran aceptables y por encima de 0.80 es alta.

Prueba de normalidad

Se considera que los datos de una muestra se ajustan a una distribución normal cuando los valores de p-valor o significancia son superiores a 0.05 (International Business Machines Corporation, 2013), debido a que la muestra aleatoria es superior a 30 datos el estadístico de prueba a considerar es Kolmogorov-Smirnov. Los datos sometidos a la prueba son el resultado de la suma de cada una de las dimensiones del instrumento tanto en CMEA original como en CMEA espejo. Tal como se observa en la tabla 5, el p-valor es superior a 0.05 para todas las variables por consiguiente el método estadístico que se usa es la correlación de Pearson.

Tabla 3.

Prueba de normalidad Kolmogorov- Smirnov.

| Dimensión | Estadístico | Gl | Sig. |
|---------------------------------------|--------------------|-----------|-------------|
| Suma dimensión motivacional original. | .089 | 75 | 0,200 |
| Suma dimensión estrategia original. | .064 | 75 | 0,200 |
| Suma dimensión motivacional espejo. | .054 | 75 | 0,200 |
| Suma dimensión estrategia espejo. | 062 | 75 | 0,200 |

Análisis Correlacional

Al comparar los datos generales del original con el espejo existe una correlación entre ambos modelos con una r del .73 y un P-valor menor al .05, por lo cual el instrumento modificado es consistente con el original. Con el fin de valorar la correlación de los instrumentos por dimensiones se realizaron las sumas de las respuestas arrojadas por cada dimensión y se determinó la existencia de correlación entre las dimensiones de motivación y de estrategias de aprendizaje de .70 y .78 respectivamente.

Respecto a la correlación del instrumento que evalúa la infraestructura con el CMEA original y el espejo se considera como una relación media directa entre las variables debido a que los valores se encuentran debajo a $r = 0.5$ con un P-valor inferior al .05. Además, luego de la revisión, se infiere que no existe relación entre el promedio académico y el instrumento original y espejo, dado que el valor obtenido en las pruebas es cercano al 0 y del mismo modo el p - valor es superior al .05.

Fase 3: Estrategias gerenciales para PETI en universidades

Luego de analizar los resultados de la fase uno de este estudio, se evidenció que son pocas las universidades que implementan PETI en Latinoamérica, su diseño está orientado hacia procesos administrativos, además, no se tiene en cuenta las necesidades de las estrategias de aprendizaje para su correcta implementación. En la fase dos, no se encontró relación entre el promedio académico y el instrumento espejo que hacía referencia a los EVA, motivaciones y estrategias de aprendizaje. A raíz de esto, se decidió proponer estrategias gerenciales que dieran prioridad a la satisfacción de los usuarios, a la prestación de servicios de alta calidad y a la disponibilidad de TIC, que en conjunto agreguen valor a las actividades de la comunidad académica.

Para el diseño de dichas estrategias para el PETI en universidades se tuvo en cuenta el concepto mismo de estrategia, entendido como la determinación de objetivos básicos de largo plazo, la adopción de cursos de acción y asignación de recursos para su

cumplimiento, con el fin de lograr el crecimiento de la organización y la necesidad de subsistir en los diferentes escenarios (citado en Sarmiento, 2014).

Este modelo PETI contempla acciones dirigidas a la satisfacción de los usuarios, al cumplimiento de objetivos, a la asignación de recursos y en general a la planeación de servicios de calidad tanto dentro como fuera de la universidad, con la intención de elevar el nivel de cultura tecnológica de la institución, enlazada a las estrategias de aprendizaje (ver figura 2).

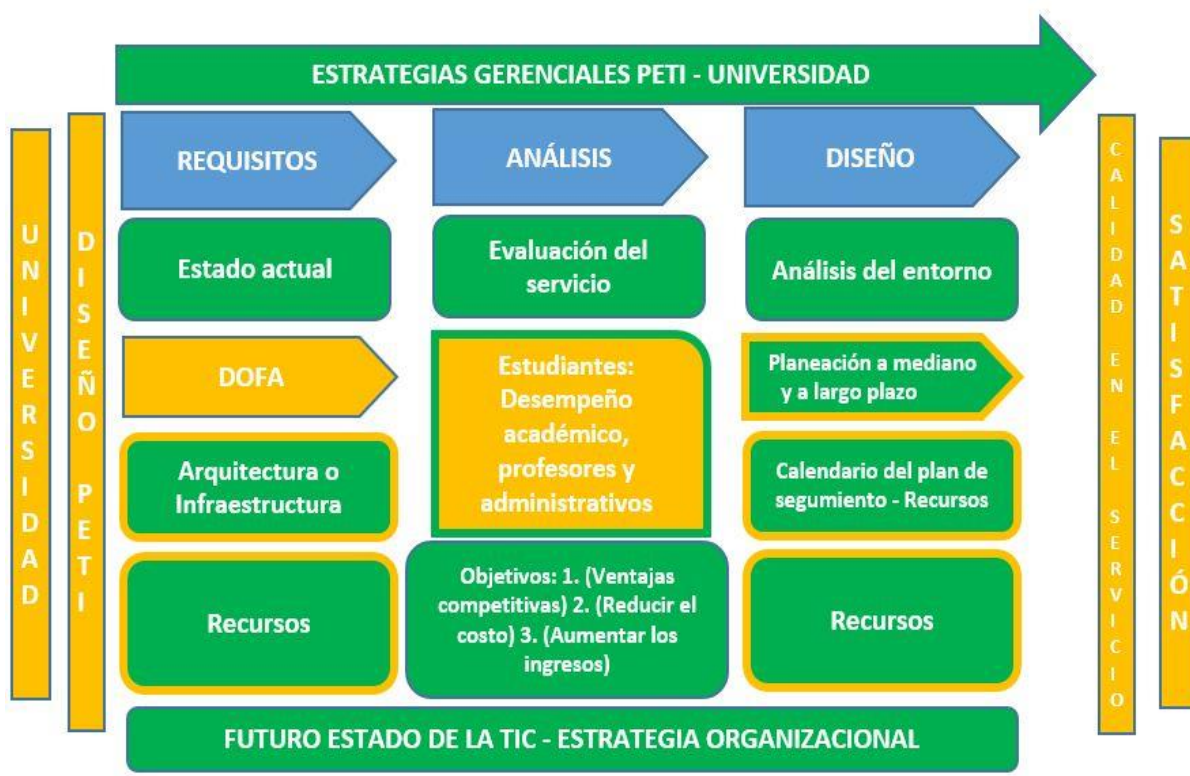


Figura 2. Modelo de estrategias gerenciales para PETI.

La universidad requiere el diseño de un PETI enfocado en estrategias gerenciales y de aprendizaje, en el que se evalúe constantemente el estado de las TIC con el entorno, se evalúen los servicios para diferentes usuarios y se realice un análisis del entorno que resulte en la satisfacción de los usuarios y potencie la calidad de sus servicios.

Estrategia 1. Estado actual de las TIC

Con este apartado, se evalúa lo que la universidad ha alcanzado en el proceso de integración de sus funciones misionales con las TIC. Además de identificar si la concentración del recurso humano está en los procesos operativos y si se evidencia una baja o alta capacitación y formación en el área. En cuanto a infraestructura, se recomienda evaluar los siguientes indicadores, tomando en cuenta que sirve para generar procesos de motivación en los estudiantes y que facilita la implementación de las estrategias de aprendizaje:

Tabla 4

Indicadores estado actual TIC.

| Nombre del indicador | Fórmula |
|------------------------|---|
| Disponibilidad equipos | $\frac{\text{total de estudiantes que reciben cursos con EVA}}{\text{total equipos computo de la universidad}}$ |
| Espacios existentes | $\frac{\text{total salas de informática}}{\text{total de estudiantes de la universidad}}$ |
| Recurso humano | $\frac{\text{total profesores imparten cursos con EVA}}{\text{total equipos de la universidad}}$ |
| Software | $\frac{\text{total software especializados}}{\text{total de cursos del plan de estudios}}$ |
| Plan de estudios | $\frac{\text{total cursos con EVA}}{\text{total de cursos del plan de estudios}}$ |
| Capacitación | $\frac{\text{total profesores capacitados en EVA}}{\text{total de profesores de la universidad}}$ |

Lo anterior con el fin de estandarizar y generar el desarrollo armónico entre las vertientes de hardware, software y planta física de la universidad. En cuanto a los activos, deben identificarse los recursos financieros que la universidad destina para el PETI o para proyectos en el área de TIC; además de analizar si los sistemas tecnológicos existentes generan eficiencia de operación, con el fin de presupuestar y disponer de recursos

económicos suficientes que permitan el acceso a la tecnología y capacitación de forma continua y permanente tanto para docentes como estudiantes.

Estrategia 2. Evaluación del servicio

En esta estrategia, se entrevistan a los principales actores internos de la IES: grupo directivo, administrativos, dependencias con misiones transversales, profesores y estudiantes, que deriven en la identificación de restricciones y oportunidades que se atenderán en el PETI. De acuerdo al público al que se dirija se enuncian principios para tener en cuenta:

1. Administrativos: analizar los procesos de TIC de apoyo existentes y nuevos, con el fin de que garanticen y converjan con el plan misional institucional.
2. Estudiantes: identificar la infraestructura, el recurso humano y financiero, las percepciones de servicio que permitan tomar decisiones gerenciales que fomenten el uso de herramientas y faciliten tanto el aprendizaje como la formación de los estudiantes.
3. Profesores: se considera necesario para este público trabajar los siguientes indicadores en el semestre:

Tabla 4

Indicadores de evaluación del servicio.

| Nombre del indicador | Fórmula |
|-----------------------------|--|
| Prácticas | total horas de uso de TIC en prácticas pedagógicas / total prácticas pedagógicas |
| Bases de datos | total bases de datos especializadas consultadas / total de bases de datos |
| Diseño plan de estudios | total de cursos diseñados con EVA / total de los cursos del plan de estudios . |
| Investigación | total de proyectos de investigación vinculados a TIC / total proyectos de investigación. |
| Extensión | total proyectos de extensión vinculados a TIC / total proyectos de extensión |
| Capacitación | total profesores capacitados en EVA / total de profesores de la universidad |

Se recomienda la ejecución de los anteriores indicadores, dado que actualmente los docentes deben integrar en mayor medida las TIC al proceso tradicional de enseñanza, con el objetivo de crear y apoyar procesos de gestión del conocimiento.

Luego de la revisión del estado actual de la organización en TIC y teniendo en cuenta la evaluación del servicio por parte de la toda la comunidad académica, se plantean los principales objetivos en las estrategias gerenciales:

1. Diseñar un Plan Estratégico de Tecnologías de Información (PETI) que genere procesos eficientes y oportunos para la toma de decisiones y fortalezca la imagen corporativa, dando valor a su oferta académica y que concentren su función de generar mejores estrategias de aprendizaje.
2. Priorizar la ejecución de proyectos aplicados del (PETI) y enlazarlos a los principales objetivos estratégicos organizacionales.
3. Fomentar la incorporación de nuevas tecnologías en las funciones de investigación para proporcionar a los estudiantes, docentes e investigadores el acceso a una infraestructura de cómputo moderna. Con el fin de incentivar el gusto e interés por la investigación como una forma de generar estrategias de motivación en la institución.
4. Generar capacitaciones en procesos de motivación e interés en toda la comunidad académica en tecnologías de vanguardia y apoyo tecnológico a la universidad.
5. Renovar la tecnología.

Estrategia 3. Diseño: estado futuro.

En esta fase se realiza la planeación, ejecución y seguimiento de actividades gerenciales concretas para el PETI, se integran los procesos de negocio, la administración centralizada y la optimización de los recursos de las TIC de la institución permitiendo una gestión más efectiva.

En las actividades de planeación hay que tener en cuenta la infraestructura, incluir en los planes de estudio el uso de herramientas como Moodle, Blackboard, blogs y wikis, que pueden contribuir para la gestión de EVA. Hay que adecuar los espacios (laboratorios,

salas de informática) con equipos y software especializados para que logren cubrir las necesidades de los universitarios.

Respecto al talento humano, se deben planear programas que incentiven la construcción y el control de calidad de los materiales y servicios virtuales, considerando la importancia de capacitación y experiencia del docente en estos temas. Los directores de los procesos académicos deben formarse en liderazgo efectivo, mejorar la comunicación con sus colaboradores y fomentar un buen clima de trabajo en el grupo.

Para ejecutar las actividades de seguimiento, se identifica el número de equipos de uso personal con que cuentan los estudiantes, como tabletas o dispositivos móviles que usan para la ejecución de sus tareas en sus casas, para establecer estrategias de diseño de mejores contenidos digitales y generar ambientes de estudios acordes en la universidad para dicho fin. También es necesario un soporte técnico adecuado, pues las universidades han experimentado enormes cargas de trabajo a los profesores por problemas de mantenimiento y utilización reducida de los equipos.

Por último, los recursos, la ejecución del presupuesto debe estimarse adecuadamente, ya que las universidades en Colombia en general están invirtiendo en adquisición de tecnología, sin saber si la inversión es efectiva (Martelo y Acuña, 2016).

Estrategia 4. Análisis del entorno

Luego del análisis interno es fundamental uno externo, la interacción de la universidad con su entorno. En este sentido, es importante que los directivos institucionales conozcan sobre la dinámica social de la cual forman parte, para informarse y tomar decisiones oportunas, pertinentes, en especial definir cómo y con qué competir (Pachano & Vázquez, 2015).

La estrategia gerencial para PETI debe ir enlazada a la estrategia general organizacional, pues la alta dirección de las universidades espera que la inversión en TIC los ayude a contar con mejor información para cumplir sus objetivos institucionales, orientados a la satisfacción de los usuarios, y propender por la prestación de servicios de alta calidad y disponibilidad que agreguen valor en el desarrollo de las actividades cotidianas de los integrantes de la comunidad académica, y propendan al mejoramiento

continuo. Las TIC son una herramienta poderosa que favorece significativamente la ejecución de la estrategia gerencial de las organizaciones.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

A partir del análisis de los documentos institucionales se evidencia una baja implementación de los PETI en IES, aquellos que existen están orientados a procesos administrativos más no académicos, dejando a estos últimos fuera de los proyectos tecnológicos, disminuyendo su productividad.

En el análisis no se encontró relación entre el promedio académico y el uso de entornos virtuales de aprendizaje. Esta falta de correspondencia invita a pensar en la necesidad de crear instrumentos que faciliten, o por lo menos permitan la evaluación de la implementación y uso de tecnologías relacionadas con el aprendizaje, la enseñanza y el acceso a ellas.

El desconocimiento a la hora de integrar las tecnologías a las actividades administrativas, académicas y en general a las misionales de la universidad, resalta la necesidad, pero sobretodo la importancia de plantear estrategias gerenciales en contextos universitarios que promuevan la organización y más aún la concordancia entre lo que se planea, se plantea y se evalúa.

En conclusión, las universidades con la aplicación de las estrategias gerenciales en PETI pueden lograr procesos de innovación que generen valor agregado al desarrollo de formación de los estudiantes y que aporten a la difusión de conocimientos para cumplir su función social; en este sentido, los líderes institucionales deben llevar a cabo planeaciones estructuradas y acordes a los públicos actuales para que su inversión se vea reflejada en un corto plazo, pues las TIC hoy se convierten en motor de competitividad, inclusión y participación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Biagi, F. y Loi, M. (2013). Measuring ICT Use and Learning Outcomes: Evidence from recent econometric studies. *European Journal of Education*, 48(1), 28-42. doi: [10.1111/ejed.12016](https://doi.org/10.1111/ejed.12016)
- Botello Peñaloza, H. A. y López Alba, A. (2014). La influencia de las TIC en el desempeño académico: evidencia de la prueba Pirls en Colombia 2011. *Revista Academia y Virtualidad*, 7(2), 15–26. doi: [10.18359/ravi.315](https://doi.org/10.18359/ravi.315)
- Branch, J., Pérez, G., Londoño, L. y Cardona, A. (2011). *Documento de Análisis y Diseño del Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones para la Universidad Nacional de Colombia*. Universidad Nacional de Colombia. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia
- Cabero, J., Salinas, J., Duarte, A. y Domingo, J. (2007). *Nuevas tecnologías aplicadas a la educación*. Madrid: McGraw Hill.
- Castillo Blanco, R.W. y Alegre, A. (2015). Importancia del tamaño del efecto en el análisis de datos de investigación en psicología. *Persona*, 18, 137-148. doi: [10.26439/persona2015.n018.503](https://doi.org/10.26439/persona2015.n018.503)
- Chandler, A.D. (1962). *Strategy and structure: Chapters in the history of American enterprise*. Cambridge, Washington: M.I.T. Press.
- Coe, R. y Merino, C. (2003). Magnitud del efecto: una guía para investigadores y usuarios. *Revista de Psicología de la PUCP*, 21(1), 145-177. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/993949.pdf>
- David, F. R. (2003). *Conceptos de Administración Estratégica*. Naucalpan de Juárez, México: Pearson Educación.
- Espinoza, G. S. (2007). Cómo Preparar el Plan de Tecnología de Información Para su Empresa. *TEC Empresarial*, 1(2), 26-31. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3200544.pdf>
- Faul, F., Erdfelder, E., Lang, A. y Buchner, A. (2007). G*Power 3: A flexible statistical power analysis program for the social, behavioral, and biomedical sciences. *Behaviour Research Methods*, 39(2), 175–191. <https://doi.org/10.3758/BF03193146>
- Fernández Núñez, L. (2006). *¿Cómo analizar datos cualitativos?*. *Los paradigmas actuales - educación, empresa y sociedad - ISBN: 978-958-52636-8-0*
- Colección: Científica Educación, Empresa y Sociedad. DOI: <https://doi.org/10.34893/na8w-qb04>

<http://www.ub.edu/ice/recerca/pdf/ficha7-cast.pdf>

- García, T. y Pintrich, P. (1996). The Effects of Autonomy on Motivation and Performance in the College Classroom. *Contemporary Educational Psychology*, 21(4), 477-486. doi: 10.1006/ceps.1996.0032
- Gil, I. y Ibarra, S. (2014). Incidencia del liderazgo en los factores críticos del éxito como estrategia competitiva empresarial. *Dimensión Empresarial*, 12(2), 117-126. doi:10.15665/rde.v12i2.283
- International Business Machines Corporation. (2013). *IBM SPSS Statistics Base 22*. ftp://public.dhe.ibm.com/software/analytics/spss/documentation/statistics/22.0/es/client/Manuals/IBM_SPSS_Statistics_Base.pdf
- Kaplan, R. y Norton, D. (2001). *Cómo utilizar el Cuadro de Mando Integral para implantar y gestionar su estrategia*. Barcelona: Gestión 2000.
- Lim, C. P. y Wang, L. (Eds.). (2016). *Blended Learning for Quality Higher Education: Selected Case Studies on Implementation from Asia-Pacific*. París: UNESCO.
- Marqués, P. (2001). Algunas notas sobre el impacto de las TIC en la universidad. *Educación*, 28, 83-98. doi: 10.5565/rev/educar.391
- Martelo, R., Ponce, A. & Acuña, F. (2016). Guía metodológica para el diseño de un plan estratégico informático en Instituciones de Educación Superior. *Formación Universitaria*, 9(1), 91-98. doi: 10.4067/S0718-50062016000100010
- Martínez, P. C. (2006). El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica. *Pensamiento y gestión*, 20, 165-193.
- Moncada, O. (2010). Efectos de la web y las TIC en el desempeño y rendimiento de estudiantes universitarios de computación en modalidad a distancia. *Revista de Pedagogía*, 31(88), 97-131. <http://www.scielo.org.ve/pdf/p/v31n88/art05.pdf>
- Pachano, N. y Vázquez, H. (2015). Estrategias gerenciales en el nuevo contexto universitario hacia la transformación social . Caso Universidad Nacional Experimental : “Rafael María Baralt”, Sede Cabimas. *Multiciencias*, 15(1), 41–53.
- Peraza, A. (2012). La estrategia gerencial y su aplicación en la gestión de los gobiernos locales. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 5(9), 85-107.
- Poder Judicial del Perú. (2012). *Plan Estratégico de Tecnologías de Información del Poder Judicial*. Lima, Perú: Poder Judicial. Recuperado de

http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_per_anex2.pdf

- Prendes, M. (2011). Innovación con TIC en enseñanza superior: descripción y resultados de experiencias en la Universidad de Murcia. *Revista electrónica interuniversitaria de formación del profesorado*, 14(1), 267-280.
- Roces, C., Tourón, J. y González-Torres, M.C. (1995). Validación preliminar del CEAM II (Cuestionario de Estrategias de Aprendizaje y Motivación II). *Psicológica*, 16(3), 347-366.
- Roces, C., Tourón, J., y Torres, M. C. (1995b). *Motivación, estrategias de aprendizaje y rendimiento de los alumnos universitarios*. Dadun.
- Romero, S. y Araujo, D. (2012). Uso de las TIC en el proceso enseñanza aprendizaje. *Télématique*, 11(1), 69-83.
- Salinas, M. I. (2011). Entornos virtuales de aprendizaje en la escuela: tipos, modelo didáctico y el rol del docente. En, *La escuela necesaria en tiempos de cambio. Semana de la Educación Pontificia Universidad Católica de Argentina*, Buenos Aires, Argentina. Recuperado de <http://eduteka.icesi.edu.co/gp/upload/Educaci%C3%B3n%20EVA.pdf>
- Sarmiento del Valle, S. (2014). Estrategias de internacionalización y globales para países en desarrollo y emergente. *Dimensión Empresarial*, 12(1), 111-138. doi: 10.15665/rde.v12i1.75
- Schettini, P. y Cortazzo, I. (2015). *Análisis De Datos Cualitativos En La Investigación Social: Procedimientos Y Herramientas Para La Interpretación De Información Cualitativa*. Mar del Plata: Editorial de la Universidad de la Plata.
- Semenov, A. (2005). *Las Tecnologías de la información y la comunicación en la enseñanza: Manual para docentes o cómo crear nuevos entornos de aprendizaje abierto por medio de las TIC*. Montevideo: UNESCO
- Sicilia, G. (15 de marzo de 2015). *¿Impactan las TICs en el rendimiento académico de los alumnos?* [Entrada de blog]. Recuperado de <http://www.sociedadeducacion.org/blog/impactan-las-tics-en-el-rendimiento-academico-de-los-alumnos/>
- UNESCO. (2013). *Uso de TIC en educación en américa latina y el caribe: Análisis regional de la integración de las TIC en la educación y de la aptitud digital (e-*

- readiness*). Montreal: UNESCO.
- U.S. Department of Education. (2009). *Evaluation of evidence-based practices in online learning: A meta-analysis and review of online learning studies*. Recuperado de <https://eric.ed.gov/?id=ED505824>
- Wolters, C. A. y Pintrich, P. R. (1998). Contextual Differences in Student Motivation and Self-Regulated Learning in Mathematics, English, and Social Studies Classrooms. *Instructional Science*, 26(1)(2), 27-47. <https://doi.org/10.1023/A:1003035929216>
- Youssef, A. y Dahmani, M. (2008). The Impact of ICT on Student Performance in Higher Education: Direct Effects, Indirect Effects and Organisational Change. *Universities and Knowledge Society Journal*, 5(1). Doi: 10.7238/rusc.v5i1.321

Semblanza

PLANES ESTRATÉGICOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN (PETI) EN ENTORNOS VIRTUALES UNIVERSITARIOS: ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA SU DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN.

Ruby Lorena Carrillo Barbosa

Doctora en Ciencias Económicas y Administrativas Universidad para la Cooperación Internacional UCI – MÉXICO, Magister en psicología del consumidor Fundación Universitaria Konrad Lorenz , Especialista en Marketing de Servicios Universidad Militar Nueva Granada , Cargo actual: Docente Investigadora -Corporación Universitaria de Asturias, Grupo de investigación: Sinergia Digital – Corporación Universitaria de Asturias
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1032-5792>
RESEARCHGATE: https://www.researchgate.net/profile/Ruby_Barbosa
GOOGLE ACADEMICO:
https://scholar.google.es/citations?hl=es&pli=1&user=1f_18ScAAAAJ
Correo electrónico Institucional: lorena.carrillo@asturias.edu.co
Correo electrónico Personal: lorenacarrillo2@gmail.com

Iván Felipe Medina Arboleda

Doctor en Educación. Universidad Pedagógica Nacional, Maestría en Psicología del Consumidor, Fundación Universitaria Konrad Lorenz, Psicólogo, Fundación Universitaria Konrad Lorenz, Investigador, Corporación Universitaria de Asturias, Grupo de Investigación Sinergia Digital.
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3209-9204>
Research Gate: https://www.researchgate.net/profile/Ivan_Medina_Arboleda
Google Académico:
<https://scholar.google.com/citations?user=LHL2mz4AAAAJ&hl=es&oi=ao>
Publons: <https://publons.com/researcher/2241188/ivan-felipe-medina-arboleda/>
Correo electrónico Institucional: ivan.medina@asturias.edu.co
Correo electrónico Personal: ivanf.medina@gmail.com

Alfredo Guzmán Rincón

Ingeniero Comercial, universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales, Magister en ingeniería, ITESM, Doctorando en Modelación de políticas y gestión pública, Universidad Jorge Tadeo Lozano, Director de Investigaciones, Corporación Universitaria de Asturias, alfredo.guzman@asturias.edu.co

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1994-6261>

GOOGLE ACADEMICO:

<https://scholar.google.com/citations?user=IGqTcywAAAAJ&hl=es>

PUBLONS: <https://publons.com/researcher/3661175/alfredo-guzman-rincon/>

RESEARCHGATE: https://www.researchgate.net/profile/Alfredo_Guzman_Rincon

Correo electrónico Institucional: Alfredo.guzman@asturias.edu.co

Correo electrónico Personal: alfredogr24@hotmail.com

LOS COSTOS Y LA CREACIÓN DE VALOR: TÁCTICA DE GESTIÓN FINANCIERA EN EL SECTOR CALZADO MICROEMPRESARIOS EN COLOMBIA¹⁵²

Sandra Marcela Espitia González¹⁵³, Ofelia Gómez Niño¹⁵⁴, María Eugenia Marín
Angulo¹⁵⁵, Jhon Fredy Vega¹⁵⁶, María Delma Pineda¹⁵⁷

Pares evaluadores: Red de Investigación en Educación, Empresa y Sociedad –
REDIEES.¹⁵⁸

¹⁵² Derivado del proyecto de investigación: Los Costos y la creación de valor: táctica de gestión financiera en el sector calzado en Colombia.

¹⁵³ Contadora Publica Universidad Autónoma de Bucaramanga, Especialista en Revisoría Fiscal Magíster en gestión de la tecnología educativa, UDES, Docente investigador, Unidades tecnológicas de Santander, docente de Santo Tomas y Docente UDI, sespitia@correo.uts.edu.co.

¹⁵⁴ Contadora Pública de la Universidad Autónoma de Bucaramanga, Especialista en Docencia Universitaria de la Universidad Cooperativa de Colombia, Magíster en Administración de Empresas de la Universidad Santo Tomás, Candidata a Doctora en Administración de la Universidad Nacional del Rosario de Argentina. Docente investigadora la Facultad de UTS Correo: ofeliagmz@yahoo.com

¹⁵⁵ Ingeniera Industrial e Ingeniera de Sistemas de la Universidad Industrial de Santander, Magister en Procesos de Dirección Empresarial: Docente de la UCC, mariae.marin@campusucc.edu.co

¹⁵⁶ Contador Público de UTS, magister en administración de empresas con énfasis en finanzas UNAB, Docente UTS jfreddyvega@correo.uts.edu.co .

¹⁵⁷ Contadora publica de Universidad Santo Tomas de Aquino, magister en Administración de empresas UNAB, Coordinadora Programa de Contaduría Públicas. Unidades Tecnológicas de Santander, mdpineda@correo.uts.edu.co

¹⁵⁸ Red de Investigación en Educación, Empresa y Sociedad – REDIEES. www.rediees.org

Los paradigmas actuales - educación, empresa y sociedad - ISBN: 978-958-52636-8-0

Colección: Científica Educación, Empresa y Sociedad. DOI: <https://doi.org/10.34893/na8w-qb04>

LOS COSTOS Y LA CREACIÓN DE VALOR: TÁCTICA DE GESTIÓN FINANCIERA EN EL SECTOR CALZADO EN COLOMBIA¹⁵⁹

Sandra Marcela Espitia González¹⁶⁰, Ofelia Gómez Niño¹⁶¹, María Eugenia Marín Angulo
Jhon Fredy Vega¹⁶², María Delma Pineda¹⁶³.

RESUMEN

La temática principal de este artículo se enfoca en la relación que existe entre la relación de la gestión financiera con los costos de calidad y valor en función de las pymes pequeñas; teniendo en cuenta las condiciones de producción y empeño comercial de este tipo de organizaciones, hay factores que se involucran con ellas como la informalidad, la eficiencia de los pocos recursos financieros, humanos y materiales con los que opera el ente económico, por lo que las mismas buscan estrategias que permitan obtener un resultados favorable a través de la experiencia empírica de administradores que han manejado este tipo de entes económicos, sobreviviendo a la voraz competencia que tienen un paso adelante tanto en la distribución de costos, asignación de precios y fidelización de los clientes.

Este artículo busca analizar el costo de calidad desde el panorama de valor agregado, de tal modo que la gestión financiera vaya de la mano con los costos para que la gerencia tenga las herramientas óptimas para que se puedan tomar decisiones que permitan la obtención de los resultados y el cumplimiento de la visión y la misión de la misma.

Para poder revisar la relación del costo beneficio, se hace necesario citar varios artículos científicos de diversos autores que ven esta temática una herramienta gerencial que permite dar respuestas a las diferentes incógnitas que presenta los microempresarios, con la buena distribución de los recursos y la acertada asignación de los costos los cuales se relacionan profundamente con el proceso de comercialización y el valor agregado que debe ser captado por el cliente ya que este va a ser el autor principal de voz a voz que llevara a la empresa a obtener la rentabilidad esperada.

¹⁵⁹ Derivado del proyecto de investigación: Los Costos y la creación de valor: táctica de gestión financiera en el sector calzado en Colombia

¹⁶⁰ Contadora Publica Universidad Autónoma de Bucaramanga, Especialista en Revisoría Fiscal Magíster en gestión de la tecnología educativa, UDES, Docente investigador, Unidades tecnológicas de Santander, docente de Santo Tomas y Docente UDL, sespitia@correo.uts.edu.co. .

¹⁶¹ Contadora Pública de la Universidad Autónoma de Bucaramanga, Especialista en Docencia Universitaria de la Universidad Cooperativa de Colombia, Magíster en Administración de Empresas de la Universidad Santo Tomás, Candidata a Doctora en Administración de la Universidad Nacional del Rosario de Argentina. Docente investigadora la Facultad de UTS Correo: ofeliagmz@yahoo.com

¹⁶² Ingeniera Industrial e Ingeniera de Sistemas de la Universidad Industrial de Santander, Magister en Procesos de Dirección Empresarial: Docente de la UCC, maria.e.marin@campusucc.edu.co

¹⁶³. Contador Público de UTS, magister en administración de empresas con énfasis en finanzas UNAB, Docente UTS jfredyvega@correo.uts.edu.co.

Para evaluar los costos en un ente económico se hace vital la idealización de estrategias gerenciales que permitan asignar costos sin comprometer la calidad, la optimización, la imagen y sobre todo la eficiencia de los recursos disponibles que deben estar presupuestados dentro de la planeación organizacional.

ABSTRACT

The main theme of this article focuses on the relationship that exists between the relationship of financial management with quality and value costs based on small SMEs; Taking into account the conditions of production and commercial commitment of this type of organizations, there are factors that are involved with them such as informality, the efficiency of the few financial, human and material resources with which the economic entity operates, so that they seek strategies that allow obtaining favorable results through the empirical experience of administrators who have managed this type of economic entities, surviving the voracious competition that have a step forward in both cost distribution, price allocation and loyalty of customers. This article seeks to analyze the cost of quality from the perspective of added value, so that financial management goes hand in hand with costs so that management has the optimal tools so that decisions can be made to obtain results. and the fulfillment of the vision and the mission of the same.

In order to review the cost-benefit ratio, it is necessary to cite several scientific articles by various authors who see this topic as a management tool that allows responses to the different unknowns presented by micro-entrepreneurs, with the good distribution of resources and the correct allocation. of the costs which are deeply related to the commercialization process and the added value that must be captured by the client since this will be the main author of voice to voice that will lead the company to obtain the expected profitability.

In order to evaluate the costs in an economic entity, the idealization of management strategies that allow assigning costs without compromising the quality, optimization, image and above all the efficiency of the available resources that must be budgeted within the organizational planning becomes vital.

PALABRAS CLAVE: Costo, calidad, gestión financiera, creación de valor, estrategia, toma de decisiones.

Keywords: Cost, quality, financial management, value creation, strategy, decision making.

INTRODUCCIÓN

Lograr los resultados que desea toda organización depende de infinidad de factores, sin embargo, el buen uso de los recursos para la generación de una calidad efectiva, ayuda a que los objetivos de la empresa sean más sencillos de cumplir ya que si se tiene clara misión y hacia dónde quiere llegar el ente económico en el mediano o largo plazo.

El papel del administrador es importante en la obtención de los resultados favorables ya que está en él, la difusión de este mensaje a los empleados para que, al momento de utilizar los recursos, estos sean aprovechados al máximo desde que comienza el proceso de costeo en la producción, comercialización y distribución hasta llegar a la fase más importante que es tener a una clientela feliz y satisfecha (Ramírez, 2008).

Las tendencias en el mercado mundial, requieren de empresas proactivas, que ofrezcan bienes o servicios con calidad para lograr ventaja sobre competidores, encarar con acciones defensivas u ofensivas y ejercer una posición defendible en la industria; las tres estrategias genéricas de gran eficiencia para mejorar el desempeño consisten en el liderazgo global en costos totales bajos, diferenciación, enfoque o concentración (Porter, 2007). El costo se concibe, como el sacrificio que debe realizarse para alcanzar un objetivo, cualquiera que sea, se refiere al esfuerzo consciente que es necesario llevar a cabo cuando se trata de lograr un resultado perseguido (Ramos, 2006).

Los ideales de la empresa que tienen que ver con los objetivos van orientados en calidad que se pueda ofrecer en los productos, bienes o servicios que el ente tiene disponible para el mercado; la empresa en todo momento debe estar preparada para reinventarse, dispuesta a aceptar los cambios y a operar como la demanda lo exija es consecuente afirmar que es precisamente en este punto, donde se enfoca la capacidad de transformar ideas en productos vendibles en el mercado, con rapidez y bajo costo (Drucker, 2012).

Crear valor es fidelizar a un cliente, como ser eficiente es lo mismo que ser productivo, por lo que, si se aprovecha de la mejor manera todos los recursos disponibles, reduciendo los gastos y los costos sin comprometer el factor calidad, la empresa sin importar su tamaño lograra estar por un largo periodo en el mercado, ya que el tamaño de los entes económicos no garantiza la supervivencia y menos teniendo en cuenta la competencia que es tan evidente en estas épocas. (Norton, 2000).

Es bueno destacar, que el cliente toma la decisión de comprar un producto o servicio con base en calidad y precio, como expone (Valls, 2008) “el precio se convierte en algo instrumental en manos de los productores e intermediadores para conseguir el cliente; este actúa de forma soberana moviéndose a su antojo en el mercado gracias al poder que detenta y el valor que profesa”; toda variable relacionada con el producto tiene igual grado de importancia para ganar participación en el mercado.

Lo que puede resumir en estos argumentos es que la asignación de los costos, la eficiencia en el uso de los recursos disponibles, la calidad en la prestación de un servicio o la venta de un producto, la innovación y la disposición de los cambios en el mercado son condiciones, los cuales la empresa debe tener en cuenta para que idee las estrategias que la diferencien de la competencia con la finalidad de que vaya un paso adelante generando valor agregado y recordación en cada cliente que visite la organización. (Nofuentes, 2017).

Es un compromiso de responsabilidad social generar productos de alta calidad, por tanto, en la gestión de costos va inmersa la calidad, “un sistema de costos de la no calidad es una de las muchas herramientas de la gestión de la calidad. Pero no es una herramienta más de carácter financiero. Su objetivo es hallar oportunidades que faciliten los esfuerzos de mejora de la calidad y que nos conduzca a una reducción de los costes operativos” (Nofuentes, 2017).

La proactividad, la versatilidad, la innovación en aplicación de los bienes y servicios en la tendencia hoy en día, sin embargo, sin importar la tendencia la asignación

del costo es esencial para que los esfuerzos perseguidos por la empresa no vayan a ser en vano en la consecución de los resultados esperados. (Ramos, 2006).

Cuando un cliente va comprar independientemente de la necesidad que deba satisfacer siempre va tener en cuenta dos aspectos, el primero será el precio que juega con el poder adquisitivo y la calidad que debe ser innata en el producto o servicio, ya que el precio no debería influir en comprometer la calidad del mismo, ya que si una empresa vende no es para hacerlo una sola vez, sino al contrario para que sus clientes recomienden y se multipliquen las ganancias y su permanencia en el mercado (Valls, 2008) ; romper el paradigma de que una empresa vende barato por lo que su calidad debe ser baja, es un pensamiento que no debe estar presente ni en clientes y tampoco en ningún grupo de interés, ya que si una empresa está aplicando efectivamente dicha filosofía es porque está aplicando dentro de su planeación estratégica, la mejor distribución de sus recursos y una excelente asignación de costos otorgando a sus consumidores una calidad indiscutiblemente sensacional.

Ahora bien, aunque no es una herramienta financiera, incurrir en estos costos afectan la rentabilidad empresarial, en el corto, mediano y largo plazo; porque los percibe directamente el cliente, si no se controlan los sucesos en los que se haya incurrido como devoluciones por imperfectos, reproceso, garantías, fallas internas o externas. Esta es una de las razones por la cual es importante implementar programas de prevención y control orientados al mejoramiento continuo, y evitar así repercusiones que afectan el buen desempeño de la organización y por ende el resultado financiero de la misma; es mejor tener un sistema de costos de la calidad para evitar incurrir en costos de la no calidad, que se consideran ocultos.

El control de recursos, es una variable importante cuando se trata de lograr resultados consecuentes con la proyección de la empresa; la calidad debe estar presente en la estrategia para que sea efectiva y de la alineación con los objetivos depende el éxito empresarial, esta define el control total de la calidad como una cultura de administrar las unidades productivas en busca de la excelencia en todas las dimensiones del producto, por

esto la misión es promover en todas las personas que colaboran en la organización un compromiso para el mejoramiento continuo de todas las área y procesos, desde los proveedores hasta la entrega del producto y servicio al cliente (Ramírez, 2008). Es de vital importancia, tener en cuenta que cuando se habla de productos incluye lo tangible y no tangible, es decir considera los servicios.

De ahí, que no se debe desconocer que las metas son cuestión de estrategia, ser estratégico es ser proactivo, visionario y disponer de determinación para el direccionamiento de la empresa, “ la estrategia representa los esfuerzos que realiza la organización para materializar sus objetivos, como posicionar sus productos en el mercado, según las expectativas de la demanda y de sus competidores; satisfacer las necesidades del cliente, principal actor en el desarrollo estratégico; desarrollar competencias internas y externas” (Gómez, 2005). La satisfacción de las necesidades en los clientes se logra con la calidad de los bienes y servicios que demandan, esto implica reconocer que la baja calidad eleva costos, si se produce una determinada cantidad de productos defectuosos se debe disponer de una cantidad de personas para que realicen el reproceso; esto indica que paga para que lo hagan mal y luego paga para que corrijan, los defectos no salen gratis ¿por qué no hacerlo bien desde el principio? (Deming, 1989).

Teniendo en cuenta estos factores que son imprescindibles en la concesión de los objetivos organizacionales y para resolver algunos cuestionamientos, especialmente a las medianas y pequeñas empresas, se hace necesario el análisis de artículos e investigaciones realizadas por autores expertos en estas temáticas socioeconómicas y empresariales de tal manera que sirvan como referente en la planeación estratégica de la organización en los que involucre los costos y la calidad como una fuerza diferenciadora que marque tendencia ante otro tipo de entes económicos que pueden ofrecer y vender lo mismo, pero a veces desconocen estos aspectos que son clave cuando se entra a competir.

Por lo dicho hasta ahora y a partir de grandes interrogantes, surge la inquietud de realizar un estudio de base teórica con fuentes documentales, que permita el análisis de variable desde la gerencia de costos, la evaluación del efecto sobre la propuesta de valor

para el cliente y la rentabilidad empresarial; especialmente en pymes, de modo que se propongan estrategias para mitigar la ocurrencia de costos innecesarios, por tanto para la disertación se parte de la hipótesis que la gerencia de costos debe estar alineada, al uso de recursos, manejo de precios, estrategias de control de calidad, eficiencia y eficacia en la administración de recursos en lo relacionado con minimización de costos. Lo que se busca con este estudio, es identificar variables asociadas con costos, integrarlas a una herramienta que permita evaluar alternativas en cuanto a criterios de creación de valor y aplicarlas en toma de decisiones gerenciales.

DESARROLLO

La investigación es descriptiva con enfoque cualitativo de base teórica y fuentes documentales. Se pretende la descripción de todos los aspectos que se relacionen con costos de la calidad, no calidad, creación de valor y gestión financiera de los costos, de modo que sea posible observar las implicaciones que estos tienen en la propuesta de valor para los clientes y desempeño financiero en el contexto empresarial.

El método es deductivo analítico, porque se enfoca en la visualización de las generalidades a partir de la teoría general de costos, la calidad total y la mejora continua, para precisar estrategias muy particulares que apoyen el proceso administrativo y de gestión en el direccionamiento estratégico de una organización.

Teniendo en cuenta conceptos económicos importantes como los costos, calidad, valor agregado, toma decisiones, el enfoque de esta investigación es descriptiva, direccionadas hacia lo cualitativo con el fin de analizar las fuentes documentales que permitan descubrir, todos los elementos que deben ser incluidos para fidelizar a los clientes y hallar la estrategia de eficiencia que requiere la empresa es su desempeño comercial y financiero.

Encaminando la investigación en el método analítico por las diferentes posturas de los autores en cuestión en la asignación y manejo de los costos dan un punto de partida

interesante que fundamentan la base de una estrategia sólida y efectiva; los documentos que sustentan los argumentos para elaborar dicho artículo fueron libros, textos, monografías, escritos físicos y digitales que hayan hecho un aporte importante ante la temática investigada.

Teniendo en cuenta que dicha investigación como es documental, también se debe tener en cuenta los resultados obtenidos de otras investigaciones la cual hace referencia al descubrimiento de nuevos conocimientos, basados en la investigación y el desarrollo en la aplicación de la teoría de los costos, calidad, mejora continua análisis críticos, análisis de mapas comparativos conceptuales y matrices de análisis de información, entregan la conceptualización necesaria para realizar dicho estudio en el sector del calzado en Bucaramanga.

Se hace una revisión de literatura de múltiples fuentes, con el fin de mirar las diversas posturas que tiene los autores para el procedimiento y manejo de estos costos, de manera que se precisen las bases con las que se sustentan las estrategias a formular.

Aunque algunos autores, consideran que este tipo de investigación no es totalmente válida, es propicio destacar que sí se descubren aspectos que llevan a la generación de nuevos conocimientos. Además de consultar documentos escritos, digitales, informes de otras investigaciones, libros, textos, artículos, monografías; también se puede consultar a expertos que confirmen las interpretaciones que se haya hecho a la información recopilada. Cabe mencionar, que “como en el proceso de investigación documental se dispone, esencialmente, de documentos, que son el resultado de otras investigaciones, de reflexiones de teóricos, lo cual representa la base teórica del área objeto de investigación, el conocimiento se construye a partir de su lectura, análisis, reflexión e interpretación de dichos documentos” (Morales, 2017).

Las fuentes e instrumentos y técnicas de información abordadas, corresponden a:

- Revisión documental, se recopila de libros, revistas, sitios web, informes de investigación de estudios relacionados con el tema.
- Se elaboran resúmenes de lectura, dichas, mapas conceptuales, cuadros comparativos y matriz de análisis de información.
- Los datos obtenidos se interpretan a la luz de la teoría de costos, calidad total y mejora continua; para llegar a ciertas consideraciones que aporta a los objetivos planteados.
- Se comparan diversas posturas de autores para tener un punto de referencia para generar un análisis crítico y precisar aspectos relevantes para la administración de este tipo de costos.

Finalmente, se establece diálogo con colegas expertos para disertar sobre el tema y concertar la mirada de todos a través de la interpretación que cada uno expone, de modo que se le encuentre sentido a lo que ellos expresan con palabras o silencios, con el fin de construir generalizaciones.

Las tendencias de la economía mundial y la forma de desarrollar negocios en un contexto donde la tecnología e innovación son los principales factores a tener en cuenta en la actividad empresarial, ha puesto a repensar la administración y contabilidad de los negocios bajo el criterio de aseguramiento de la calidad de los productos, bienes y servicios que ofertan en el mercado; así como la información que se deriva de las operaciones realizadas y que se consolida en la contabilidad empresarial. No es factible hablar sobre aspectos de calidad, sin tocar la variable costos, esta hace el engranaje entre la calidad y la no calidad, puesto que en ambos casos se incurre en costos y tiene efectos negativos o positivos en el desempeño organizacional.

En ocasiones la administración, se focaliza en la reducción de costos y olvida la satisfacción y los requerimientos que los clientes quieren encontrar en los productos que adquieren; reflexión que implica que antes de pensar en la reducción de costos deben

eliminarse aquellas características que no agregan valor a los productos pero que alteran la calidad de los mismos y que es factible que al no adoptar medidas de control de calidad, se incurra en ineficiencias que repercuten en costo de la no calidad. Se puede afirmar que “nadie compra una cosa, compra la satisfacción y utilidad que se obtiene de ella” (Drucker, 2012).

Adicionalmente, según la Contabilidad Patrimonial ha adoptado el criterio de “valuación al costo”. Este criterio apunta a considerar como “valor” al “costo” de producción o adquisición.

Es de suma importancia, que la empresa tenga claro que hay que trabajar en el control de costos sin descuidar la calidad del producto, bien o servicio, para esto debe existir como base un nivel de calidad aceptable por los clientes, de este modo es necesarios definir los costos para la adopción de programas que faciliten el control, como garantía de la calidad que esperan los clientes para suplir las necesidades. Es importante resaltar que la calidad de un producto, bien o servicio puede verse desde dos ámbitos: el diseño y la conformidad, el diseño se refiere al valor inherente del producto en el mercado, como funcionamiento, durabilidad, características, estética, que respaldan la reputación del negocio, la conformidad se da por el grado de alcance de las especificaciones, como un todo (Ramírez, 2008).

Otro aspecto que llama la atención, es que la calidad hace parte de la cultura organizacional, es una decisión que se toma desde la dirección empresarial y que debe transversalizarse e involucrar a todos los actores que hacen parte en las actividades que realiza la empresa, desde el nivel más bajo hasta el más alto, es decir desde el personal operativo que tiene contacto con el cliente o público en general hasta la alta gerencia, todos deben alinearse, es decir que coloquen el ingenio, compromiso y responsabilidad al mejoramiento continuo de la organización en pro de la calidad. Vale señalar, que existen estudios que han demostrado que la calidad es el resultado de trabajo en equipo, el objetivo principal es proteger los intereses de los Stakeholders, para lograrla se necesita que se establezca un plan orientador de la gestión, como expone Deming (1989), existen 14 puntos

que ayudan para la gestión, tienen aplicación tanto en pequeñas organizaciones como en las más grandes dedicadas a la fabricación o al servicio, de forma resumida estos son:

- Crear constancia en el propósito de mejorar el producto y el servicio.
- Adoptar la filosofía de los directivos occidentales.
- Dejar de depender de la inspección para lograr la calidad.
- Acabar con las prácticas de hacer negocios sobre la base del precio.
- Mejorar constantemente y siempre el sistema de producción y servicio.
- Implantar la formación en el trabajo.
- Implantar el liderazgo.
- Desechar el miedo para trabajar con eficiencia.
- Derribar las barreras entre los departamentos.
- Eliminar los eslóganes, exhortaciones y metas para pedir a la mano de obra cero defectos y nuevos niveles de productividad.
- Eliminar los estándares de trabajo en planta y la gestión de objetivos.
- Eliminar barreras que privan al trabajador de sus derechos y de estar orgulloso del trabajo.
- Implantar un programa vigoroso de educación y auto mejora.
- Poner a todo el personal de la compañía a trabajar para conseguir la transformación.

Por lo expuesto, se puede afirmar, que si se pone en práctica estos principios que refiere el autor es muy posible que se eviten los costos de la no calidad y se asegure la calidad; es interesante aclarar que la calidad sin ser un atributo del producto es un derecho que tiene los clientes a que se les suministre, en los productos que compran como medio de satisfacción. Igualmente, el análisis permite evidenciar que la empresa debe ser una unidad integrada, y con una coordinación participativa para evitar la percepción de islas independientes, el trabajo debe ser de equipos no de grupos, indica que todos los integrantes trabajen sin perder de vista la consecución de los objetivos empresariales, en realidad la calidad es parte de esos objetivos.

Para concluir los autores de este artículo, se emplea la opinión de colegas que tienen experiencia en la aplicación de dichas temáticas en diferentes sectores de la economía, encontrando coherencia y sentido en la aplicación de la teoría en los contextos reales empresariales.

Teniendo en cuenta de que la empresa debe entregar los mejores resultados, con el mínimo de los recursos se hace indispensable el análisis no solo la buena gestión de la administración o del departamento de contabilidad ya que, si se va mas allá, el cliente juega un papel vital en la ejecución de la reducción de costos, recorte de gastos, disminución de los recursos de capital, ya que antes de tomar estas decisiones, en ente económico debe preguntarse, que es lo que realmente quiere el cliente ya que es él finalmente que va a pagar por satisfacer una necesidad; por lo que muchas empresa caen en el error de tomar acciones que pueden traer un futuro no prometedor a la organización por la ausencia de un estudio integral que permita traer el beneficio económico de la empresa pero que también alcance la satisfacción optima o ideal en los clientes , ya que al fin y al cabo los clientes no compran productos o servicios sino la satisfacción o a la utilidad que se obtiene en ellos. (Drucker, 2012).

Aunque ninguna empresa puede descuidar la distribución de los costos, tampoco hay que mal interpretar la palabra eficiencia, pasando por encima de la calidad ya que este puede verse desde dos campos: el diseño y la conformidad, el diseño se refiere al valor inherente del producto en el mercado, como funcionamiento, durabilidad, características, estética, que respaldan la reputación del negocio, la conformidad se da por el grado de alcance de las especificaciones, como un todo (Ramírez, 2008).

Dentro de la misión que es la realidad empresarial y la visión que es hacia dónde quiere llegar la misma en el largo plazo, la calidad siempre será la protagonista en la cultura organizacional y en la toma de decisiones de la empresa, ya que la organización siempre preferirá mantener o aumentar sus costos que tener que sacrificar la calidad de sus productos o servicios ya que este significaría la desafortunada desaparición de la empresa en el mercado.

El liderazgo en este tipo de decisiones trascendentales, hace que todos dentro de la organización hablen el mismo lenguaje en cuestión de eficiencia, calidad, valor agregado y buena distribución de los costos ya que se deberá eliminar algunas prácticas pero se deberán implementar otras que conlleven al beneficio recíproco entre la empresa que presta el servicio o vende el bien o producto juntos con sus grupos de interés interno involucrados como empleados, accionistas, inversionistas como también los grupos de interés externos como lo proveedores, clientes, gobierno público en general, ya que el progreso de las empresas no es solo para el ente económico en general sino que deberá ser para todos, ya que este es un ciclo que no deberá romperse o interrumpirse ya que si en cualquier circunstancia llegase a ocurrir es porque las decisiones que se están tomando en costos, valor y eficiencia no son las acertadas, Deming (1989).

Ahora bien, la calidad se consigue bajo condiciones de eficacia y eficiencia, entendidas estas, como hacer las cosas bien en el menor tiempo posible y con el mínimo de recursos, para esto es necesario lo aplicar referente a la optimización, concepto muy válido en la administración de los costos; la planta de producción en las empresas de transformación y las áreas de servicios en el caso de los intangibles y demás áreas de la empresa deben funcionar en condiciones óptimas, con el fin de evitar incurrir en errores que repercutan en las buenas prácticas del negocio y eleven los costos con las implicaciones que tienen en la pérdida de la credibilidad por parte de los clientes. Los costos de la no calidad ocurren por la falta de aseguramiento de la calidad, asegurar la calidad está asociado con:

- **Costos de prevención.** La finalidad es evitar los defectos en la producción, donde se concentra en implementar inspecciones a materias primas, proceso de producción, programar capacitaciones para el personal de producción, manejo de documentos, emisión de informes, supervisión y auditoría.
- **Costos de evaluación.** Se refiere a la medición de los niveles de calidad de la empresa como: inspecciones de la calidad durante el proceso de producción, análisis por muestreo, pruebas de laboratorio, análisis crítico en las líneas de producción,

información sobre inventarios de materiales e insumos, productos en proceso y productos terminados.

- **Costos por fallas internas.** Consiste en corregir defectos o problemas de calidad antes que los productos salgan al mercado, asociados con: el manejo de reproceso, desperdicios por encima de lo mínimo aceptado, mala programación, aceptación productos fuera de las especificaciones, repetición de tareas y cuellos de botella en las líneas de producción.

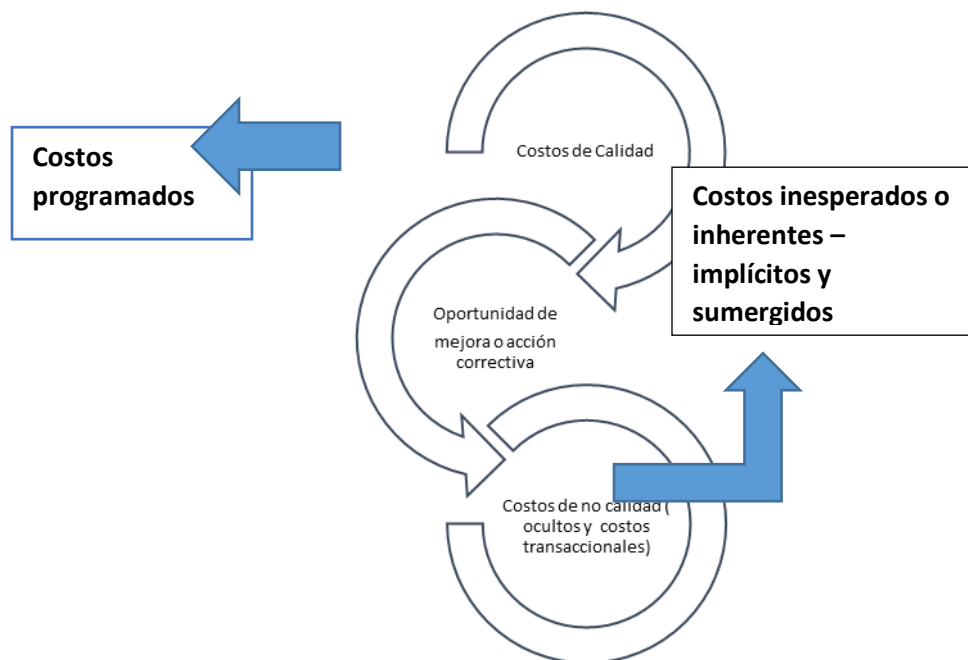
- **Costos por fallas externas.** Son aquellos relacionados con la entrega del producto al cliente, algunos consisten en: garantías, servicio al cliente, devoluciones y reparaciones, investigaciones por fallas en proceso y la calidad, anulación de pedidos, pérdida de clientes, reclamaciones y demandas.

Normalmente, las empresas no disponen de información suficiente para medir los costos de la no calidad, o mala calidad, en algunas ocasiones se dejan registros en la contabilidad debido a que han sido recocidos ciertos rubros relacionados con devoluciones, evaluaciones y garantías. Al respecto, es preciso observar, que, si no se han registrado los hechos en el sistema contable y de costos, tampoco se van a ver reflejados en los informes emitidos por el sistema, esto hace que existan unos costos ocultos que no se han identificado plenamente e integrado a los procesos; por tal razón los resultados emitidos en los informes pueden presentar cierto margen de error y tener repercusión a la hora de hacer un análisis de gestión administrativa. Es evidente que el valor de la inversión en procesos de calidad, si se reconocen en el sistema contable y de costos, esto hace que las partidas se reflejan en los informes, por tal razón es mejor asegurar la calidad para evitar la no calidad, dado que la no calidad se previene cuando se tienen programas o estrategias en pro de mantener la calidad.

A los costos de la no calidad, también se les puede llamar costos ocultos o inesperados, puesto que ellos aparecen por fallas o errores cuando no se aplica el control de la calidad, es una variable inversa a la creación de valor y rentabilidad empresarial, la ocurrencia de un suceso que afecte la calidad resta valor y oportunidad de crecimiento a la organización, como consecuencia se tiene que los clientes se pueden perder, puesto que

ellos buscan que las necesidades sean satisfechas, al no encontrar una respuesta positiva en los productos, bienes y servicios que consumen, que cumplan con sus expectativas, optan por remplazarlos por otras alternativas de compra que el mercado oferta por la existencia de múltiples competidores. Por consiguiente, los costos de la calidad y no calidad conducen a una oportunidad de mejora, el establecimiento de sistemas de control de calidad incrementa los costos, pero conserva la eficiencia, cuando se omite el control a la calidad se incurre en costos por la mala calidad, producto de ineficiencias que surten efecto negativo y retrasan el crecimiento de la organización, ver figura 1.

Figura 1. Costos de calidad en función de oportunidades de mejora.



Fuente. Elaboración propia.

Con base en lo anterior, (M & Boscan , 2004) afirmo que para que las empresas sector calzado deben construir su cadena de valor cualitativa y para ello se considerará la metodología de Shank y Govindarajan (1997) basado en su obra Gerencia Estratégica de Costos, donde se identificó las actividades que crean valor dentro de la cadena, permitiendo establecer las ventajas competitivas.

Ahora bien, en Venezuela & Colombia este sector se ha caracterizado por presentar un alto grado de fragmentación de la oferta e informalidad en su estructura empresarial (Romero et al., 2000), donde se evidencio que las empresas se estancan sobre todo las pequeñas microempresas familiares y presentaron a un bajo nivel de demanda interna; gran influencia del consumidor ante el precio de los productos confeccionados; uso de mano de obra de no calificada; una rivalidad entre las empresas del sector; bajo nivel de productividad laboral (en comparación con los estándares internacionales); altos costos de insumos en materia prima así como una evolución desfavorable de la balanza comercial sectorial. (M & Boscan , 2004) Siendo un factor relevante a estudiar para mejorar la cadena de valor en este sector.

Así mismo, para (Alvarado R & Soto J, 2012) afirmó que la cadena de valor del sector calzado debe ser coherente y cerciorar del acceso adecuado a las materias primas y time-to-market competitivo. Esto permite que las competencias operacionales incluyan las habilidades para optimizar y gestionar la cadena logística y para adoptar tecnología, aspectos ambientales y de innovación.

Igualmente, (Espinoza Alencastro) afirmó basado en la obra ventaja competitiva donde la creación y sostenimiento de un desempeño Superior, publicada en 1985, Michael E. Porter mostró la teoría de las ventajas competitivas de la industria, que involucra el enfoque de cadena de valor en las empresas MiPymes, dado lo anterior, como Ecuador su política fiscal es cíclica se hizo necesario el impulso del desarrollo de tecnología e innovación constante que impulsen la competitividad territorial, sistémica donde incluyo incentivos para la inversión extranjera, mecanismo de política fiscal en aspecto social, tributaria, crediticia, financiera y establecer líneas de crédito para las Mi Pymes.

Por otra parte, según (Hernández Chavarria, 2017) afirmó que las empresas mexicanas en Mi pymes no demandan capacidades tecnológicas donde se debe fortalecer para mejorar los procesos y productos que impacten en su cadena de producción y en la economía nacional; para ello se requiere de redes, programa de modernización incluyendo aspectos ambientales y tecnológicos y gestión de recursos con eficacia.

Incluso según (Padilla, 2014) afirmó que una cadena de valor comprende toda actividades que se necesita para que un producto o servicio se entregue al cliente y entre las

Los paradigmas actuales - educación, empresa y sociedad - ISBN: 978-958-52636-8-0

Colección: Científica Educación, Empresa y Sociedad. DOI: <https://doi.org/10.34893/na8w-qb04>

diferentes etapas de producción existen cambios que marcan el diferenciador del producto o servicio (Kaplinsky y Morris, 2002)

Además, existen diferentes tipos de cadena de valor como el número de actores , actores que se determinan por su gobernanza, por su operación y por el grado de transformación del producto. (Padilla, 2014) donde para este estudio es importante analizar los mecanismos, proceso y reglas de los actores y tomar de base los análisis de Gereffi, Humphrey y Sturgeon(2005).

Así como, en Latinoamérica es importante el enfoque de cadena de valor dado que impulsa el desarrollo con equidad, fortalece la diversificación de la producción e intensificar la innovación en cada actividad, incrementar la productividad, la competitividad y el empleo. (Padilla, 2014)

Análogamente, para (Godoy Villasante, 2014) afirmo que una cadena bien estructurada puede sostener el rápido crecimiento de esta industria y afianzar con bases sólidas el futuro de la industria textil nacional en Perú donde las acciones de mejora en la cadena logística de la empresa contribuirá a reducir los sobrecostos lográndose con un ahorro en la organización.

Cabe resaltar, según el autor (Pena, 2014) afirmó que las maquiladoras textiles han establecido en Paraguay se incorporé en el proceso productivo la cadena de valor regional, esto genero un número de puestos de trabajo absorbidos por el sector, este aspecto no fue evaluado dado las diferentes condiciones laborales y debido a que la innovación la hace cada ciudadano.

Finalmente, (Climent Bellver, 2015) argumentó que la estrategia de cadena de valor en España está enfocada hacia la creación de una imagen de calidad y que su marca este reconocida esto permitió involucrarse en los mercados nacionales e internacionales, de esta manera consolido su nicho de mercado mediante la diferenciación de los productos low-cost.

Por cierto, las acciones de mejora en las organizaciones de calzado se dan como respuesta al control eficiente y realimentación de los procesos, la evaluación permanente, esperar hasta el final de los procesos donde se toma acciones correctivas o de mejora que

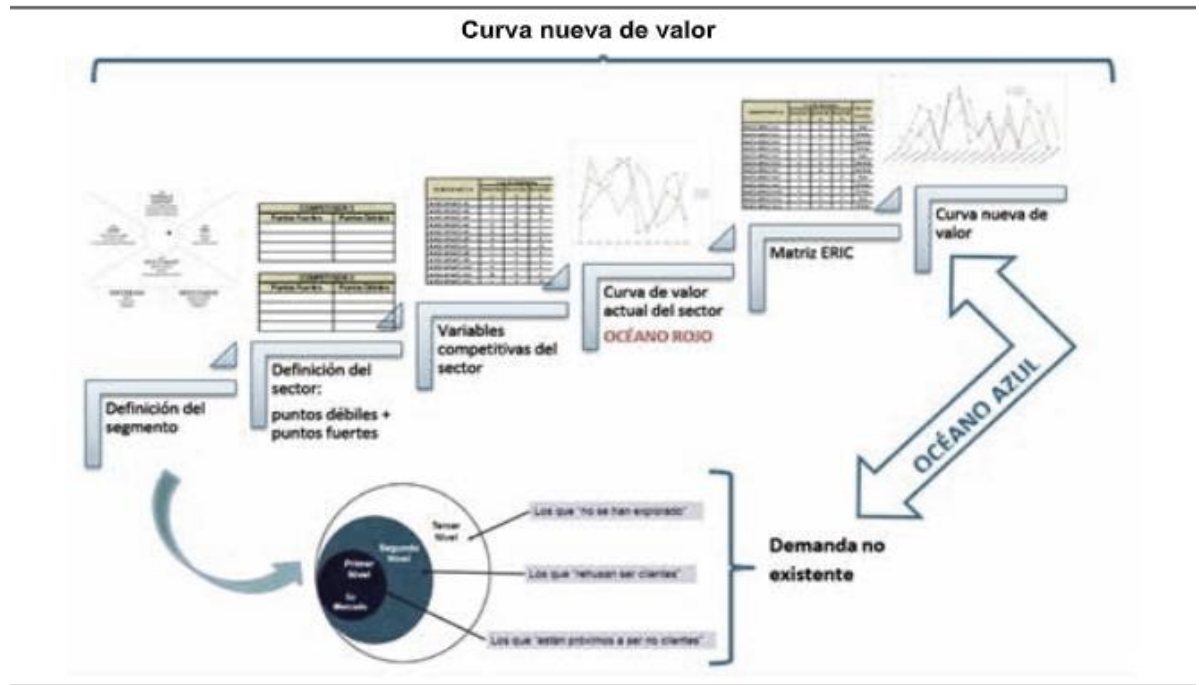
conduzcan a las intervenciones a tiempo, por parte de las áreas encargadas de la producción o de la prestación de los servicios. En este caso, surgen varios cuestionamientos: ¿De qué manera si esta se puede evitar y por qué caer en la mala calidad en calzado?, ¿Cómo ahorrar esfuerzos a tiempo, si es necesario realizar? ¿Por qué garantizar la calidad? Para asegurar la calidad donde la mejora continua es una buena alternativa y la puesta en práctica es parte de la gestión, con el fin de lograr unidades productivas y de servicios con desarrollo sostenible.

Ejercer control en la empresa, implica asumir una visión clara sobre la estructura e combinación de todas las áreas de la organización, focalizar bien los objetivos empresariales, concebir el rumbo del negocio a través de la cadena de medios y las metas que describe como unos objetivos son de orden superior a otros, el logro de los primeros da origen a los siguientes; sí la gerencia conoce los propósitos misionales y fines de los Stakeholders, es factible que pueda diseñar estrategias efectivas para innovar y establecer una propuesta de valor atractiva, permite asegurar, mantenerse en el mercado y lograr las expectativas económicas y financieras (Faga & Ramos, 2006).

Efectivamente, En la creación de valor son múltiples las variables donde los clientes deciden la compra cuando encuentran algo atractivo, como: calidad, diferenciación, servicio, costos razonables, atención y oportunidad en la entrega. Para los clientes es sumamente importante, que la propuesta de valor se sustente en precios competitivos, bajo costo total de oferta y calidad perfecta (Norton, 2000).

Conquistar la confianza en el mercado, realza el nivel de compra de los clientes, es indispensable que en la planeación se consideren recursos y medios para mantener la calidad, de tal forma que se evite la no calidad, se mantenga una propuesta de valor innovadora y alineada con las expectativas de los clientes, que ellos la reconozcan frente a la competencia. Para lograr una propuesta de valor para los clientes, es necesario que se tomen acciones contundentes, que se analice el cliente en todas las dimensiones, que se conozca el mercado, que se evalúe el esfuerzo de la empresa para innovar en valor, ante todo que se identifiquen las variables a controlar o a intervenir, ver figura 2.

Figura 2. Esquema de la curva nueva de valor



Fuente. Farro, T. M. (2013) tomado La estrategia del océano azul para emprendedores. *Apuntes de Ciencia & Sociedad*, 3(1). Procedimiento para aplicar la estrategia azul en un emprendimiento que parte de cero. Tomado de W. Chan Kim/ René Mauborgne. La estrategia del océano azul. Harvard Business School Publishing Corporation. Colombia; 2008.

De las acciones que realice la empresa depende el alcance del objetivo, las metas se logran con estrategias y la estrategia se formulan a partir de la integración de diversas variables. Una Buena gestión de costos aporta valor a la organización, contribuye con la calidad y mejora la rentabilidad empresarial.

La gerencia financiera y de costos, es un componente fundamental en una organización es la unidad estratégica que concentra esfuerzos en asegurar el desempeño financiero del negocio, aquí se propende por optimizar el uso de recursos y medios, como

se expone la función es de carácter gerencial, es relevante tener en cuenta que al tomar decisiones es necesario contar con suficiente información y herramientas que permitan lograr mayor grado de certeza sobre acontecimientos que se puedan dar, bien sea positivos o negativos respecto al riesgo que enfrenta el negocio. Aquí es importante, evaluar desde la perspectiva financiera y la perspectiva del cliente, la primera considera estrategias de productividad y de crecimiento, la segunda enfoca los atributos del producto o servicio, la relación e imagen que se tenga en el mercado, que es considerado valor para el cliente (Kaplan & Norton, 2004).

Como se observa, el negocio debe tener una visión compartida, buscar beneficios para el cliente y para los inversionistas, los inversionistas requieren operaciones rentables, los clientes esperan que puedan obtener productos, bienes o servicios acorde a las expectativas y necesidades, en concreto buscan una propuesta de valor, ver figura 3.

Figura 3. Propuesta de valor desde la perspectiva financiera y clientes.



Fuente. Adaptado de Kaplan y Norton. Mapas estratégicos 2004.

Es bueno aclarar, que toda organización sin importar el tamaño ni la actividad económica, traza los objetivos financieros y con ellos definen las estrategias para el logro de las metas, aquí toda el área de la organización debe tener una propuesta de valor,

aquellas actividades que no agregan valor deben ser eliminadas. Además, es indispensable construir indicadores de desempeño para monitorear la gestión de los administradores, evaluar resultados y generar planes de mejoramiento, de modo que se garantice la conservación de los recursos vinculados a la empresa y la sostenibilidad del negocio en el corto, mediano y largo plazo.

De ahí que la gerencia, requiera de herramientas de planeación y análisis como el modelo costo, volumen utilidad, indicadores financieros, sistemas de costos como costeo total o absorbente, costeo directo o variable, costeo estándar, costeo por actividades desde la perspectiva de la distribución equitativa de los costos indirectos de fabricación, cadena de medios y fines, costo de calidad y no calidad, diagnóstico financiero y valoración del riesgo financiero como elemento de control. Vale señalar que, “el proceso de planeación y toma de decisiones, los ejecutivos deben tener bien claro las relaciones entre las variables precio de venta, costos y volúmenes. Para esto es necesario conocer cómo varían los costos ante cambios en el nivel de actividad” (Berrio & Castrillón , 2008).

Otro aspecto fundamental, en el análisis de los costos es lo referente a margen de seguridad y punto de cierre, el primero refiere las unidades de producto que se deben vender después del punto de equilibrio, esto con el fin de garantizar que la empresa se protege de entrar en crisis financiera por imposibilidad de generar efectivo producto de las ventas. El punto de cierre, consiste en que entre los gastos y costos periódicos, existe algunos que generan desembolsos de efectivo, estos desembolsos se conciben como costos y gastos vivos, generalmente se pagan en el mismo periodo en el que incurren (Sinisterra & Polanco, 2007). Aquí es preciso mencionar, que la gerencia financiera y de costos, debe dotarse de múltiples herramienta, modelos, indicadores y medios que le permitan que aplique buenas prácticas de gestión para alcanzar la eficiencia y así lograr los objetivos empresariales.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Cuando se habla de objetivos, estos visualizan el estado futuro de la organización y la acción para lograrlo, “la orientación de la acción significa la orientación hacia actividades por separado, independiente de los objetivos básicos” (Horváth & Partners, 2003). Es primordial tener en cuenta, que en la planificación se debe considerar hasta el más mínimo detalle para la ejecución, en ocasiones los planes no se cumplen por no poner la fuerza suficiente para lograr metas, o porque no se dejan definidas de forma concreta las acciones en función de alcanzar las metas, hacer que los objetivos sean alcanzables en el corto, mediano y largo plazo; es en este momento donde se pone de manifiesto la creatividad de la gerencia.

Es común ver en las micro y pequeñas empresas, que el componente innovador no está presente en la gestión financiera, especialmente en empresas de familia que vienen de una tradición, los dueños ya son personas mayores que quieren que se siga actuando de la misma manera como lo vienen haciendo, que no alcanzan a ver las situaciones que llevan a la crisis a la empresa, el modelo de administración es básicamente empírico, no tiene presente ciertos costos ocultos dados por la no calidad y que son fundamentales contemplarlos en la toma de decisiones, los costos de la calidad los consideran gastos y no inversión, esto hace que la empresa retrase el crecimiento y disminuya rentabilidad. Es frecuente ver, que no se ponen de acuerdo en cuanto al nivel de endeudamiento, si admiten nuevos socios, si se permite que vinculen a la gestión personas familiares, si se reinvierten las utilidades, o en qué grado se reparten o se invierten (Sastre, 2012).

Por todo lo dicho hasta ahora, es pertinente que se diseñen modelos gerenciales dinámicos y fácil de aplicar para este tipo de negocios, comenzar a trabajarle a la cultura del cambio, a mostrar la dinámica del mundo donde exige que fluya la información, la necesidad de generar nuevas formas de hacer negocios, que los empresarios deben estar más abiertos a la innovación, resaltar la función que tiene los costos frente a la rentabilidad, mostrar que los costos son inversiones que retornan, evidenciar que los costos de la calidad

permiten crear valor para clientes y accionistas y que aplicar buenas prácticas en la administración de los recursos permite la relación costo-beneficio.

Es relevante señalar, que la micro y pequeña empresa está expuesta a un alto grado de informalidad debido a la forma como operan en el mercado, los recursos disponibles, el apoyo de los organismos gubernamentales y las oportunidades de competir con empresas de mayor tamaño y trayectoria. Desde esta óptica, la gerencia financiera y de costos juega un papel fundamental, debido a que se presentan múltiples situaciones donde la gerencia debe actuar rápido y de manera contundente, en estas empresas es evidente que se den los costos ocultos, estos se entienden como “ la traducción monetaria de las perturbaciones que sufre la empresa y de los mecanismos organizacionales que pone en práctica para paliar los efectos de estos disfuncionamientos” (Zardet & Krief, 2006). La gerencia debe concebir la empresa de forma integral, observar los costos ocultos desde dos factores claves: proyección del largo plazo porque solo a partir de este, es factible ver efectos los efectos positivos de un modelo de costos ocultos, segundo la existencia de la gestión social en la organización, no se puede pensar solo en función financiera descuidando un aspecto de gran importancia como es el factor social (Parra & Peña, 2014).

La gerencia debe ser proactiva, existen herramientas muy sencillas de fácil manejo con las que los empresarios pueden apoyar las decisiones, una de ellas es la relación costo-volumen-utilidad, apropiada para planear y evaluar resultados, esta facilita el análisis de los factores relacionados con la estructura de costos, mide el punto de equilibrio, es decir donde la empresa se ubica en una zona donde no existe ganancia, pero tampoco pérdida (Gómez, 2012). La gestión empresarial, se sostiene en la creatividad de la gerencia, en que visualice con claridad el rumbo del negocio, tiene necesariamente que apoyarse de las personas y el conocimiento que ellas tienen, aquí aparece el concepto de los trabajadores del saber, pero ellos no trabajan solos requieren de herramientas, pueden trabajar porque existe la organización, son dependientes de ellas, pero al mismo tiempo son dueños de los medios de producción, es decir el conocimiento y es aquí donde se vuelven independientes (Drcker, 2012). La administración debe integrar, variables de diversa índole para lograr

una gestión efectiva, equiparar lo económico, financiero, legal, social; base de buenas prácticas de gestión desde la responsabilidad social empresarial.

En relación con el cuestionamiento ¿Por qué asegurar la calidad?, esta es una de las preguntas que los directores de las empresas deben hacerse antes de iniciar los ejercicios de previsión futurista. Los productos y servicios bajo el lema de la calidad ofrecen ventajas competitivas a quienes las ejecutan y las planean como una de las estrategias que les permiten sobresalir en relación con sus competidores y por consiguiente contribuye de manera significativa a incrementar la participación en el mercado. ¿Pero cómo lograrla y evitar de esta forma incurrir en costos ocultos por la ausencia de la calidad?

En algunas ocasiones las empresas tanto grandes como pequeñas, omiten por desconocimiento la gestión del capital intelectual con que cuentan, generalmente porque conservan el paradigma de la generación de calidad con factores determinantes, únicamente de aquellos elementos que se relacionan directamente con la elaboración de los productos o la prestación de servicios y que se contabilizan como costos directos, especialmente en lo que se refiere a costos de personal por el contacto directo con el producto o servicio que se entrega a los clientes. Olvidan que los activos intangibles de acuerdo con Lado González E.M. y Calvo Dopico y recopilado por (Bordas Martínez, 2016) “son además la fuente básica de las competencias distintivas de la empresa “

Por ello es frecuente, especialmente en las pequeñas empresas la asignación de recursos a la capacitación permanente del personal para la mejora del desempeño en las mismas y aún más la inclusión por parte de la dirección de motivación pertinente para alcanzar un mayor nivel productivo, especialmente en los tres componentes del capital intelectual como son: el capital humano, el capital estructural y el capital relacional (Bordas Martínez, 2016).

Cada uno de estos elementos desempeña un rol que para las empresas es importante, el capital humano con el aporte de sus conocimientos tácitos y explícitos y además con la puesta al servicio de la empresa de sus destrezas y habilidades, actitudes y valores personales al desarrollo de mejores productos o servicios. Desde el punto de vista,

el capital estructural, genera un aporte importante en la uniformidad de procesos empresariales y protocolos estandarizados en pro de ofertar siempre calidad.

El capital relacional, desde su aporte al relacionamiento con el medio externo, permite la información de primera mano desde los clientes y sus aportes son valiosos a la hora de plantear o innovar en la oferta de productos y servicios que responden a la satisfacción de quienes adquieren los productos o son usuarios de los servicios.

La colaboración conjunta y decidida de todos los equipos que constituyen el entorno empresarial, llevan a la valoración de un activo intangible y pocas veces reconocidos en los procesos contable y financieros de la empresa, la diferenciación y relevancia que combinadas determinan la fuerza de la marca. Adicionalmente, expone (Philip Kotler, 2006) que estos dos pilares cuando se combinan con la estima y el conocimiento en conjunto, conforman la estatura de la marca. Los productos y servicios obtienen mayor reconocimiento por parte de los clientes en el mercado y marcan una ventaja competitiva en las empresas que los tienen en cuenta.

De la estrategia gerencial depende el éxito empresarial, aunque las empresas micro y pequeñas tiene condiciones particulares de operar, una buena orientación financiera y costos contribuye con el crecimiento y consolidación del negocio. Dentro de las estrategias, se deben contemplar los costos de la calidad, dado que invertirle a la eficiencia incurre en costos de la calidad, la no calidad es producto de las ineficiencias en el proceso o mal uso de los recursos y medios asociados con la actividad empresarial, la consecuencia se traduce en costos de la no calidad, esto afecta la confianza de los clientes en la decisión de compra del producto, bien o servicio y como efecto se tiene disminución en la ganancia o rendimiento financiero.

Una propuesta de valor para los clientes, debe ser innovadora, integrada por la mayoría de variables asociadas con la calidad, entre las que se tiene la prevención, evaluación, fallas internas y fallas externas. Al definir una estrategia, esta debe estar alineada a lo que el cliente espera encontrar para suplir las necesidades y expectativas, por eso en la construcción de la curva de valor se parte de acciones que permitan reducir, crear, incrementar o eliminar, lo que se requiere o no se necesita, para que el cliente encuentre lo

que busca. De igual forma, los inversionistas o dueños del negocio cuando invierten buscan beneficio, confían en asegurar el retorno de la inversión, esperan que los negocios se consoliden y les brinde el resultado esperado. Todo es posible, en la medida en que se logre mantener la eficiencia, por esto se requiere controlar a la calidad, optimizar el uso de recurso, generar operaciones rentables que agreguen valor; de modo que el costo de la calidad y no calidad sean variables asociadas al modelo de negocios, para considerar oportunidades de mejora, esa mejora debe ser continua, diseñada como estrategia acompañada de la gestión gerencial, para hacer empresas sustentables, sostenibles que sean competitivas.

Tomar la calidad como uno de los factores clave del éxito empresarial, debe ser una constante en las decisiones empresariales y en la visión estratégica de los negocios que adicionalmente debe incluir la innovación en procesos, en productos y en general en la forma de visualizar la organización y de hacer seguimiento permanente para evitar costos ocultos que se generan por fallos y falta de calidad y que como se mencionó anteriormente afectan las empresas desde la perspectiva de los clientes y por consiguiente la rentabilidad empresarial.

Se evidencio en las encuestas de empresarios MiPymes del calzado los siguientes aspectos:

1. Me mantengo al día con las tendencias de la parte económica y reviso la posición financiera de la empresa con respecto a otras empresas que tienen posición en otras regiones, ciudades o países

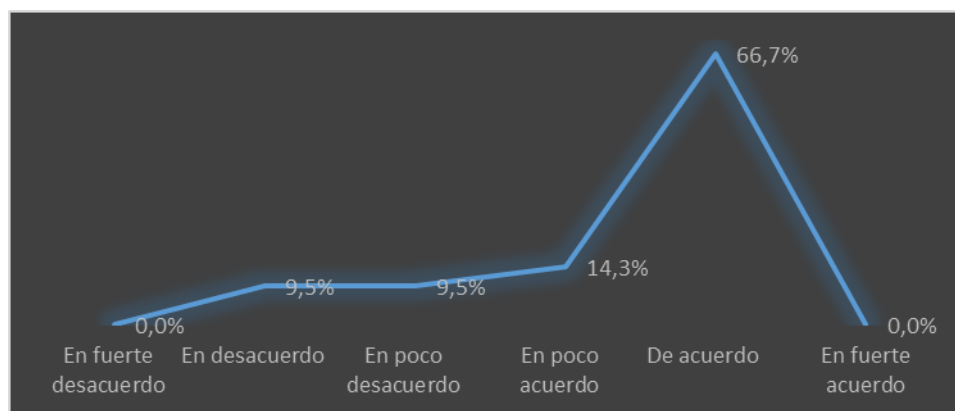


Figura 1. Me mantengo al día con las tendencias de la parte económica

Sobre la pregunta si el directivo se mantiene al día con las tendencias de la parte económica y revisa la posición financiera de la empresa con respecto a otras empresas que tienen posición en otras regiones, ciudades o países, se observó que el 66,7% de los encuestados están de acuerdo, el 14,3% en poco acuerdo, el 9,5% en poco desacuerdo y el 9,5% en desacuerdo. Lo anterior permite definir que la gran mayoría sí ejecuta estas acciones mencionadas, mientras que un 19% afirmó que no lo hacen.

2. Como microempresario elaboro el presupuesto programado de ingresos y costo mes a mes y valido y verifico su cumplimiento.

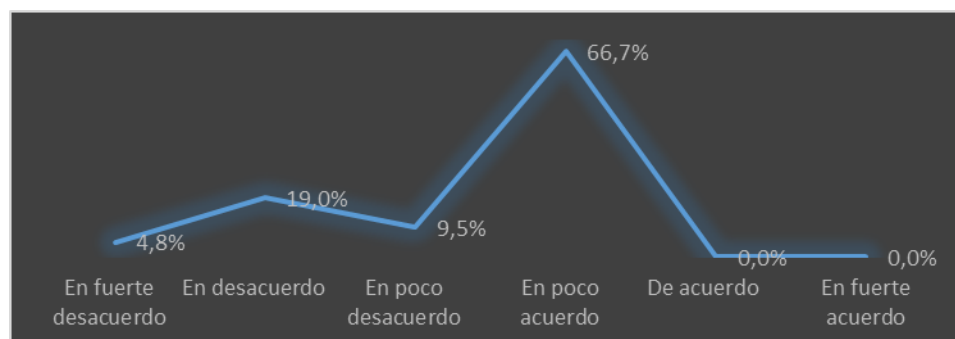


Figura 2. Como microempresario elaboro el presupuesto programado de ingresos y gastos mes a mes y valido y verifico su cumplimiento.

En cuanto a elaborar un presupuesto programado de ingresos y gastos, el 66,7% afirman estar en poco acuerdo, el 9,5% en poco desacuerdo, el 19% en desacuerdo y el 4,8% en fuerte desacuerdo, evidenciando así una necesidad en este sector de fortalecer sus conocimientos en cuanto a presupuestos y costos.

3. ¿Poseo un portafolio de productos diversificado teniendo en cuenta los costos?

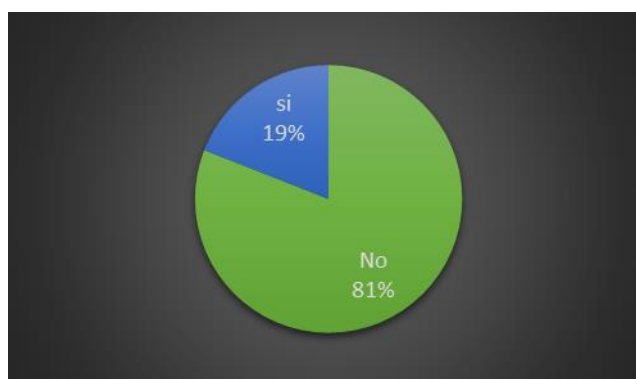


Figura 3 ¿Poseo un portafolio de productos diversificado?

El 81% de los encuestados dicen tener no tener el portafolio de productos diversificado con sus costos, frente a un 19% que dicen si tenerlo.

4. La calidad del producto es alta, media o baja.

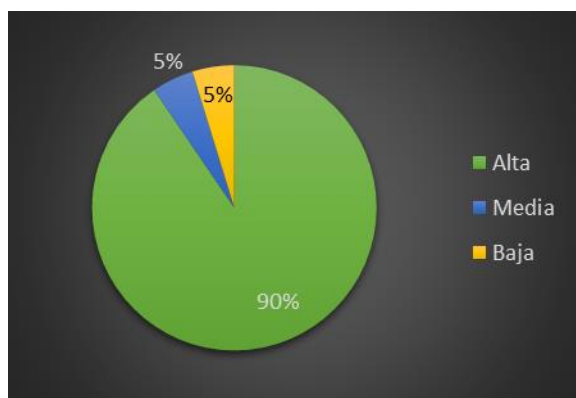


Figura 4. La calidad del producto es alta, media o baja.

El 90% de los microempresarios dicen tener alta calidad en sus productos, frente a un 5% y 5% que dicen tener calidad media y baja.

5. ¿Cuál es mi capacidad de respuesta de los empresarios frente a la contingencia del COVID 19?

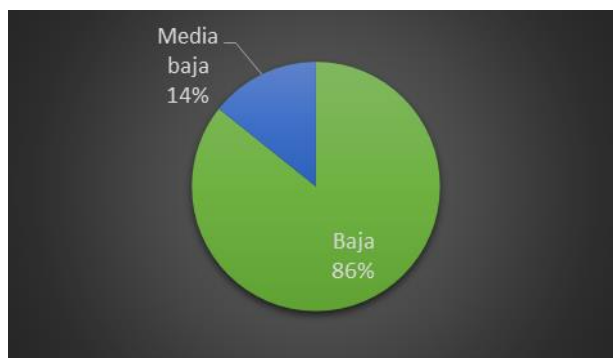


Figura 5. ¿Cuál es mi capacidad de respuesta al cliente?

86% de las empresas tienen capacidad de respuesta al cliente baja, el 14% tienen una capacidad media baja, dado que algunos no han podido generar responsabilidad social empresarial dado que se maneja la contratación de manera informal.

6. ¿En qué grado considero que tengo apalancamiento financiero?

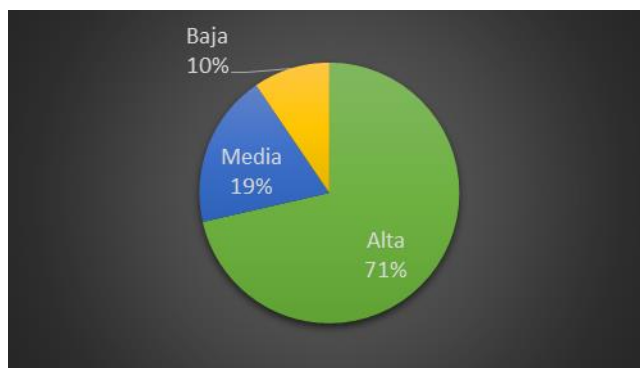


Figura 6. ¿En qué grado considero que tengo apalancamiento financiero?

El 71% de las empresas consideran que tienen un apalancamiento financiero alto, el 19% medio y el 10% bajo.

7. Mi microempresa tiene liquidez.

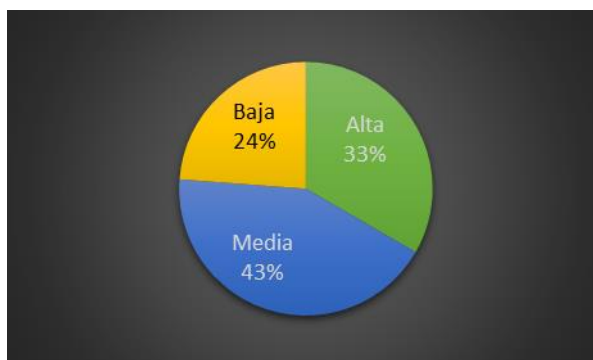


Figura 7. Mi microempresa tiene liquidez.

De las micro empresas del sector el 33% tienen una liquidez alta, el 43% liquidez media y el 24% liquides baja.

8. ¿La devaluación afecta mi microempresa?



Figura 8. ¿La devaluación afecta mi microempresa?

El 100% responde que la devolución si afecta su empresa.

9. ¿Me incorporo a proyectos sociales, ambientales y financieros que mejoren mi capacidad?

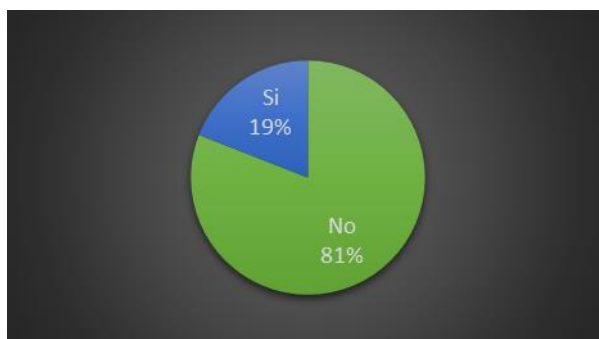


Figura 9. ¿Me incorporo a proyectos sociales, ambientales y financieros que mejoren mi capacidad?

El 81% de las empresas dicen que, no se incorporan a proyectos sociales, ambientales y financieros que mejoran su capacidad, mientras que el 19% dicen que si lo hace.

10. Como empresario de qué manera sortea una crisis social como la que estamos viviendo.

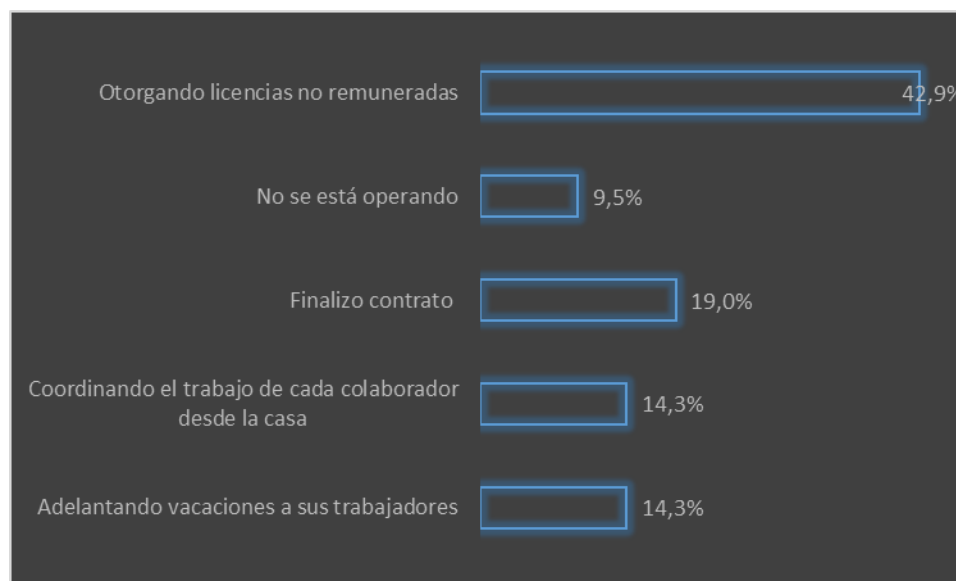


Figura 10. Como empresario de qué manera sortea una crisis social como la que estamos viviendo

42,9% de los empresarios sortea la crisis social actual con licencias no remuneradas, el 9,5% dicen no estar operando, el 19% finalizo contratos, el 14,3% coordino el trabajo de cada colaborados desde la casa, y el 14,3% adelanto vacaciones a sus trabajadores.

En las microempresas de calzado se presentó una posición defensiva según (Serna Gomez, 2011) donde en el cuadrante IV aquí la entidad se concentra en la mantener una ventaja competitiva, en los nichos correspondientes. Allí se defiende contra la turbulencia del mercado y en uno de los casos que afecto el tema de la pandemia del COVID -19 en cuanto al negocio en marcha y esto permitió que cada gerente debe volver a realizar reingeniería en donde tiene realizar una nueva planeación estratégica dado que esto afecto económicamente, social y ambiental en cada institución y el cambio en innovación que se debe incorporar en el sector objeto de estudio.

A continuación, se evidencio los cuatro factores de la posición estratégica que debe tener cada negocio y la muestra por conveniencia se logró establecer que dichas empresas manejan valores similares y todas generaron un posición estratégica y evaluación de acciones PEEA en el bloque defensivo, siendo un aspecto a tener en cuenta en el proceso de producción la cadena de valor. Ver Ilustración No 1.

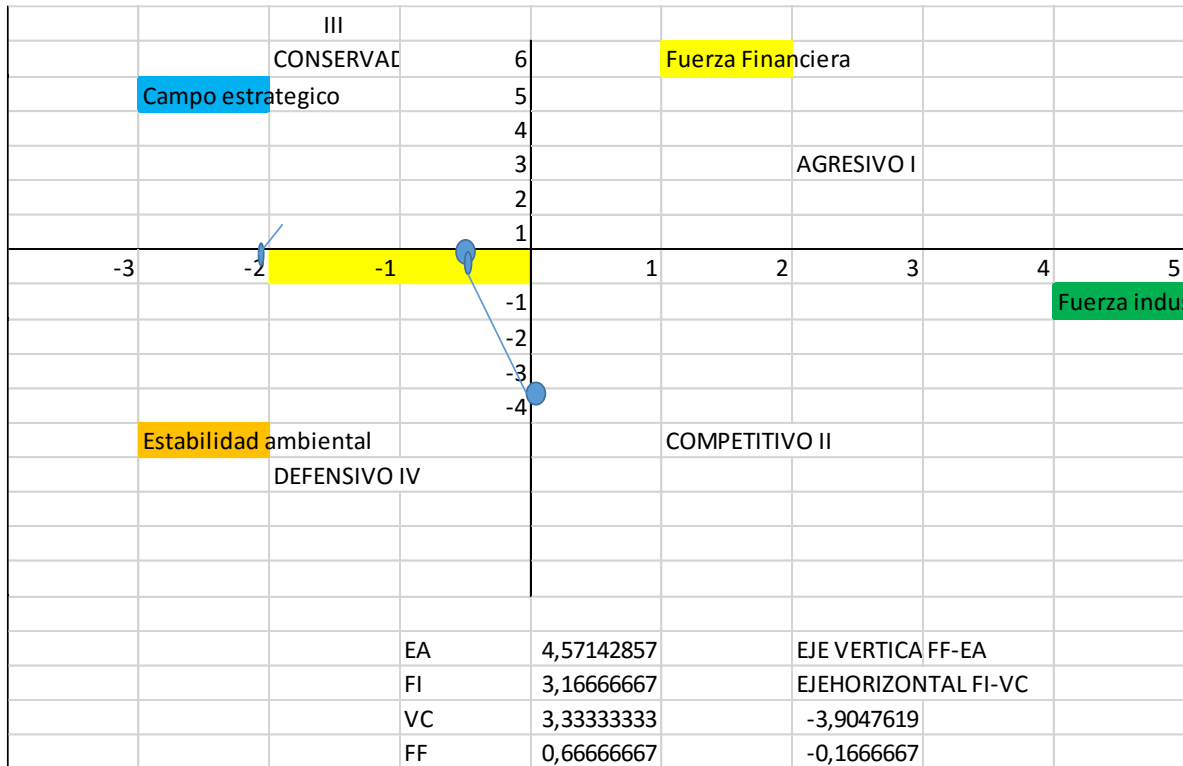
Ilustración 3 Análisis de la posición estratégica en empresas de calzado.

| | | MUY B AJO | BAJO | MEDIO | MEDIO ALTO | ALTO | | |
|--|--------------------------------------|-----------|------|-------|------------|------|-------|------------|
| | CALIFICACIÓN | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | TOTAL | PROMEDIO |
| Estabilidad ambiental en cambios políticos | Como afectan en cambios políticos | | | | | 1 | | |
| | Como es la innovación tecnológica | | | | | 1 | | |
| | Devaluación | | | | | 1 | | |
| | Inflación | | | | | 1 | | |
| | Crecimiento PIB | | | | | 1 | | |
| | en políticas gubernamentales- Pico y | | 1 | | | | | |
| | Agresividad de la competencia | | 1 | | | | | |
| | TOTAL FACTOR | 0 | 2 | 0 | 0 | 30 | 32 | 4,57142857 |
| Fuerza del servicio y/o productos | Tasa de crecimiento es | | | | | | | |
| | Barreras de salida | | | | 1 | | | |
| | Barreras de entrada | | | 1 | | | | |
| | Sustitución de productos | | | 1 | | | | |
| | Know Now | | | | 1 | | | |
| | Indices de productividad | | | | | 1 | | |
| | TOTAL FACTOR | | 0 | 6 | 8 | 5 | 19 | 3,16666667 |
| Ventaja Competitiva | Participación en el mercado | | | 1 | | | | |
| | Portafolio de productos | | | | | 1 | | |
| | Calidad de los productos | | | | | 1 | | |
| | Calidad del servicio | | | | | 1 | | |
| | Imagen Corporativa | | | 1 | | | | |
| | Capacidad de respuesta al cliente | | | | | 1 | | |
| | TOTAL FACTOR | | 0 | 3 | 0 | 20 | 20 | 3,33333333 |
| Fuerza Financiera | Apalancamiento financiero | | 1 | | | | | |
| | Apalancamiento Operacional | | 1 | | | | | |
| | Liquidez | | 1 | | | | | |
| | Capacidad de capitalizar | | | | 1 | | | |
| | Acceso a credito | | 1 | | | | | |
| | Tasa de retorno | | 1 | | | | | |
| | TOTAL FACTOR | 0 | 10 | | 4 | 0 | 4 | 0,66666667 |

Fuente: Adaptado (Serna Gómez, 2010)

Se evidencio que Estabilidad ambiental (EA) es del 4,57, la fuerza interna FI es del 3,16; la ventaja competitiva VE es del 3.33 y finalmente la fuerza financiera FF que el empresario aplica es Del 0,66 donde debe mejorar estos aspectos dado que lo ubica en el cuadrante de Posición defensiva. Ver Ilustración 2

Ilustración 4 Resultados de la posición estratégica de empresas de calzado.



Fuente. Adoptado de libro Gerencia Estratégica según (Serna Gómez, 2010)

Finalmente, las empresas de calzado en actualidad se encuentran en la posición defensiva, es decir, se ha defendido de la turbulencia del mercado, de la situación económica y de la contingencia que se ha venido presentado por el COVID-19.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado R, R., & Soto J, M. F. (2012). Estudio de cooperación entre Colombia y Corea del Sur en el sector textil-confecciones. *Civilizar. Ciencias Sociales y Humanas*, 12(22), 143-156.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Pearson.
- Berrio, D., & Castrillón, J. (2008). *Costos para gerenciar organizaciones manufactureras, comerciales y de servicios*. Barranquilla: Ediciones Uninorte.
- Bordas Martínez, M. J. (2016). *Gestión Estratégica del Clima Laboral*. Madrid: Editorial UNED.
- Caballero Lopez, J. E. (09 de 2009). <http://scielo.isciii.es>. Obtenido de <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v55n216/revision.pdf>
- Climent Bellver, H. (2015). Industria textil hogar en España: cadena de valor y gestión de calidad.
- Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad*. Madrid: Diaz de Santos.
- Drecker, P. (2012). *La administración en época de grandes cambios*. Buenos Aires: DEBOLSILLO.
- Drucker, P. F. (2012). *La gerencia efectiva*. Bogotá: DEBOLSILLO.
- Espinoza Alencastro, C. P. (s.f.). Análisis del sector textil ecuatoriano 2009-2013. Ecuador: (Master's thesis).
- Faga, H., & Ramos, M. (2006). *Cómo profundizar en el análisis de sus costos para tomar mejores decisiones empresariales*. Buenos Aires: Granica.
- Godoy Villasante, M. J. (2014). Implementación de mejoras en la cadena logística de una empresa industrial de confección textil.
- Gómez, O. (2005). *Contabilidad de costos*. Bogotá: Mc Garw Hill.
- Hernández Chavarria, J. (. (2017). Capacidades tecnológicas y organizacionales de las empresas mexicanas participantes en la cadena de valor de la industria aeronáutica. *Economía: teoría y práctica*, (47), 65-98.
- Horváth & Partners. (2003). *Dominar el cuadro de mando integral*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000.
- John, A. (2016). *Normas Básicas de Higiene del Entorno en la atención sanitaria*. India: Organización Mundial de la Salud. Obtenido de <http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/246209/9789243547237-spa.pdf;jsessionid=98A5D7C69806F077F4D7F5B862DCA0BB?sequence=1>
- Kaplan, R., & Norton, D. (2004). *Mapas estratégicos*. Barcelona: Talleres Gráficos Vigor.
- Los paradigmas actuales - educación, empresa y sociedad - ISBN: 978-958-52636-8-0*

- M, S., & Boscan , M. (2004). La cadena de valor del sector confección. *Revista Venezolana de Gerencia*,, 9(26), 336-353.
- Morales, O. (25 de 10 de 2017). *Saber aula*. Obtenido de http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/16490/1/fundamentos_investigacion.pdf:
http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/16490/1/fundamentos_investigacion.pdf
- Nofuentes, S. (24 de 10 de 2017). *Revista vía salud*. Obtenido de Revista vía salud: <https://viasalud.co/interaccion-costos-no-calidad-salud/>
- Norton, R. K. (2000). *Mapas estratégicos. convirtiendo los activos en resultados tangibles*. arcelona: O Symnetics, Gestión 200.com.
- Padilla, R. (2014). *Fortalecimiento de las cadenas de valor como instrumento de la política industrial: Metodología y experiencia de la CEPAL en Centroamérica*. Santiago de Chile.: Cepal. Desarrollo Económico. .
- Parra, J. F., & Peña, Y. C. (2014). LKa teoría de los costos. desempeños ocultos: una aproximación teórica. *Cuaderno de Contabilidad de la Universidad Javeriana*, 725-743.
- Pena, C. (2014). Estudio de la Cadena de Valor Textil y Confecciones en Paraguay. Perspectivas de Integración Regional. FLACSO-BID Relevamiento y Distribución Geográfica de Cadenas de Valor Regionales.
- Philip Kotler, K. L. (2006). *DIRECCION DE MARKETING*. México: Pearson Educación.
- Porter, M. (2007). *Estrategia Competitiva*. México: Grupo Editorial Patria.
- Ramírez, D. (2008). *Contabilidad Administrativa*. Mexico D.F.: Mc Graw Hill Interamericana.
- Ramos, H. F. (2006). *Cómo profundizar en el análisis de sus costos para tomar mejores decisiones empresariales*. Buenos Aires: Colección cuadernos GRANICA.
- Sastre, R. (2012). Los costos ocultos en la toma de decisiones. *Revista Instituto internacional de costos*, 6-27.
- Serna Gómez, H. (2010). *Gerencia estratégica*. . Bogotá: 3R Editores.
- Serna Gomez, H. (2011). Gerencia Estratégica: Teoría, metodología, mapas estratégicos, índices de gestión, alineamiento, ejecución estratégica. . En S. G. Humberto. Bogotá: 3R Editores.
- Sinisterra , G., & Polanco, L. (2007). *Contabilidad Administrativa*. Bogotá: ECOE EDICIONES.
- Valls, J. F. (2008). *Low Cost*. Barcelona (Spain): Ediciones Deusto.

Zardet, V., & Krief, N. (09 de 11 de 2006). Obtenido de http://www.laisumedu.org/DESIN_Ibarra/desin/pdf-seminario2006/seminario-2006-06d.pdf

Semblanza

LOS COSTOS Y LA CREACIÓN DE VALOR: TÁCTICA DE GESTIÓN FINANCIERA EN EL SECTOR CALZADO MICROEMPRESARIOS EN COLOMBIA

Sandra Marcela Espitia González

Universidad o Institución: Unidades Tecnológicas de Santander

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8029-6977>

Google Académico: <https://scholar.google.es/citations?user=okTsxvEAAAAJ&hl=es>

Grupo de Investigación: SERCONT

País: Colombia

Ciudad: Bucaramanga

Email: sespitia@correo.uts.edu.co / samaesgo13@hotmail.com

Ofelia Gómez Niño

Universidad o Institución: Universidad Cooperativa de Colombia

Grupo de Investigación: SECLAM

País: Colombia

Ciudad: Bucaramanga

Email: ofelia.gomez@campusucc.edu.co

María Eugenia Marín Angulo

Universidad o Institución: Universidad Cooperativa de Colombia

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7837-3646>

Grupo de Investigación: Sectores de Clase Mundial - SECLAM

País: Colombia

Ciudad: Bucaramanga

Email: mariae.marin@campusucc.edu.co

María Delma Pineda Moreno

Universidad o Institución: Unidades Tecnológicas de Santander

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6854-355>

Google Académico: <https://bit.ly/302sKgs>

Grupo de Investigación: SERCONT

País: Colombia

Ciudad: Bucaramanga

Email: mdpineda@correo.uts.edu.co mariade_01@hotmail.com

John Freddy Vega Duarte.

Universidad o Institución: Unidades Tecnológicas de Santander

(Pregrado) / Universidad Autónoma de Bucaramanga (Magister)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3515-8898>

Google Académico: John Freddy Vega Duarte

Grupo de Investigación: GENIO UNAB

Email: jvega825@unab.edu.co

Los paradigmas actuales - educación, empresa y sociedad - ISBN: 978-958-52636-8-0

Colección: Científica Educación, Empresa y Sociedad. DOI: <https://doi.org/10.34893/na8w-qb04>

¡ADIOS AL CORTERO! IMPACTO DE LA RECONVERSION LABORAL EN EL INGENIO PROVIDENCIA S.A. AÑOS 2012-2019

Sigifredo Serna Ospina¹⁶⁴, Leandro López Ramírez¹⁶⁵, Adriana García Tarapues¹⁶⁶, Jhon Edwin Montes Domínguez¹⁶⁷, Beatriz Eugenia Molina Polanco¹⁶⁸

Pares evaluadores: Red de Investigación en Educación, Empresa y Sociedad – REDIEES.¹⁶⁹

¹⁶⁴ MSc. Desarrollo Sostenible y Medio Ambiente, Universidad de Manizales. Especialista en Gerencia Educativa con énfasis en Gestión de Proyectos, Universidad Católica de Manizales. Administrador de Empresas, Unidad Central del Valle del Cauca. Docente investigador de Posgrado y Pregrado de Corporación Universitaria Minuto de Dios-UNIMINUTO, Centro Regional Buga-Calle 21 Sur Cra. 12 costado sur occidental .Teléfono 3690270.Miembro del Grupo de Investigación en ciencias económicas y financieras GICAEF-correo :ssernaos@uniminuto.edu.co

¹⁶⁵ Administrador de Empresas-Corporación Universitaria Minuto de Dios-UNIMINUTO. Centro Regional Buga. Calle 21 Sur Cra. 12 costado sur occidental .Teléfono 3690270.correo:llopezrami5@uniminuto.edu.co

¹⁶⁶ Administradora de Empresas-Corporación Universitaria Minuto de Dios-UNIMINUTO. Centro Regional Buga- Calle 21 Sur Cra. 12 costado sur occidental .Teléfono 3690270.Correo: agarciatara@uniminuto.edu.co

¹⁶⁷ Administrador de Empresas-Corporación Universitaria Minuto de Dios-UNIMINUTO. Centro Regional Buga Calle 21 Sur Cra. 12 costado sur occidental .Teléfono 3690270-Correo: jmontesdomi@uniminuto.edu.co

¹⁶⁸ Administradora de Empresas-Corporación Universitaria Minuto de Dios-UNIMINUTO. Centro Regional Buga Calle 21 Sur Cra. 12 costado sur occidental. Teléfono 3690270- Correo: bmolinapol@uniminuto.edu.co

Los paradigmas actuales - educación, empresa y sociedad - ISBN: 978-958-52636-8-0

Colección: Científica Educación, Empresa y Sociedad. DOI: <https://doi.org/10.34893/na8w-qb04>

¡ADIOS AL CORTERO! IMPACTO DE LA RECONVERSION LABORAL EN EL INGENIO PROVIDENCIA S.A. AÑOS 2012-2019

Sigifredo Serna Ospina¹⁷⁰, Leandro López Ramírez¹⁷¹, Adriana García Tarapues¹⁷², Jhon Edwin Montes Domínguez¹⁷³, Beatriz Eugenia Molina Polanco¹⁷⁴

RESUMEN

El objetivo de esta investigación se centró en analizar el impacto de la reconversión laboral en el Ingenio Providencia S.A. entre los años 2012 - 2019. La metodología de investigación utilizada para este estudio de caso de orden fenomenológico, de tipo mixta, haciendo uso de unidades muestrales localizadas en los municipios de El Cerrito, Guacarí, Pradera como contexto espacial donde se configuró el componente práctico de la investigación; la categorización de la muestra estuvo conformada por 5 familias y 90 trabajadores reconvertidos. Se diseñaron instrumentos a través de metodologías; la cualitativa a través de entrevistas y la cuantitativa con aplicación de encuestas, para el análisis estadístico, se utilizó la técnica de muestreo aleatorio simple. Los resultados mostraron que se presentan beneficios significativos como adquisición de la educación, adquisición de vivienda, mejores salarios, salud, recreación y mayor satisfacción personal, laboral y familiar, en los trabajadores que fueron objeto de los procesos de reconversión laboral, de lo que se puede concluir que el Ingenio Providencia S.A. ha venido adelantando estrategias para ponerse a la vanguardia con el tema de la globalización y mecanización, es importante resaltar que el desarrollo de estos nuevos procesos no afecta el bienestar ni la

¹⁶⁹ Red de Investigación en Educación, Empresa y Sociedad – REDIEES. www.rediees.org

¹⁷⁰ MSc. Desarrollo Sostenible y Medio Ambiente, Universidad de Manizales. Especialista en Gerencia Educativa con énfasis en Gestión de Proyectos, Universidad Católica de Manizales. Administrador de Empresas, Unidad Central del Valle del Cauca. Docente investigador de Posgrado y Pregrado de Corporación Universitaria Minuto de Dios-UNIMINUTO, Centro Regional Buga-Calle 21 Sur Cra. 12 costado sur occidental .Teléfono 3690270.Miembro del Grupo de Investigación en ciencias económicas y financieras GICAEF-correo :ssernaos@uniminuto.edu.co

¹⁷¹ Administrador de Empresas-Corporación Universitaria Minuto de Dios-UNIMINUTO. Centro Regional Buga. Calle 21 Sur Cra. 12 costado sur occidental .Teléfono 3690270.correo:llopezrami5@uniminuto.edu.co

¹⁷² Administradora de Empresas-Corporación Universitaria Minuto de Dios-UNIMINUTO. Centro Regional Buga- Calle 21 Sur Cra. 12 costado sur occidental .Teléfono 3690270.Correo: agarciatara@uniminuto.edu.co

¹⁷³ Administrador de Empresas-Corporación Universitaria Minuto de Dios-UNIMINUTO. Centro Regional Buga Calle 21 Sur Cra. 12 costado sur occidental .Teléfono 3690270-Correo: jmontesdomi@uniminuto.edu.co

¹⁷⁴ Administradora de Empresas-Corporación Universitaria Minuto de Dios-UNIMINUTO. Centro Regional Buga Calle 21 Sur Cra. 12 costado sur occidental. Teléfono 3690270- Correo: bmolinapol@uniminuto.edu.co

Los paradigmas actuales - educación, empresa y sociedad - ISBN: 978-958-52636-8-0

Colección: Científica Educación, Empresa y Sociedad. DOI: <https://doi.org/10.34893/na8w-qb04>

estabilidad de los trabajadores reconvertidos, al contrario lo que busca es brindar nuevas alternativas laborales y de satisfacción, incluyendo también a sus familias.

ABSTRACT

The objective of this research focused on analyzing the impact of job retraining at Ingenio Providencia S.A. between the years 2012 - 2019. The research methodology used for this case study of a phenomenological order, of a mixed type, using sample units located in the municipalities of El Cerrito, Guacará, Pradera as a spatial context where the practical component was configured of the investigation. The categorization of the sample was made up of 90 converted workers and 5 families. Instruments were designed through methodologies; the qualitative through interviews and the quantitative through the application of surveys. For statistical analysis, the simple random sampling technique was used. The results showed that there are significant benefits such as home acquisition, better wages, education, health, recreation and greater personal, work and family satisfaction, in the workers who underwent the job retraining processes, from which it can be concluded that Ingenio Providencia SA It has been advancing strategies to put itself at the forefront with the issue of Globalization and mechanization, it is important to highlight that the development of these new processes does not affect the well-being or stability of the converted workers, on the contrary what it seeks is to provide new labor alternatives and satisfaction, also including their families.

Palabras clave: Calidad de vida, corteros de caña, educación, reconversión laboral, satisfacción, vivienda.

Keywords: Quality of life, sugar cane cutters, education, job retraining, home, satisfaction.

INTRODUCCIÓN

El corte de caña manual es una actividad desarrollada desde hace mucho tiempo, donde el cortero siempre ha sido un actor fundamental en esta labor. A partir de los años 90', los corteros de caña estaban contratados de forma directa por los ingenios de los departamentos del Cauca y Valle del Cauca, gozando de las mismas condiciones laborales que los trabajadores administrativos, de fábrica y campo, pero debido a la crisis que se presentó en el sector azucarero a finales del año en mención, las directivas de estas empresas toman la decisión de que los corteros pasen a ser contratados por los terceros, quienes utilizaron a estos trabajadores para fortalecer sus intereses personales y empresariales de las que muchos tenían parentesco familiar, ocasionando explotación laboral demora en pagos, el no suministro de la dotación y mala gestión en salud ocupacional, por lo cual decidieron manifestarse contra esta serie de inconformidades; y en el año 2005, se conforman las Cooperativas de Trabajo Asociado (CTA).

En la opinión de Jaramillo, (2017) estas cooperativas no cumplieron con las garantías propuestas, por el contrario, iniciaron una cadena de arbitrariedades, injusticias y corrupción que rebozo la calma de los trabajadores “asociados” generando el paro del 2005, estableciendo nuevas negociaciones que no condujeron a un buen final.

En este nuevo convenio entre los directivos de los ingenios, miembros del sindicato y otros organismos gubernamentales se logran formar nuevas cooperativas apoyadas por los ingenios, las cuales su junta directiva y gerencia estaban conformadas por los mismos trabajadores teniendo oportunidad de llevar un control directo sobre los ingresos y aportes generados mensualmente por el desarrollo de la labor del corte de la caña; desafortunadamente, los desfalcos, malos manejos, la falta de planeación, poca inversión en educación, y salud por parte de los directivos, conllevó a que algunas de las cooperativas fracasaran trayendo como consecuencia la liquidación de muchas de ellas, para posteriormente fusionarse con otras. Los corteros cansados de estos abusos e inconformidades deciden realizar otro cese de actividades que conllevó al paro del 2008

apoyados por varios sectores políticos y el sindicato nacional de la industria agropecuaria (Sintrainagro).

Montoya Duque, (2011) afirma que :“el paro de los corteros de caña en la agroindustria azucarera del Valle del Cauca en el segundo semestre del año 2008, puede considerarse como una acción colectiva llevada a cabo por un colectivo de trabajadores del sector que expresan y reclaman un conjunto de mejoras para sus condiciones laborales ante la exclusión social dada por el modelo económico vigente y las reglas actuales del Estado, las desigualdades socio – económicas y la brecha de extrema riqueza concentrada, en contraste con una mayoría de población en condiciones de pobreza.”

Posteriormente a esta situación el sindicato presentó un pliego de peticiones donde exigían oportunidades en educación, mejoras en los salarios, salud, vivienda, recreación etc., los ingenios finalmente aceptaron muchos de los puntos presentados y de esta manera término el cese de actividades.

Finalmente en diciembre del 2011, los ingenios toman la determinación de contratar de manera directa a los corteros de caña para mejorar más las condiciones laborales, pero este gremio aún no estaba a salvo, la mecanización del corte de caña manual era inminente y surge con el propósito de minimizar los problemas laborales que se venían presentando con los trabajadores, además de ser un desafío hacia las necesidades apremiantes de la industria azucarera para ser más competitiva en costos y más eficiente en producción, dicha tecnificación traería un gran ahorro para los ingenios teniendo en cuenta que una máquina de corte reemplazaría a un promedio de 80 trabajadores por día, además de acelerar la productividad y la eficiencia en las actividades del corte de la caña; lo que supondría un recorte de la mano de obra, pero el Ingenio Providencia S.A., optó por llevar a cabo una estrategia de reconversión laboral, como mecanismo de transición de lo manual a lo mecanizado.

Planteamiento del problema

Ante estas circunstancias que tuvieron los corteros de caña después de la reconversión laboral, se desconocía el progreso socioeconómico de estos, por lo cual los investigadores decidieron abordar lo relacionado con el impacto generado entre los trabajadores reconvertidos, en logros tales como: vivienda, seguridad y salud en el trabajo, educación y recreación.

Es importante también mencionar que se desconocían las capacidades que tenían algunos trabajadores para desarrollar actividades distintas al corte de caña, así mismo de las potencialidades que tenía el recurso humano vinculado a la empresa.

Así mismo no se poseía información en lo concerniente a la relación con su grupo familiar con respecto al tiempo compartido y se ignoraba la motivación, satisfacción y el desarrollo laboral del cortero.

De acuerdo con lo descrito la pregunta que direccionó el ejercicio investigativo que se presenta en este trabajo, es la siguiente: ¿Cuál ha sido el impacto laboral entre los corteros de caña del Ingenio Providencia S.A. en el proceso de reconversión laboral en el periodo 2012-2019?

Con base en lo anterior se fijó el objetivo general, el cual fue analizar el impacto laboral entre los corteros de caña del ingenio Providencia S.A. en el proceso reconversión laboral en el periodo 2012-2019; para el logro de este, se plantearon los tres objetivos específicos que se presentan a continuación: a) Identificar las condiciones de vida de los trabajadores reconvertidos durante el proceso; b) comparar el ingreso de los trabajadores reconvertidos en relación con el Índice de Precios al Consumidor (IPC), y c) medir el nivel de satisfacción del trabajador reconvertido y su grupo familiar en relación al nuevo puesto de trabajo desempeñado.

Antecedentes bibliográficos

A nivel internacional, Banco Interamericano de Desarrollo (BID), (2002) presentó cuatro interesantes experiencias de reconversión laboral en América Latina, financiadas por el Fondo Multilateral de Inversiones - FOMIN, todas con un mismo objetivo: la reinserción de mano de obra desplazada del sector productivo, pero diferentes en sus metodologías, estrategias y procedimientos. Los escenarios de tales programas fueron Uruguay, Chile, Colombia y Perú.

En este último, al igual que en Uruguay, se adelantaron programas encaminados a la reubicación y reinserción económica de funcionarios públicos desplazados laboralmente como consecuencia de procesos de privatización y modernización del Estado. En el caso de Perú, el Proyecto de Reconversión Laboral (PRL) fue administrado por el BID y la Comisión para la Promoción de la Inversión Privada - COPRI, que se sirvió de los Centros de Apoyo y la Unidad Ejecutora para constituirse como un proyecto de gran ayuda en la aproximación de la oferta y demanda laboral, brindando educación y capacitación actualizada que le permitió satisfacer, a tiempo, las expectativas de sus usuarios y/o participantes. En Uruguay, se organizó un Régimen de Reinserción Laboral y Empresarial a través del cual se proporcionaron servicios gratuitos como capacitación y asistencia para la reincorporación laboral, y asesoría técnica y apoyo financiero no reembolsable para la reintegración empresarial, entre otros. La supervisión y control estuvo a cargo de la Presidencia de la República, y su operatividad bajo la responsabilidad de la Corporación Nacional para el Desarrollo (CND), con recursos del Presupuesto Nacional y del FOMIN.

Zambrano, (2017), expresa que, las experiencias de Colombia y Chile respondieron más a la necesidad de mitigar los costos derivados de los procesos de ajuste registrados en algunos sectores económicos, ante la internacionalización de la economía y las medidas tomadas dentro y frente a ella. En el caso de Colombia, tal programa fue desarrollado por siete organizaciones, CCONG, Cinset, Cite, Fundaempresa, Fundación Carvajal y Neohumanista, con cierta experiencia previa sobre la oferta de servicios de ajuste laboral. Los resultados de la evaluación realizada al programa, unos meses después de haber

finalizado en 1996, muestran que éste superó las metas trazadas y resalta el valor agregado del proyecto, medido en aspectos como sostenibilidad, 20 fortalecimiento de cinco federaciones de ONG y la prestación de servicios por parte de la mayoría de las 27 ONG activas, seis meses después de la evaluación de impacto.

En contraste, en 2001, el Ministerio de Hacienda de Chile llevó a cabo un Programa de Reconversión Laboral (PRL) dirigido a sectores económicos y población en proceso de reconversión con el fin de disminuir el desempleo en el país. Frente a él, estuvo a cargo el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENSE, del Ministerio de Trabajo, y, a pesar de haber mostrado buenos resultados, y una percepción relativamente buena entre sus beneficiarios, nunca se llegó a utilizar el total de los cupos asignados por medio de los Organismos Técnicos (OTEC's), y la ejecución presupuestal apenas alcanzó el 64%. Su fundamentación en tres componentes, ejecutados a través de los OTEC's: mejoramiento de capital humano, servicios de intermediación laboral y subsidios al trabajo independiente, degeneró en la pérdida de la calidad de la inserción laboral, la disminución de la duración y el des perfilamiento del grupo objetivo, la reducción de la inversión por beneficiario y el apoyo al trabajo independiente, así como una menor injerencia de la unidad responsable.

También Puga, (2020) en el artículo: Reconversión laboral para la inserción del personal militar en retiro al sector civil, propone el diseño de un programa de reconversión laboral para que el personal militar en retiro de la Fuerza Aérea del Perú, pueda reinsertarse al mercado de trabajo mediante la adaptación de sus competencias. Los resultados muestran la viabilidad de la propuesta y permiten ver que el 95 % de la muestra está de acuerdo con la implementación de programa de reconversión laboral. Así, esta propuesta puede influir directa y significativamente en la inserción del personal militar en retiro al mercado laboral peruano.

Antecedentes bibliográficos en Colombia

En Colombia sobre este tema se han presentado en los últimos 5 años investigaciones de reconversión laboral así:

En el año 2016, la Organización Internacional del Trabajo(OIT) presenta un trabajo de investigación titulado: Propuesta de reconversión laboral de la población mototaxista de la ciudad de Pasto, esta propuesta tuvo como objetivo comprender un conjunto de acciones ordenadas y secuenciales orientadas a la consecución del propósito de proporcionar oportunidades de empleo e ingresos en la población mototaxista de la ciudad de Pasto. La conclusión de la propuesta es que no fija una meta en cuanto a número de personas a reconvertir laboralmente, por cuanto, a partir de la voluntad política, se propone la concertación institucional para la intervención de la problemática actual. Por ello se concibe como un programa permanente sin un tiempo definido, con logros tempranos que puedan visualizarse para motivar la incorporación de nuevas personas hasta lograr resultados satisfactorios. La propuesta, de otra parte, considera un supuesto implícito consistente en asumir que en el mediano plazo se logrará la desestimulación de la demanda del servicio a través de la implementación total del Sistema Estratégico de Transporte Público.

En otro trabajo Zambrano, (2017) plantea una investigación sobre: Análisis del programa de reconversión sociolaboral de comerciantes informales de combustible, “pimpineros”, en Cúcuta 2010-2014, en él se analiza el alcance de las acciones de política pública para la reconversión sociolaboral de la población dedicada a la comercialización informal de gasolina de contrabando en Cúcuta. El documento concluye que es un problema con muchos actores y visiones encontradas, generan un problema débilmente estructurado, que además con una visión de la frontera como tema de seguridad y criminalización de actividades como la de los “pimpineros”, inciden en esas visiones y percepciones de los actores.

Ceballos, Yepes, y Jiménez, (2019) también presentan un artículo denominado: Experiencias en reconversión laboral: trabajadores que asisten a un consultorio de seguridad social. El objetivo fue describir experiencias del proceso de reconversión de mano de obra en pacientes con patología laboral que asistieron al Consultorio de Seguridad Social Integral de la Facultad de Medicina de la Universidad de Antioquia, finalmente concluyen que la reconversión de mano de obra no está garantizada para los pacientes que participaron en este estudio. En Colombia la normatividad en materia de la reconversión es discordante con las experiencias de vida de los participantes de este estudio. Es importante evaluar el tema de reconversión de mano de obra desde otros puntos de vista como lo son las empresas y las ARL, con el fin de comprender de manera más amplia lo que está pasando en materia de reconversión de mano de obra con nuestros pacientes.

El marco teórico

El marco teórico está dividido en las siguientes partes: reconversión laboral, modelo teórico de calidad de vida, Índices de precios al consumidor, teoría de la satisfacción, y de la motivación.

Reconversión laboral

Se asume en la presente investigación el concepto de reconversión laboral, de Puccetti y De La Sovera (2012) donde señalan que el término se asocia directamente con transformaciones en las subjetividades de los/as trabajadores/as. En un principio, la reconversión laboral era considerada un instrumento para enfrentar situaciones traumáticas como, por ejemplo: despidos masivos producto de la reestructuración de una empresa o bien cambios en la función no deseados. Sin embargo, hoy la reconversión ha pasado a ser considerada un instrumento permanente y necesario para formar y adaptar las capacidades de los trabajadores a un entorno dinámico y en estado de evolución permanente.

También Peluffo, (1995), dice que: la reconversión laboral es el procedimiento a través del cual se pretende reincorporar laboralmente a trabajadores que teniendo una especialidad se ven impedidos de continuar ejerciéndola por razones externas a ellos y carecen de opciones de permanecer en el mercado de trabajo con dicho perfil ocupacional.

Siguiendo con este concepto, Poblete (2013) realiza su aporte haciendo notar que los procesos de industrialización y cambio de modo productivo-organizacional generan profundas transformaciones no solo a nivel laboral, sino que también en lo territorial y habitacional, resaltando que es el trabajo de recopilación testimonial donde podemos ver la relación en ámbitos rurales de: trabajo - vivienda y emprendimientos productivos - comunidades.

Olate Alveal (1995) trabaja desde lo territorial en relación a la compleja situación que vivió y vive la industria del carbón en Chile a partir de la década de los 90, y señala el caso de reconversión laboral debido a la obsolescencia del producto o servicio, en donde se atribuye a la falta de mercado o baja del precio de los productos a nivel internacional, las causales del cierre masivo de puestos de empleo. La respuesta a esta situación consiste en capacitar en otras áreas, adaptar a trabajadores/as a cambiantes modelos de organización productiva.

Modelo de Calidad de Vida laboral

Walton, (1973) considera que la Calidad de Vida Laboral ha sido usada para describir ciertos valores ambientales y humanos, descuidados por las sociedades industriales en favor del avance tecnológico, de la productividad y del crecimiento económico. El trabajo se concibe en primer plano, como el medio del individuo para ganarse la vida. La compensación recibida por el trabajo realizado es un concepto relativo, no algo dado, absoluto y es solo un simple consenso sobre los patrones objetivos y subjetivos para juzgar la adecuación de la compensación.

Sobre esta misma teoría, Schalock y Verdugo, (2007) presentan un modelo compuesto por ocho dimensiones: bienestar emocional, bienestar material, bienestar físico, relaciones interpersonales, inclusión social, desarrollo personal, autodeterminación y derechos. En la opinión de este autor: El concepto de calidad de vida surgió por primera vez en la literatura sobre discapacidad intelectual en los años 80 como una noción sensibilizadora sobre lo que es importante en la vida de las personas y como un constructo social que guía la política y la práctica. Posteriormente, se ha convertido en un marco para el desarrollo de servicios y la evaluación personal de resultados personales relacionados con la calidad de vida.

Como lo plantea Urzúa, (2012) las condiciones de vida pueden ser establecidas objetivamente mediante indicadores biológicos, sociales, materiales, conductuales y psicológicos, los que sumados a los sentimientos subjetivos sobre cada área pueden ser reflejados en el bienestar general. Un punto importante a destacar es el que toma la significación de cada una de las evaluaciones, tanto objetivas como subjetivas, en cada dominio de vida en particular.

Índice de precios al Consumidor

De acuerdo a Oficina Internacional del Trabajo(OIT) et al.,(2006), los Índices de Precios al Consumidor (IPC) deben servir un propósito. El modo preciso en que se los define y construye depende en gran parte de la finalidad que persigan y de quién los utilice. Tradicionalmente, uno de los principales objetivos de la elaboración del IPC era compensar a los asalariados por la inflación ajustando sus salarios en proporción a la variación porcentual en el IPC, procedimiento que se conoce como indexación. Por esta razón, los IPC oficiales solían ser responsabilidad de los ministerios de Trabajo, pero en la actualidad la mayoría se elabora en oficinas nacionales de estadística.

Un IPC cuyo objetivo específico es ser utilizado para indexar salarios se denomina índice de compensación. Los IPC tienen tres características importantes. Se publican con regularidad, por lo general todos los meses, aunque a veces trimestralmente. Se encuentran

rápidamente disponibles, por lo general unas dos semanas después de la finalización del mes o del trimestre. Además, habitualmente no son revisados. Suelen ser objeto de un atento seguimiento y mucha publicidad. Debido a que los IPC brindan información oportuna sobre la tasa de inflación, también se utilizan para una amplia variedad de propósitos además de la indexación de salarios.

El índice de precios al consumidor (IPC) mide la evolución del costo promedio de una canasta de bienes y servicios representativa del consumo final de los hogares, expresado en relación con un período base. El dato del IPC, en Colombia, lo calcula mensualmente el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). Banco de la República, (2020)

Teoría de la satisfacción en el trabajo

Desde la década de los 30 se registra un gran interés por la investigación en torno a la satisfacción en el trabajo, el cual alcanzó probablemente su punto máximo en los años 60. A partir de los años 80 este tema empieza a situarse más con respecto a sus relaciones con la calidad de vida en el trabajo, en su impacto sobre la salud mental y en las relaciones entre éste y la familia, con una preocupación creciente por el desarrollo personal del individuo, en un contexto de educación a lo largo de la vida, a juicio de Chiang, Méndez, y Sánchez, (2010).

Locke, (1976) estudió 3.300 investigaciones producidas sobre satisfacción en el trabajo hasta dicha fecha y definió la satisfacción laboral como un “estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”. Los autores Werther y Davis, (1982) la definen como el conjunto de sentimientos favorables y desfavorables mediante los cuales los trabajadores perciben su empleo. Lo importante es reconocer que la satisfacción es un sentimiento de relativo placer o dolor, lo que es distinto a los pensamientos objetivos y de las intenciones de comportamiento, aunque son estos tres factores en conjunto los que ayudan a la dirección de la empresa a comprender la reacción de los trabajadores ante su empleo.

Garmendia y Parra Luna, (1993) añaden que la satisfacción está en función de que las necesidades sean cubiertas, de remuneración, afiliación, logro, y autorrealización. Estos autores definen que alguien estará satisfecho con su trabajo cuando, como consecuencia del mismo, experimente sentimientos de bienestar por ver cubiertas adecuadamente las necesidades de cierto nivel sobre la base de los resultados conseguidos, considerados como recompensa aceptable a la ejecución de la tarea.

Teoría de la Motivación

Según Maslow (1943) citado por Araya Castillo, (2013) señala que las personas se encuentran motivadas por cinco tipos de necesidades: fisiológicas (alimento, agua y abrigo), de seguridad (protección, orden y estabilidad), sociales (afecto, amistad y sentido de pertenencia), autoestima (prestigio, status y autoestima) y autorrealización (autosatisfacción). Estas necesidades humanas están ordenadas según una jerarquía, donde unas son prioritarias y solo cuando estas están cubiertas, se puede ascender a necesidades de orden superior es que una vez satisfechas una serie de necesidades, estas dejan de fungir como motivadores.

MATERIALES Y MÉTODOS

A continuación, se describe cómo se llevó a cabo el estudio para dar respuesta a los objetivos propuestos en esta investigación, es decir, el método aplicado y posteriormente dar cuenta de los principales resultados obtenidos.

La metodología de investigación utilizada fue estudio de caso, y de acuerdo a Sabino, (2014): “constituye un estudio que permite profundizar exhaustivamente los objetos de investigación, lo que permite obtener un conocimiento amplio y detallado de los mismos.” Se elige el estudio de caso como metodología para desarrollar la investigación.”

Es de orden fenomenológico, Hernández, Fernández y Baptista, (2014) plantean que: “su propósito principal es explorar, describir y comprender las experiencias de las personas con respecto a un fenómeno y descubrir los elementos en común de tales vivencias.” (p.412)

Es de enfoque mixto, puesto que es el que mejor se adapta a las características y necesidades de la investigación se reúnen aquí dos metodologías; la cualitativa a través de entrevistas y la cuantitativa con la aplicación de encuestas.

Con esto se pretende conocer el impacto de la reconversión laboral en el Ingenio Providencia S.A. entre los años 2012-2019. Para el logro de los objetivos se desarrolló una metodología que integrara a los investigadores, con los trabajadores reconvertidos del Ingenio Providencia S.A.; para este propósito se realizaron las siguientes acciones:

Para la recolección y análisis de información se contó con la colaboración del departamento de Recursos Humanos del Ingenio Providencia S.A. para identificar las condiciones y calidad de vida de las familias de los trabajadores reconvertidos y analizar el nivel económico de los corteros de caña antes y después de la reconversión laboral hasta el año 2019, como también medir el nivel de satisfacción de los trabajadores reconvertidos y la percepción de su grupo familiar.

Población

“La población se define como un conjunto de todos los elementos que se están estudiando, acerca de los cuales intentamos sacar conclusiones “Levin y Rubin, (1996) p.20. La población de estudio estuvo conformada por 332 trabajadores reconvertidos que laboran en el Ingenio Providencia S.A.

Tamaño de la Muestra

Para definir el tamaño de la muestra y aplicar el instrumento de recolección de datos se procedió a calcular el tamaño de la muestra, según Martínez Bencardino, (2008) utilizando la técnica de estadística de muestreo aleatorio simple:

La fórmula es la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 P*Q* N}{(N*e^2) + (Z^2 *P*Q)}$$

Dónde:

Z: Nivel de confianza tipificado = 1.96

E: Precisión o error 7%

P: Probabilidad de acierto de 50%

Q: Probabilidad de fallo de 50%

N: Población universo = Número de trabajadores 332

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.50) (0.50) (332)}{(332- 1) (0.07)^2 + (1.96)^2 (0.50) (0.50)} = 90 \text{ Encuestas}$$

Significa que se realizaron 90 encuestas entre los trabajadores reconvertidos en el Ingenio Providencia S.A.

Prueba Piloto

Para una mayor confiabilidad del instrumento, se proyectó la aplicación de una prueba piloto, la cual se realizó de manera aleatoria, que pretendía detectar congruencia, coherencia, y redacción en los cuestionamientos formulados. Allí se determinó si era necesario realizar algún ajuste en las preguntas del cuestionario, debido a la claridad de las preguntas allí establecida no hubo necesidad de realizar ningún tipo de modificación.

Instrumentos de medición

La recolección de los datos, como se dijo antes se realizó a través de la aplicación de una encuesta, la cual ofrece diferentes alternativas de respuestas así:

El modelo de la encuesta se estructuró bajo la escala Likert con las opciones: Totalmente de acuerdo; de acuerdo, ni de acuerdo, ni en desacuerdo; en desacuerdo; totalmente en desacuerdo, las preguntas fueron construidas en concordancia con las

categorías de la investigación: motivación, satisfacción y desempeño, teniendo en cuenta a Ramos y Ospina,(2017), buscando alineación con los objetivos específicos ligados a ellas. (p.73), las encuestas se aplicaron entre el 3 y 30 de enero del año 2020.

Las encuestas fueron tabuladas en Excel-Spss para posteriormente llevar a cabo el proceso de construcción de las gráficas que fueron presentadas en porcentaje y estas a su vez, dieron cuenta de cada una de las categorías planteadas para esta investigación como fueron motivación, satisfacción y desempeño.

Fuentes

Se dividen de la siguiente forma:

Primarias: Trabajadores reconvertidos, esposa o compañeras e hijos.

Secundarias: Documentos, Informes de Gestión, convenciones colectivas de trabajo, indicadores de accidentabilidad, páginas web, base de datos de Ingenio Providencia S.A. durante los años 2012 – 2019.

Para la realización de esta actividad, la técnica utilizada fue la entrevista en profundidad, iniciándose con la obtención de un listado de posibles personas a entrevistar, como era ser esposa o compañera permanente e hijos del trabajador que hubiera estado en el proceso de reconversión.

Cada entrevistado fue contextualizado acerca del objetivo, alcance y uso de la información recaudada. Para la realización de las entrevistas se diseñó una guía la cual puede apreciarse en el Anexo B. Cada entrevista duró aproximadamente entre 20 y 30 minutos, siendo este material grabado para su posterior transcripción, con la respectiva autorización del participante. Los momentos y ambientes de la entrevista fueron concertados con los entrevistados, propendiendo por las mejores condiciones para su realización. Para llevar a cabo el proceso de análisis de las entrevistas fue diligenciado a través del programa Atlas TI 7en donde fueron consignadas las grabaciones realizadas a los entrevistados. (5 entrevistas en profundidad) fueron realizadas entre el 3 y 24 de febrero del año 2020.

RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados con base al primer objetivo: Identificar las condiciones de vida de los trabajadores reconvertidos durante el proceso.

Vivienda

La posibilidad de acceder a la propiedad de una vivienda digna, por parte de los trabajadores de este sector sigue siendo uno de los principales problemas que afectan a miles de familias, cuyos ingresos son bajos y su capacidad de ahorro nula.

Con el fin de reducir esta problemática, el Ingenio Providencia S.A. realiza programas a través de los cuales sus trabajadores construyan su patrimonio personal a partir de la adquisición de vivienda propia, esta gestión se evidencia en la figura 1, en donde se puede evidenciar la gestión realizada por el ingenio en alianza con la Caja de Compensación Familiar -Comfenalco Valle, Fundación Carvajal y alcaldías municipales de El Cerrito, Guacarí y Pradera entre los años 2012 – 2019.

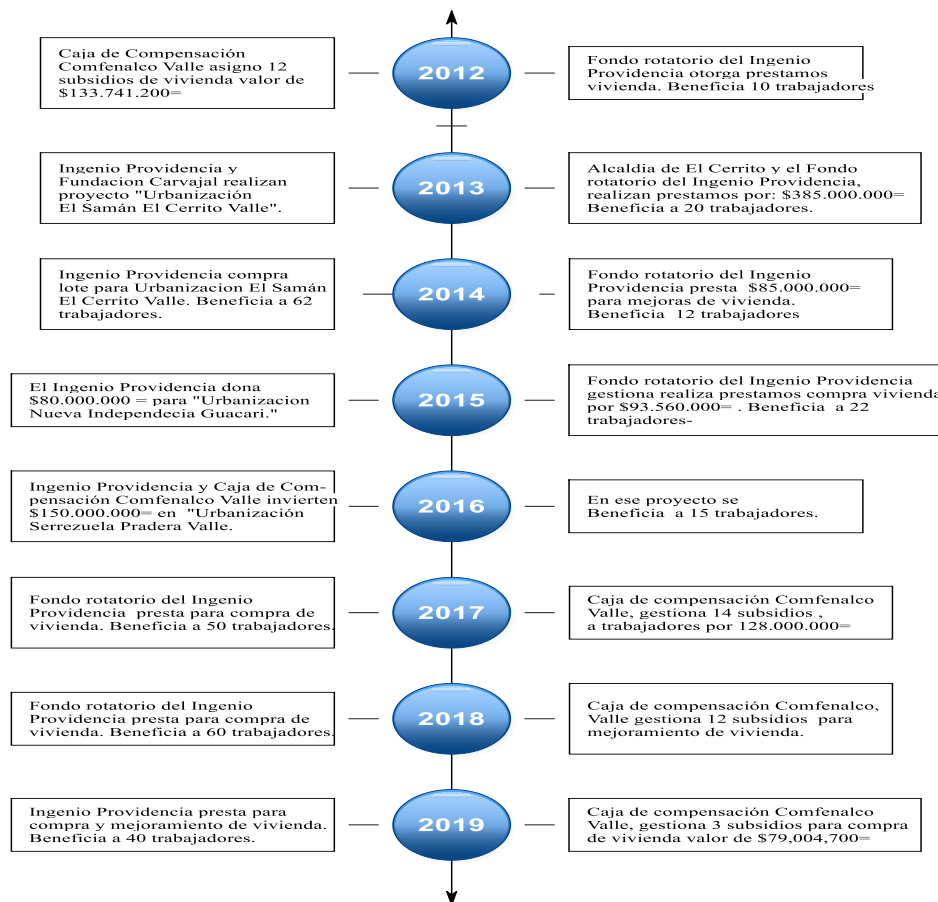


Figura 1. Línea de tiempo vivienda

Como se puede ver en la figura 2, en lo que hace referencia al tema de adquisición de vivienda propia, en el año 2012 solo 32 trabajadores reconvertidos tenían vivienda propia, y al final del año 2019, el número de trabajadores con vivienda propia asciende a 236, de igual manera se destaca el descenso en vivienda en alquiler al finalizar el año 2019.

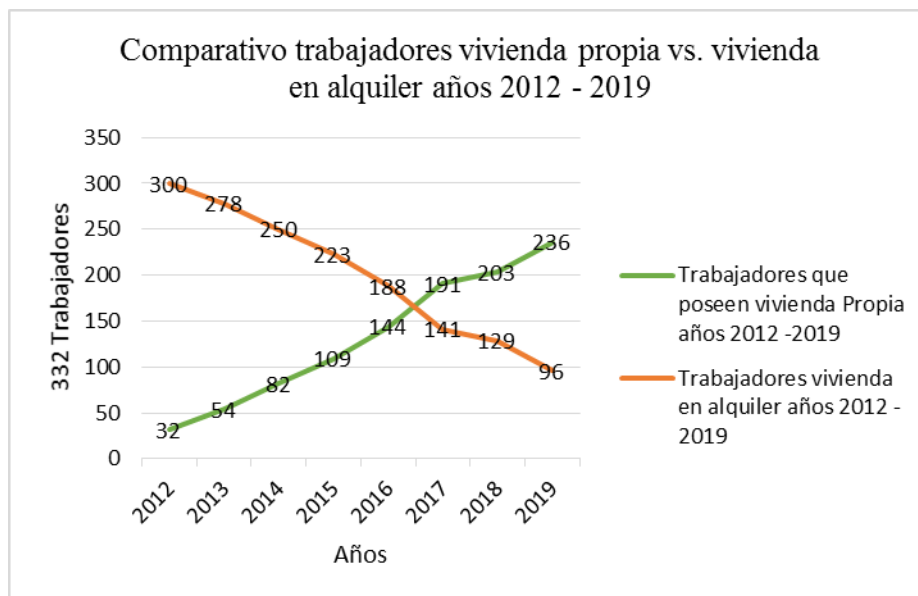


Figura 2. Comparativo de trabajadores con vivienda propia y vivienda en alquiler 2012- 2019
Fuente: Informes de Sostenibilidad, Ingenio Providencia.SA. 2012 - 2019

Educación

La formación del personal debe ser prioridad en toda empresa, el recurso más valioso que tiene toda organización es el ser humano. Si este se incrementa y perfecciona el factor humano, tanto el trabajador como la empresa salen altamente beneficiados.

Es importante destacar que la formación es el desarrollo de capacidades nuevas, mientras que el entrenamiento es la mejora de capacidades ya en ejercicio, el ingenio en ese sentido ha sido congruente en la formación por competencias para mejorar las capacidades, los conocimientos, las actitudes y aptitudes de su personal.

Considerando la importancia de la educación, Ingenio Providencia S.A., contribuye con el desarrollo de planes de mejoramiento de escolaridad de los empleados, y sus conyugues e hijos, que incluye la validación del bachillerato para adultos que aún no hayan terminado y becas para programas técnicos, tecnológicos y universitarios.

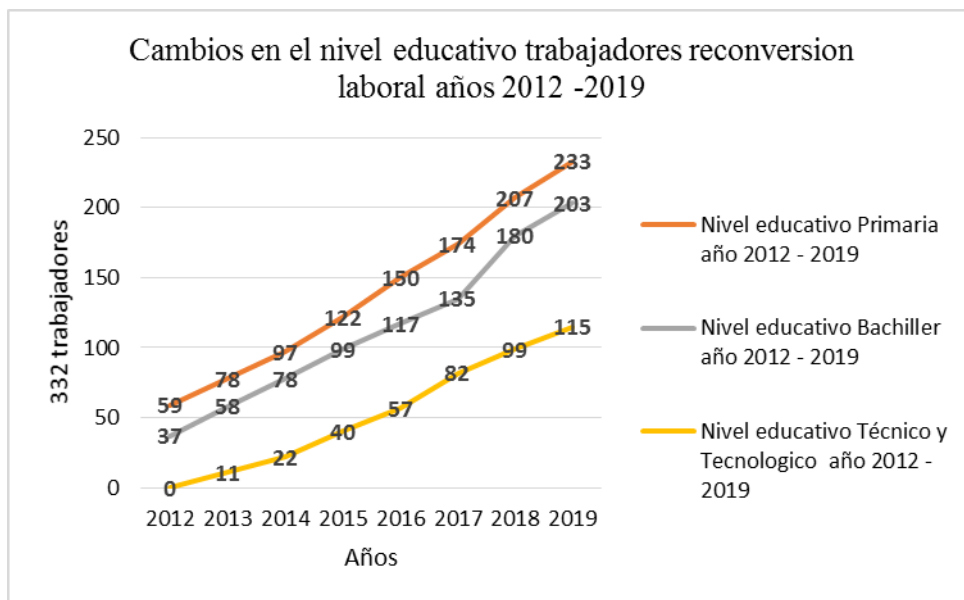


Figura 3. Cambios en nivel educativo trabajadores reconversión laboral años 2012 – 2019
Fuente: Informes de Sostenibilidad, Ingenio Providencia.SA. 2012 - 2019

Los trabajadores que han sido parte de los procesos de reconversión se han beneficiado de manera significativa teniendo en cuenta que, para ser parte de estos procesos, son incluidos en las diferentes capacitaciones que brinda la empresa, en convenio con la caja de compensación Comfenalco Valle, el Centro de Formación Integral Providencia, el Sena y otras entidades educativas. Como se observa en la figura 3, al inicio del proceso de reconversión el número de trabajadores que tenían educación básica primaria eran 59 y bachillerato 37, ya en el 2019 se evidencia que 233 trabajadores terminaron la educación básica primaria, 203 el bachillerato y 115 culminaron sus estudios técnicos y tecnológicos.

Seguridad y Salud en el Trabajo

La Salud y Seguridad en el Trabajo (SST) reporta ventajas a las empresas, además de constituir una obligación jurídica y social para estas. Las empresas son conscientes de que la SST previene las lesiones y enfermedades profesionales de sus trabajadores, pero esta es además una parte importante del éxito.

Es por esto que el Área de Salud Ocupacional del Ingenio Providencia S.A. Trabaja constantemente en la implementación de mecanismos eficientes en la prevención de accidentes, con el fin de hacer seguimiento a todos los trabajadores reconvertidos, garantizando de esta manera las mejores condiciones de salud en su nueva labor.

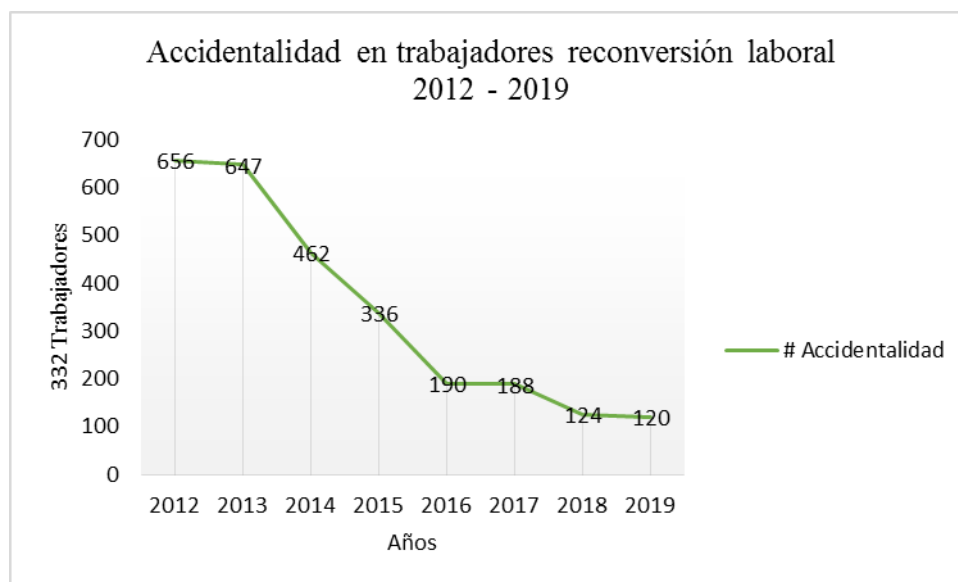


Figura 4. Número de accidentes en la labor de corte de caña Ingenio Providencia 2012 – 2019
Fuente: Informes de Sostenibilidad, Ingenio Providencia.SA. 2012 - 2019

La figura 4, muestra una reducción considerable con relación a los números de accidentes presentados en la labor del corte de caña desde el año 2012, pasando de 656 accidentes a 120 accidentes en el año 2019.

Recreación

La recreación hace parte fundamental en la vida del ser humano, a través de estos espacios, se logran adherir beneficios físicos, mentales y emocionales, donde el objetivo es distraerse de la cotidianidad y exigencias diarias, especialmente laborales. Es importante reconocer que la recreación nos permite desarrollar dinámicas de convivencia con las personas, que ayudan a mejorar nuestra calidad de vida.

Con base a lo anterior se presenta la participación en las actividades recreativas de los trabajadores reconvertidos.

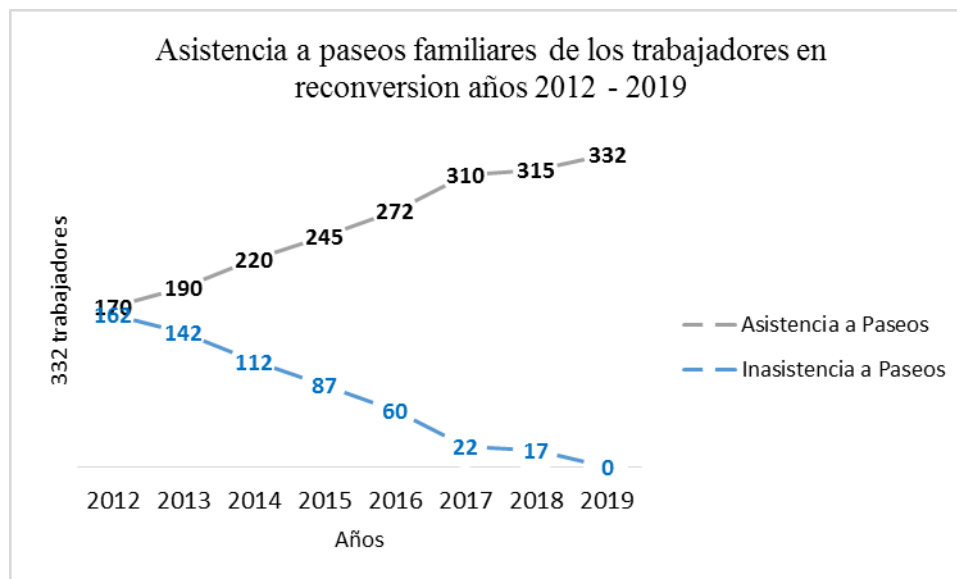


Figura 5. Asistencia de trabajadores al paseo familiar Ingenio Providencia 2012 – 2019
Fuente: Informes de Sostenibilidad, Ingenio Providencia.SA. 2012 - 2019

Como se puede apreciar en la figura 5, el nivel de asistencia de los trabajadores a los paseos realizados cada año por el Ingenio Providencia S.A., aumentó significativamente pasando de 170 trabajadores reconvertidos en el año 2012, hasta llegar a 313 trabajadores reconvertidos en el año 2019.

Con respecto a los resultados del segundo objetivo, en el cual se hace un comparativo de los ingresos de los trabajadores reconvertidos en relación con el Índice de Precios al Consumidor (IPC), se presenta a continuación la forma como se realizó el cálculo del valor presente neto:

$$\text{Valor actual} = \text{Valor a indexar} * \frac{\text{IPC Final}}{\text{IPC Inicial}}$$

Fuente: Departamento Nacional de Estadística (DANE), 2020

Tabla 1. *Comparativo salario antes y después de la reconversión laboral*

| Nuevas Labores | Salario promedio cortero antes de la reconversión (año 2012) | Poder adquisitivo año 2019 | Salario promedio después de la reconversión (año 2019) | Diferencia a favor en pesos año 2019 |
|-----------------------|---|-----------------------------------|--|---|
| Tractoristas | \$ 1.150. 803 | \$ 1.556.395 | \$ 3.000.112 | \$ 1.443.717 |
| Guardavías | \$ 1.150. 803 | \$ 1.556.395 | \$ 2.450.603 | \$ 894.208 |
| Guardas de seguridad | \$ 1.150. 803 | \$ 1.556.395 | \$ 2.100.000 | \$ 543.605 |
| Soldadura | \$ 1.150. 803 | \$ 1.556.395 | \$ 2.223.000 | \$ 666.605 |
| Repicadores | \$ 1.150. 803 | \$ 1.556.395 | \$ 2.050.000 | \$ 493.605 |
| Recogedores | \$ 1.150. 803 | \$ 1.556.395 | \$ 2.460.000 | \$ 903.605 |
| Corte de semilla | \$ 1.150. 803 | \$ 1.556.395 | \$ 1.983.200 | \$ 426.805 |

Fuente: Departamento Recurso Humano Ingenio Providencia S.A., 2019

En la tabla 1, se presenta un comparativo entre el salario promedio de los corteros antes de ser parte del proceso de reconversión y el salario promedio después de la reconversión, el incremento salarial para cada nueva labor comparada con la antigua labor es significativa, lo cual ayuda a mejorar su nivel de vida y su poder adquisitivo.

Nótese que los valores del 2012 llevados al valor presente, en ningún momento de los procesos de reconversión perdieron el valor adquisitivo.

Dando cumplimiento al objetivo tres del presente trabajo el cual consiste en medir el nivel de satisfacción de trabajador reconvertido y su grupo familiar en relación al nuevo puesto de trabajo desempeñado, a continuación, se presentan los resultados de las encuestas y las entrevistas.



Figura 6. Satisfacción laboral

En relación, con la pregunta: ¿usted se siente a gusto con la labor que desempeña como trabajador reconvertido? El 62% dijo estar totalmente de acuerdo y a gusto con la labor que desempeñan como trabajador reconvertido, el 33% están de acuerdo y un 5% no están en ni acuerdo ni en desacuerdo.

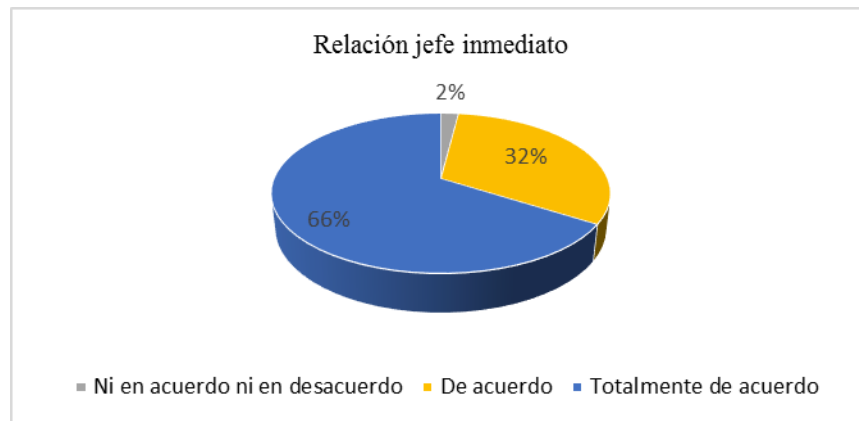


Figura 7. Relación jefe inmediato

Con respecto al interrogante: ¿Considera que la relación entre usted y su jefe inmediato es buena? El 66% estuvo totalmente de acuerdo con que la relación con su jefe inmediato es buena, el 32% está de acuerdo y un 2% dicen no estar en ni acuerdo ni en desacuerdo.

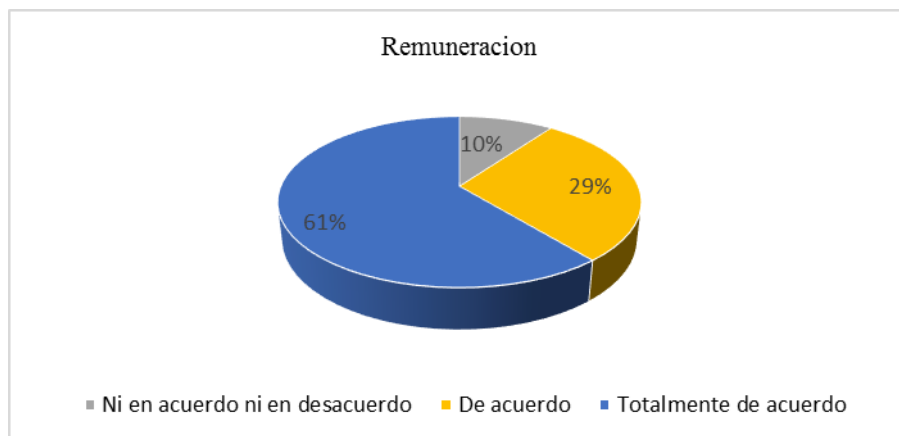


Figura 8. Remuneración

Referente al interrogante: ¿La remuneración que recibe ahora, se ajusta al trabajo que realiza? Los encuestados contestaron así: el 61% estuvo totalmente de acuerdo que la remuneración que reciben ahora se ajusta al trabajo que realiza, el 29% está de acuerdo y un 10% no están en ni acuerdo ni en desacuerdo.

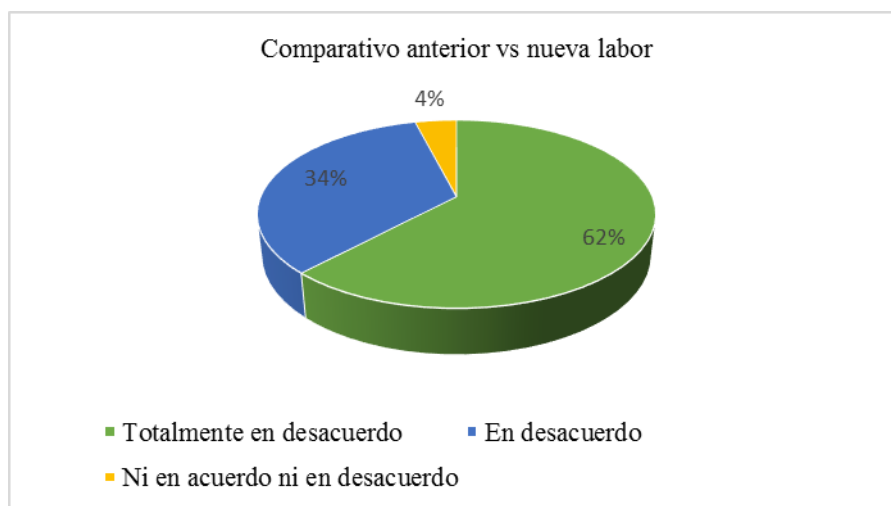


Figura 9. Comparativo anterior vs nueva labor

Al abordar a los encuestados sobre la pregunta: ¿Se sentía más a gusto cuando cortaba caña, que ahora en la labor que realiza? El 62% están totalmente en desacuerdo con que se sentían más a gusto cuando cortaban caña, el 34% están en desacuerdo y el 4% no están ni en acuerdo ni en desacuerdo.

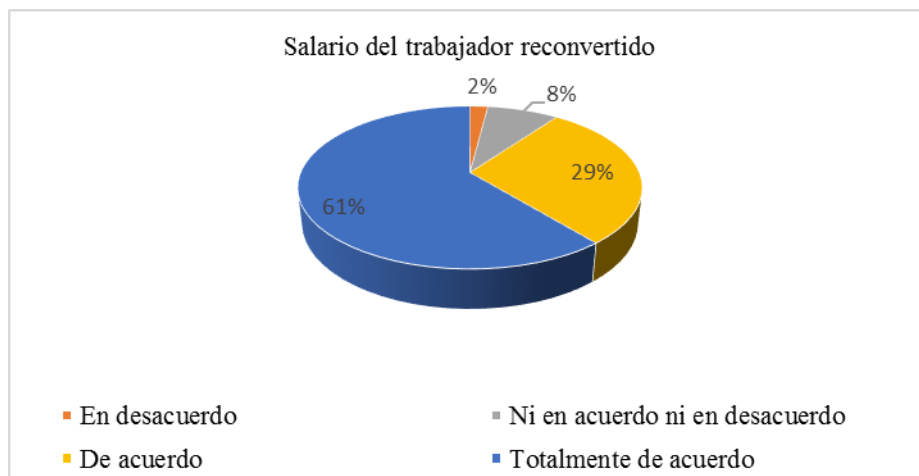


Figura 10. Salario del trabajador reconvertido

Al ser consultados los trabajadores sobre: ¿Se siente satisfecho con el salario que devenga como trabajador reconvertido? Respondieron lo siguiente: El 61% están totalmente de acuerdo con que sienten satisfechos con el salario que devengan como trabajador reconvertido, el 29% están de acuerdo, el 8% no están ni en acuerdo ni en desacuerdo y el 2% están en desacuerdo.

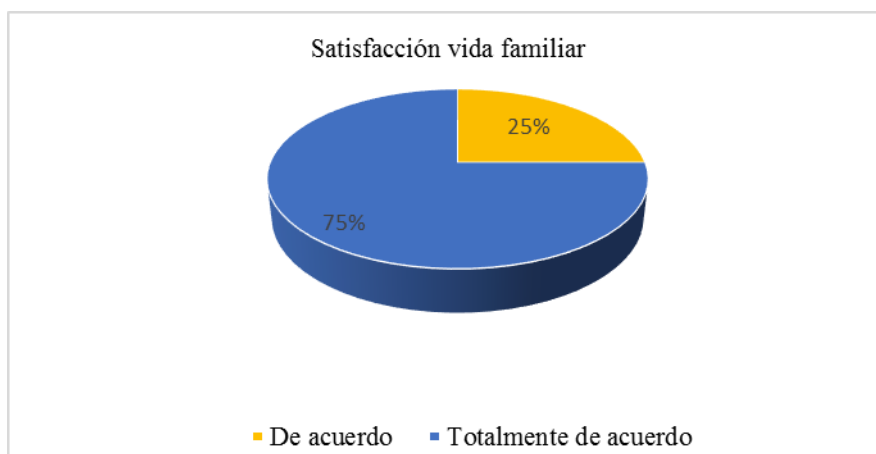


Figura 11. Satisfacción vida familiar

En relación a la pregunta sobre si: ¿Le satisface más su vida familiar ahora que es trabajador reconvertido? Los encuestados en un 75% estuvieron totalmente de acuerdo con que le satisface más su vida familiar ahora que es trabajador reconvertido y el 25% están de acuerdo.

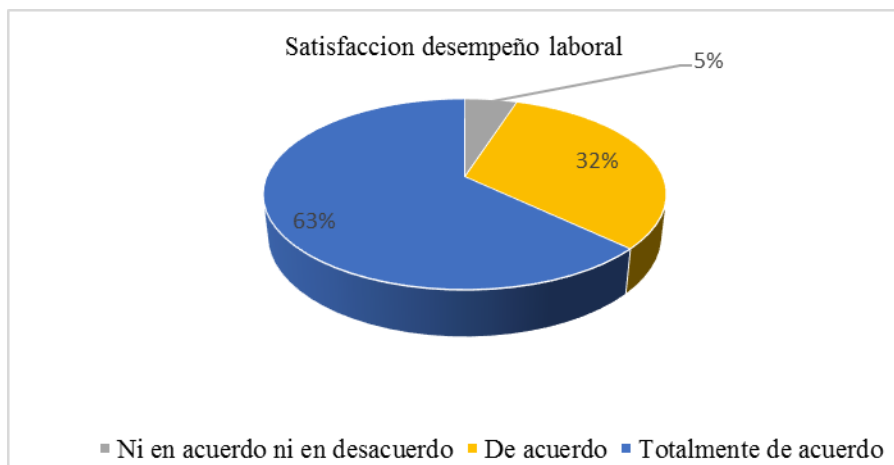


Figura 12. Satisfacción desempeño laboral

Con respecto al interrogante: ¿El desempeño en la labor de trabajador reconvertido es más satisfactorio? Los encuestados contestaron así: El 63% manifiesta estar totalmente de acuerdo con que el desempeño de la labor de trabajador reconvertido es más satisfactorio, el 32% está de acuerdo y el 5% no está en acuerdo ni en desacuerdo.

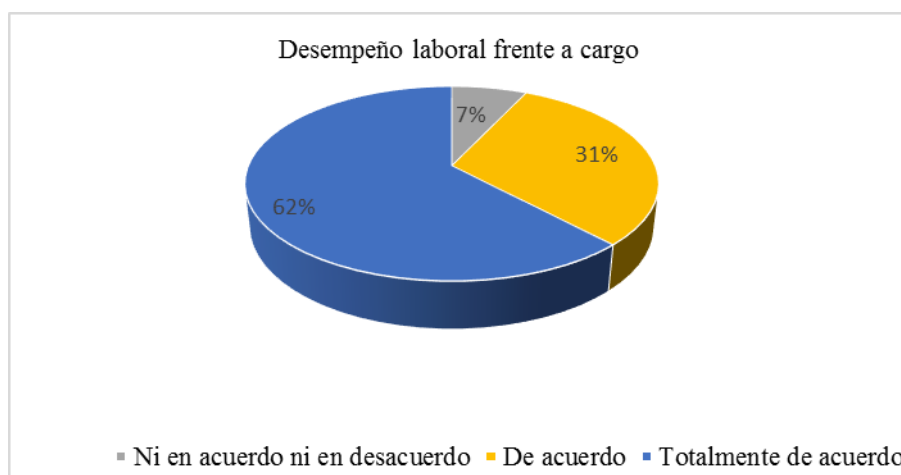


Figura 13. Desempeño laboral frente al cargo

Referente a la pregunta: ¿Considera que el desempeño laboral es bueno ahora en su nueva labor? Los consultados expresaron lo siguiente: El 62% estuvo totalmente de acuerdo en que consideran que el desempeño laboral es bueno ahora en su nueva labor, el 31% están de acuerdo y el 7% no están ni en acuerdo ni en desacuerdo.

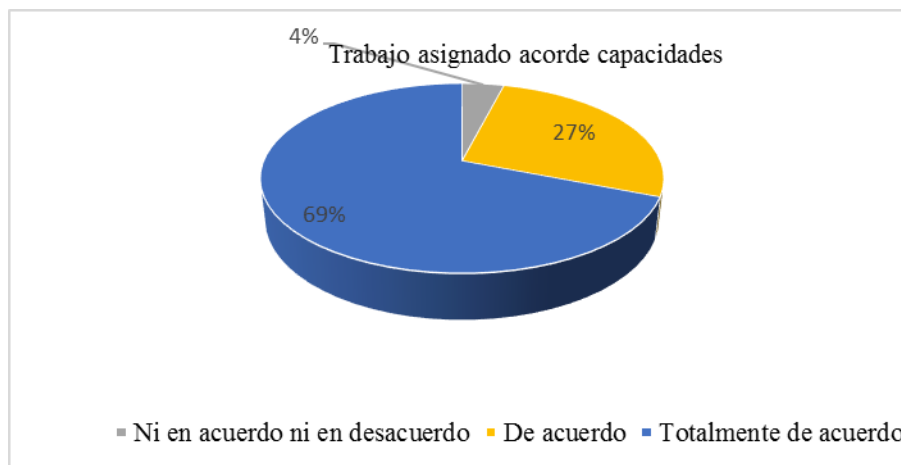


Figura 14. Trabajo asignado acorde capacidades

Al ser encuestados los trabajadores sobre la siguiente pregunta ¿El trabajo asignado, esta de acorde a sus capacidades? Manifestaron lo siguiente: El 69% estuvo totalmente de acuerdo con que el trabajo asignado esta de acorde con sus capacidades, el 27% está de acuerdo y el 4% no está en acuerdo ni en desacuerdo.

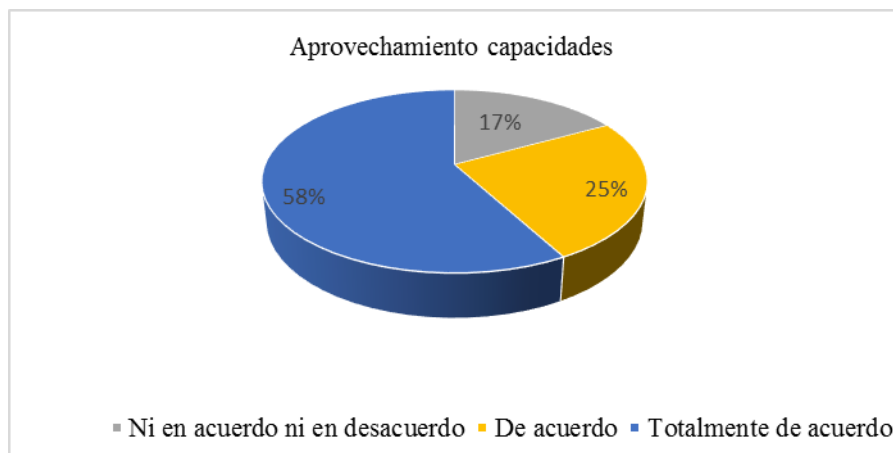


Figura 15. Aprovechamiento capacidades

De acuerdo con la pregunta: ¿Considera que ahora se están aprovechando mejor sus capacidades? Los trabajadores respondieron así: El 58% está totalmente de acuerdo con que considera que ahora se están aprovechando mejor sus capacidades, el 25% están de acuerdo y el 17% no están en acuerdo ni en desacuerdo.

Complementando el resultado de la percepción del grupo familiar del trabajador reconvertido se transcribe la información suministrada, por las esposas o compañeras e hijos de los trabajadores reconvertidos de acuerdo a las categorías: Bienestar y salud, incidencia nueva labor, educación, relación afectiva, tiempo compartido familia.

Pregunta: ¿El nuevo cargo de su esposo ha mejorado su bienestar físico, más horas de sueño reparador, menos esfuerzo con el aseo de uniformes, menos gasto en alimentación y utensilios?

“(…) Pues yo gracias a Dios estoy muy agradecida, pues en el otro trabajo me tocaba madrugar mucho a las 3 de la mañana, y lavar su dotación de trabajo. También me mantenía enferma, me la pasaba en la clínica de Palmira, porque estaba sufriendo de asfixia por el polvillo que tenía la ropa y eso que yo tenía lavadora, pero tenía que poner esa ropa en remojo y estregar antes de ponerla a lavar. Ahora desde que el empezó el otro trabajo no me volví a enfermar, ni nada de esas cosas (…)” nos cuenta doña Virginia y Rosita.

“(…) La reconversión de mi esposo fue demasiado bueno para mí, eso de levantarse a las 3 de la mañana era muy duro, y lo que es lavar esa ropa era una cosa muy dura, me quedaba sin fuerza, dejar esa ropa hasta dos días en remojo y después al lavadero, el cambio de puesto si me favoreció demasiado a mí, me ha mermado mucho trabajo, en la alimentación se iba más, me tocaba empacar dos portas llenos(…)” Dice doña Elisa y Bertha(esposas de Roosbelt Velasco y Juan Rojas, trabajadores reconvertidos como tractoristas hace 5 años),entrevista personal : (Velasco y Rojas , 2020)

Pregunta ¿Se siente bien de ver a su esposo ocupando un puesto diferente al corte de caña manual?

“(…) Si estoy muy orgullosa respecto a eso, al principio pasamos un poco de trabajo cuando estaba haciendo las prácticas, pero Gracias a Dios cuando cambió sus funciones, ya las cosas nos cambiaron mucho todo eso, además hay más acompañamiento de la familia por parte de mi esposo, él se iba desde muy temprano, todo el día trabajando y llegaba a la casa sucio, cansado, de mal humor y de una para la cama, ahora le dedica más tiempo a la familia (…)” ,respondieron Evelia y Patricia, entrevista personal : Pérez y Quintero,(2020)

Pregunta: ¿Cree usted que el estudio realizado por sus esposos para ingresar al nuevo cargo mejoró las expectativas de su futuro y su familia?

“(…) Si, si él no hubiera terminado de estudiar estaría todavía en el cañal, si estamos mucho mejor ahora con el nuevo puesto, y apenas llevamos algunos años de la reconversión, pero ya se han visto los cambios y ellos pudieron tener la oportunidad que el Ingenio Providencia le diera su curso de Maquinaria Pesada y respecto a eso cambio en su trabajo entonces fue mejor para mi familia, responden doña Alicia y Gabriela. Entrevista personal: Sánchez y Morales, (2020)

(…) Don Humberto aporta a la conversación motivado y nos cuenta lo siguiente: “estoy orgulloso de mi trabajo y la labor, la oportunidad que me brindó es este cargo, más en hora buena, me gradué en el Sena, con cinco títulos y aquí la pared están colgados los diplomas, tengo de electricidad, de electrónica, operador y mantenimiento a maquinaria pesada, manejo residuos sólidos y medio ambiente, nosotros hicimos en 6 meses 3 cursos, gracias al Ingenio Providencia que me apoyó en todo, digamos que yo digo todo porque pues ellos nos decían que las puertas están abiertas para cualquier estudio, yo me supere y estoy orgulloso de lo que ellos me brindaron y mi familia también está orgullosa de todos logros. Como también la casa fue un cambio excelente, nos entregaron un primer piso, con dos piezas que nos entregó la urbanización y nosotros hemos construido esto y ya vamos hacia arriba con el tercer piso y esperamos que sigamos prosperando (…)” Sánchez y Morales, (2020)

Pregunta: ¿Considera que su relación sentimental se vio beneficiada con el cambio de labor de su cónyuge?

“(…) Si, yo digo que sí, él antes se iba en la madrugada y muchas veces eran las 8 de la noche y no llegaba, en la parte sentimental está mucho mejor, porque él llegaba muy tarde y derecho para la cama, pero ahora ya tiene más tiempo y mantiene más descansadito, entonces le presta más atención a la relación (…”. Responde doña Eliza,

esposa de Arbey Cifuentes, reconvertido a tractorista desde hace 6 años). Entrevista :Carabali, (2020)

Pregunta para los hijos: ¿El cambio de trabajo de su padre en qué se ha venido beneficiando a ustedes como hijos? Vanessa Velasco

Vanessa Velasco responde: “(...) Sí me ha colaborado mucho en el estudio, también compartimos más tiempo, a mi papá le gusta ir a cine y además la empresa nos da entradas al cine gratis y vamos mucho por eso, y vamos a paseos. Hemos mejorado en un cien por ciento, con más educación, salud, deporte y vivienda, con más tiempo libre para pasar con la familia, y después de un período de cambios y todos los días, nos sentimos mucho mejor (...)” Encuesta :Velasco,(2020)

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

En este trabajo se analizó el impacto de la reconversión laboral en el Ingenio Providencia S.A. en el periodo 2012 – 2019. Lo más importante de este análisis fue el cambio de mentalidad de los trabajadores reconvertidos hacia un proyecto de vida, logrando desarrollar su capacidad de aprendizaje y adaptación a los nuevos puestos de trabajo, trayendo consigo un mejoramiento en su nivel emocional, personal y familiar; así mismo este proceso de reconversión mejoró la motivación, desarrollando un sentido de pertenencia y de compromiso hacia la empresa.

Lo que facilitó la realización de la presente investigación fue la experiencia y el conocimiento de uno de los integrantes del equipo, quien conoce el contexto donde se desarrolló el estudio, aunado al compromiso del personal de corteros y sus familias, además la dedicación y apoyo del área de Recursos Humanos del Ingenio Providencia S.A.

Debe resaltarse que se presentaron algunas dificultades para el análisis en lo referente a la selección y depuración de los datos que se encontraban incrustados en bases

macro, porque la información se hallaba generalizada incluyendo todos los trabajadores de la empresa.

Del primer objetivo se concluye que al identificar las condiciones de vida de los trabajadores reconvertidos en el periodo 2012 – 2019, se evidencia, incremento en la adquisición de vivienda propia en un 86.5%, adicionalmente en los procesos de reconversión la educación jugó un papel importante, porque permitió que los trabajadores identificaran la importancia y el aprovechamiento de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos, generando una visión más ambiciosa en el proyecto de vida de cada uno de ellos, convirtiéndose en personal cualificado en el desarrollo de sus labores.

Con respeto a la seguridad y salud en el trabajo durante este lapso de tiempo analizado, se redujeron los índices de accidentalidad, debido a la menor exposición de riesgos en las nuevas actividades desarrolladas, también es importante destacar que los trabajadores reconvertidos disfrutaban hoy junto con su grupo familiar de actividades y espacios para la recreación y esparcimiento.

Al hacer el comparativo de los ingresos de los trabajadores reconvertidos en relación con el Índice de Precios al Consumidor (IPC), se concluye que mediante los procesos de reconversión los trabajadores no presentaron disminución en sus ingresos, al contrario es indudable, el mejoramiento de los ingresos de los trabajadores reconvertidos a partir de los nuevos puestos de trabajo, donde se incluyen incremento salarial por turnos rotatorios, recargos nocturnos, horas extras y festivos, donde se demuestra que ahora tienen mayor poder adquisitivo, en comparación al ingreso que devengaban cuando laboraban como corteros, que dependía únicamente de la cantidad de toneladas cortadas, mayor esfuerzo físico y en condiciones extenuantes con jornadas laborales más extensas.

En relación al objetivo de medir el nivel de satisfacción de trabajador reconvertido y su grupo familiar en relación al nuevo puesto de trabajo desempeñado, es importante manifestar que la gran mayoría de los encuestados se sienten satisfechos porque ahora pueden desempeñar labores diferentes a las que anteriormente realizaban, debido a los

estudios realizados y capacidades demostradas que le han permitido promociones y ascensos en la empresa. Reconocen que ahora pueden compartir más tiempo en familia, puesto que la jornada de trabajo es diferente a la de los corteros y a causa de que las labores no requieren de mucho esfuerzo físico no regresan tan cansados a sus hogares lo que los deja con mejor disposición para la interacción en el entorno familiar.

En lo que tiene que ver con investigaciones anteriores sobre el tema de reconversión laboral el trabajo realizado por BID (2002), está focalizado a un plan de adaptación laboral a exempleados del sector público en países tales como: Uruguay, Chile, Perú y Colombia.

En lo que respecta a la propuesta de Puga, (2020) hay diferencia porque este le da un direccionamiento hacia las competencias del personal militar para insertarse al mercado de trabajo civil, mientras que Zambrano, (2017) enfoca el análisis hacia el alcance de política pública para la reconversión sociolaboral de la población dedicada a la comercialización informal de gasolina de contrabando en Cúcuta y finalmente Ceballos, et al. (2019) se centran en describir experiencias del proceso de reconversión de mano de obra en pacientes con patología laboral.

En esta investigación no se aborda el tema de la inversión y los beneficios de la reconversión para el Ingenio. En el plano investigativo, el estudio deja abiertos interesantes espacios, como la posibilidad de un proyecto que trate de presentar la responsabilidad social empresarial durante los procesos de reconversión, también el análisis de costos principalmente en la reducción de compra de herramientas, dotaciones, prestaciones económicas, mano de obra, costo de la tonelada de caña, optimización del tiempo en el transporte de la caña hacia las plantas de producción, como también se pueden adelantar estudios sobre el mejoramiento ambiental a partir de la mecanización del corte de caña, la que no era objeto del presente trabajo, por su carácter descriptivo.

Finalmente, la línea de investigación tratada por los investigadores de la Corporación Universitaria Minuto de Dios que participaron en este trabajo se ajusta a la

promulgación de la innovación social y organizacional imprescindible en el futuro de las regiones y los grupos humanos que las habitan en Colombia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Araya, L., & Pedreros, M. (2013). Análisis de las Teorías de Motivación de Contenido: Una Aplicación al Mercado Laboral de Chile del Año 2009. *Revista Ciencias Sociales*, 142(IV), 45-61.
- Banco de la República. (Junio de 2020). <https://www.banrep.gov.co>. Obtenido de <https://www.banrep.gov.co/es/estadisticas/indice-precios-consumidor->
- Banco Interamericano de Desarrollo (BID). (2002). *Cuatro experiencias de reconversión laboral*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la Investigación*. Bogotá, Colombia: Pearson.
- Carabali, E. (16 de febrero de 2020). Encuesta de Satisfacción. (B. Molina, J. Montes, & A. García, Entrevistadores) El Cerrito, Valle del Cauca, Colombia.
- Ceballos, C., Yepes, C., & Jiménez, C. (2019). Experiencias en reconversión laboral:trabajadores que asisten a un consultorio de seguridad social. *Revista hacia la promoción de la Salud*, 24(2), 75-90.
- Chiang, M., Méndez, G., & Sánchez, G. (2010). Como influye la satisfacción laboral sobre el desempeño:Caso Empresas de Retail. *Theoria*, 9(2), 21-36.
- Departamento Nacional de Estadística (DANE). (Junio de 2020). <https://www.dane.gov.co> . Obtenido de <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/precios-y-costos/indice-de-precios-al-consumidor-ipc/ipc-informacion-tecnica>
- Garmendia, J., & Parra Luna, F. (1993). *Sociología Industrial y de los Recursos Humanos*. Madrid, España: Taurus.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México D.F.: Mc Graw Hill.
- Ingenio Providencia S.A. (2012 - 2019). *Informe de Sostenibilidad Ingenio Providencia S.A.* Cali.
- Jaramillo, J. (2017). Movilización de los corteros de caña de azúcar en el Valle del Cauca, huellas y despliegues de una acción colectiva. *Virajes*, 19(2), 93-114.
- Levin, R., & Rubin, L. (1996). *Estadística para administración y economía*. México: Pearson.
- Locke, E. (1976). The nature and causes of job satisfaction. *Dunnete*, 1, 1297-1343.
- Martínez Bencardino, C. (2008). *Estadística y muestreo*. Bogotá D.C.: Ecoe Ediciones.

- Montoya Duque, G. I. (2011). El paro de corteros de caña en el Valle del Cauca - Colombia: Una acción colectiva de cara al modelo económico. *Entramado*, 7(1), 104-113.
- Oficina Internacional del Trabajo OIT. (2006). *Manual del índice de precios del consumidor*. Ginebra, Suiza: Fondo Monetario Internacional.
- Olate Alveal, R. (1995). Pobreza y Reconversión Laboral en la zona del Carbón. *Revista de Trabajo Social*, 66, 45-54.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2016). *Propuesta de Reconversión Laboral de la población mototaxista de la ciudad de Pasto*. Ginebra, Suiza.
- Parra, P., Orlando, C., Albarracín, B., J. A., Salamanca Gomez, & Tatiana Paola. (2018). Vigencia conceptual de los factores de la motivación: Una perspectiva de la teoría bifactorial propuesta por Herzberg. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 15(27), 1-18.
- Peluffo, M. (1995). *La reconversión laboral desde una perspectiva de género*. OIT-CINTEFOR, Buenos Aires. Obtenido de https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_articulo/bol132g.pdf
- Pérez, E., & Quintero, P. (15 de febrero de 2020). Percepción de satisfacción. (B. Molina, A. García, & J. Montes, Entrevistadores) El Cerrito, Valle del Cauca, Colombia.
- Poblete, L. (2013). Reconversión agronómica, recomposición de las relaciones laborales y reestructuración del territorio. La viticultura mendocina entre 1995 y 2010 (Argentina). *Eutopia*, 4, 11-24.
- Puceti, M., & De La Sovera, S. (2012). Vulnerabilización. Reconversión Laboral, Reconversión Subjetiva. IV Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XIX Jornadas de Investigación VIII Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires.
- Puga, J. J. (2020). Programa de reconversión laboral para la inserción del personal militar en retiro al sector civil. *Revista Científica General José María Cordova*, 18(30), 439-458. doi: <https://doi.org/10.21830/19006586.580>
- Ramos, E., & Ospina, Y. (2017). Efectos que tiene la reubicación laboral en la motivación, satisfacción y desempeño de los corteros de caña en un ingenio azucarero del norte del Valle del Cauca. *Revista Universitas Científica*, 4(2), 73-104.
- Sabino, C. (2014). *El proceso de investigación*. Episteme.
- Sánchez, A., & Morales, G. (20 de febrero de 2020). Percepción satisfacción. (B. Molina, J. Montes, & A. García, Entrevistadores) El Cerrito, Valle del Cauca, Colombia.

- Schalock, R., & Verdugo, M. (2007). El concepto de calidad de vida en los servicios humanos. *Revista Española sobre discapacidad intelectual*, 38(4)(224), 21-36.
- Velasco, V. (5 de febrero de 2020). Entrevista satisfacción. (B. Molina, J. Montes, & A. García, Entrevistadores) El Cerrito, Valle del Cauca, Colombia.
- Walton, R. (1973). Quality of working life: What is it? *MIT Sloan Management Review*, 15(1), 11-21.
- Werther, W., & Davis, K. (1982). *Dirección de personal y Recurso Humano*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Zambrano, M. (2017). *Análisis del programa de reconversión sociolaboral de comerciantes informales de combustible, "pimpineros" en Cúcuta 2010-2014*. Universidad Externado de Colombia, Bogotá.

Semblanza

¡ADIOS AL CORTERO! IMPACTO DE LA RECONVERSION LABORAL EN EL INGENIO PROVIDENCIA S.A. AÑOS 2012-2019

Sigifredo Serna Ospina

MSc. Desarrollo Sostenible y Medio Ambiente – Universidad de Manizales. Especialización en Gerencia Educativa-Universidad Católica de Manizales - Administrador de Empresas – Unidad Central del Valle del Cauca. Docente Investigador-Posgrado y pregrado – Corporación Universitaria Minuto de Dios-UNIMINUTO. Miembro del Grupo de investigación en Ciencias Administrativas, Económicas y Financieras -GICAEF.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7007-7375>

GOOGLE ACADEMICO:

<https://scholar.google.com/citations?hl=es&user=rTmQqmQAAAAJ>

PUBLONS: <https://publons.com/researcher/3726494/sigifredo-serna-ospina/>

RESEARCHGATE: https://www.researchgate.net/profile/Sigifredo_Serna

Correo electrónico Institucional: ssernaos@uniminuto.edu.co

Correo electrónico Personal: sigiserna@gmail.com

Leandro López Ramírez

Administrador de Empresas – Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4467-1557>

GOOGLE ACADEMICO:

https://scholar.google.es/citations?view_op=new_articles&hl=es&imq=Leandro+LOPEZ+RAMIREZ#

PUBLONS: <https://publons.com/researcher/3729362/leandro-lopez-ramirez/>

RESEARCHGATE: https://www.researchgate.net/profile/Leandro_Lopez_Ramirez

Correo electrónico Institucional: llopezrami5@uniminuto.edu.co

Correo electrónico Personal: leandro0630@outlook.es

Adriana García Tarapues

Administradora de Empresas – Corporación Universitaria Minuto de Dios. UNIMINUTO.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0557-935X>

GOOGLE ACADEMICO: https://scholar.google.es/citations?view_op=new_profile&hl=es

PUBLONS: <https://publons.com/researcher/3730234/adriana-garcia/>

RESEARCHGATE: https://www.researchgate.net/profile/Adriana_Garcia_Tarapues

Correo electrónico Institucional: agarciatara@uniminuto.edu.co

Correo electrónico Personal: adrianagarcia2473@gmail.com

Jhon Edwin Montes Dominguez

Administrador de Empresas pregrado – Corporación Universitaria Minuto de Dios
UNIMINUTO

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5513-9312>

GOOGLE ACADEMICO:

https://scholar.google.es/citations?view_op=new_articles&hl=es&imq=Jhon+Edwin+MONTES+DOMINGUEZ#

PUBLONS: <https://publons.com/researcher/3729977/jhon-edwin-montes-dominguez/>

RESEARCHGATE: https://www.researchgate.net/profile/Jhon_Montes2

Correo electrónico Institucional: jmontesdomi@uniminuto.edu.co

Correo electrónico Personal: jhonmontes720@gmail.com

Beatriz Eugenia Molina Polanco

Administradora de Empresas – Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2479-5878>

GOOGLE ACADEMICO:

https://scholar.google.es/citations?view_op=new_articles&hl=es&imq=Beatriz+Eugenia+MOLINA+POLANCO#

PUBLONS: <https://publons.com/researcher/3735228/beatriz-eugenia-molina-polanco/>

RESEARCHGATE: https://www.researchgate.net/profile/Beatriz_Molina9

Correo electrónico Institucional: bmolinapoll@uniminuto.edu.co

Correo electrónico Personal: beatrizeugenia1@gmail.com

EDUCACIÓN UNIVERSITARIA Y EL PROCESO DE HOMOGENIZACIÓN EN EL SURANDINO (PERUANO)

Vicente Alanoca Arocutipa¹⁷⁵, Cesario Ticona Alanoca¹⁷⁶, Jorge Apaza Ticona¹⁷⁷, Alfredo Calderon Torres¹⁷⁸, Yuselino Maquera Maquera¹⁷⁹

Pares evaluadores: Red de Investigación en Educación, Empresa y Sociedad – REDIEES.¹⁸⁰

¹⁷⁵ Licenciado en Antropología, Universidad Nacional del Altiplano(UNA-Puno, Perú); Doctor por la Universidad Pablo de Olavide (Sevilla-España), Docente de pre y posgrado de la Universidad Nacional del Altiplano; correo electrónico: valanoca@unap.edu.pe

¹⁷⁶ Licenciado en Antropología, Universidad Nacional del Altiplano (UNA-Puno, Perú); Magister en Educación Intercultural Bilingüe. Docente de pre y posgrado de la Universidad Nacional del Altiplano; correo electrónico: cta_1955@hotmail.com

¹⁷⁷ Licenciado en Antropología, Universidad Nacional del Altiplano(UNA-Puno, Perú); Doctor por la Universidad Pablo de Olavide (Sevilla-España), Docente de pre y posgrado de la Universidad Nacional del Altiplano; correo electrónico: japazaticona@unap.edu.pe

¹⁷⁸ Licenciado en antropología, Universidad Nacional del Altiplano (UNA-Puno, Perú); Doctor por la Universidad nacional del Altiplano (UNA-Puno, Perú); Docente de pre y post grado de la Universidad Nacional del Altiplano, correo electrónico acalderon@unap.edu.pe.

¹⁷⁹ Licenciado en Sociología, Trabajo Social y Educación, Universidad Nacional del Altiplano(UNA-Puno, Perú); Doctor por la Universidad Privada César Vallejo (Perú), Docente de pre y posgrado de la Universidad Nacional del Altiplano; correo electrónico: ymmaquera@unap.edu.pe

Los paradigmas actuales - educación, empresa y sociedad - ISBN: 978-958-52636-8-0

Colección: Científica Educación, Empresa y Sociedad. DOI: <https://doi.org/10.34893/na8w-qb04>

EDUCACIÓN UNIVERSITARIA Y EL PROCESO DE HOMOGENIZACIÓN EN EL SURANDINO (PERUANO)

Vicente Alanoca Arocutipa¹⁸¹, Cesario Ticona Alanoca¹⁸², Jorge Apaza Ticona¹⁸³, Alfredo Calderon Torres¹⁸⁴, Yuselino Maquera Maquera¹⁸⁵

RESUMEN

Antes de la crisis sanitaria en el Perú se venía presentándose dos hechos que venían incidiendo en el sistema democrático y político, se trata de grandes hechos de corrupción y la denegación de las licencias a las universidades. Por ello, el objetivo de la investigación es la visualización de la labor de las universidades asentadas en Puno, en los procesos de estandarización bajo el pretexto de la mejora de calidad emprendida por el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE) y la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU). En la región Puno, se ha creado cuatro universidades, como viene a ser la Universidad Nacional del Altiplano (Puno); la Universidad Nacional de Juliaca (Juliaca); quienes han logrado su licenciamiento a pesar de limitaciones de recursos; mientras tanto, a la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez (Juliaca) y la Universidad Privada San Carlos (Puno), fueron denegados las licencias. A pesar de toda observación y crítica, los perjudicados son la generación de jóvenes de hoy y de futuro, que queda trunca sus posibilidades y esperanzas de estudiar en una universidad. Se utilizó el método y la técnica de la etnografía. Los resultados evidencian que los procesos de acreditación y licenciamiento tienen un trasfondo

¹⁸⁰ Red de Investigación en Educación, Empresa y Sociedad – REDIEES. www.rediees.org

¹⁸¹ Licenciado en Antropología, Universidad Nacional del Altiplano(UNA-Puno, Perú); Doctor por la Universidad Pablo de Olavide (Sevilla-España), Docente de pre y posgrado de la Universidad Nacional del Altiplano; correo electrónico: valanoca@unap.edu.pe

¹⁸² ¹⁸² Licenciado en Antropología, Universidad Nacional del Altiplano (UNA-Puno, Perú); Magister en Educación Intercultural Bilingüe. Docente de pre y posgrado de la Universidad Nacional del Altiplano; correo electrónico: cta_1955@hotmail.com

¹⁸³ Licenciado en Antropología, Universidad Nacional del Altiplano(UNA-Puno, Perú); Doctor por la Universidad Pablo de Olavide (Sevilla-España), Docente de pre y posgrado de la Universidad Nacional del Altiplano; correo electrónico: japazaticona@unap.edu.pe

¹⁸⁴ Licenciado en antropología, Universidad Nacional del Altiplano (UNA-Puno, Perú); Doctor por la Universidad nacional del Altiplano (UNA-Puno, Perú); Docente de pre y post grado de la Universidad Nacional del Altiplano, correo electrónico acalderon@unap.edu.pe

¹⁸⁵ Licenciado en Sociología, Trabajo Social y Educación, Universidad Nacional del Altiplano(UNA-Puno, Perú); Doctor por la Universidad Privada César Vallejo (Perú), Docente de pre y posgrado de la Universidad Nacional del Altiplano; correo electrónico: ymmaquera@unap.edu.pe

de homogenización de la educación universitaria, frente al cual se viene recreando y construyendo una universidad con sentido de pertinencia desde el Surandino.

ABSTRACT

Before the health crisis in Peru, two events were taking place that had been affecting the democratic and political system, these are major acts of corruption and the denial of licenses to universities. For this reason, the objective of the research is to visualize the work of the universities established in Puno, in the standardization processes under the pretext of quality improvement undertaken by the National System of Evaluation, Accreditation and Certification of Educational Quality (SINEACE) and the National Superintendence of Higher University Education (SUNEDU). In the Puno region, four universities have been created, such as the National University of the Altiplano (Puno); the National University of Juliaca (Juliaca); who have obtained their licensing despite limited resources; meanwhile to the Andina Néstor Cáceres Velásquez University (Juliaca), and the San Carlos Private University (Puno) were denied licenses. Despite all observation and criticism, the disadvantaged are the generation of young people of today and of the future, whose possibilities and hopes of studying at a university are cut short. The method and technique of ethnography were used. The results show that the accreditation and licensing processes have a background of homogenization of university education, against which a university with a sense of relevance has been recreated and built from the Surandino

PALABRAS CLAVE: homogenización, educación superior, acreditación, surandino.

Keywords: quality, homogenization, higher education, accreditation, surandino.

INTRODUCCIÓN

Hoy el mundo afronta una pandemia sobre el caso de coronavirus (COVID-19), coincidentemente en el Perú estábamos asistiendo en el proceso de reforma del sistema universitario, que es el proceso de homogenización, el cual no es simplemente una reforma a iniciativa del Estado para estar de acorde a los cambios y tendencias del sistema universitario mundial o regional, sino que corresponden a demandas y exigencias del sistema mundial. En este contexto las universidades enfrentan una de las épocas más interesantes, inciertas, complejas y adversas, porque la globalización implica la posibilidad de aprovechar oportunidades importantes, pero también desafíos y problemas serios con relación al futuro, al cuestionarse el ideal de lo público y del bien común (López, 1993).

El inicio de esta reforma se inicia con la promulgación de la Ley N° 30220, Ley Universitaria que deroga la Ley 23733, desde entonces el Ministerio de Educación (MINEDU) asume la rectoría de la Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria. Se crea la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU). Hoy viene trabajando el proceso de licenciamiento frente a la proliferación de universidades que tiene serios problemas por la “mala calidad” que se había generado por los responsables de la anterior Asamblea Nacional de Rectores (ANR) que a través de Consejo Nacional de Autorización y Funcionamiento de las Universidades (CONAFU) se había creado distintas universidades sin las condiciones que garanticen la formación integral de los estudiantes.

En el año 2006 se promulgó la Ley 28740, Ley de creación del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la calidad (SINEACE). Después de tres años se tiene el primer modelo de acreditación de programas de estudios en educación universitaria establecida por el Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior Universitaria (CONEAU), órgano operador del SINEACE, que entró en vigencia en el 2009, con estándares específicos para cada programa. Diversos programas

de las diferentes universidades se han sometido a la evaluación externa, por consiguiente lograron su acreditación por tres años.

En esa perspectiva, en Puno, la Universidad Nacional del Altiplano se sometieron 30 carreras al proceso de evaluación externa, del cual lograron su acreditación 26 carreras profesionales, de los cuales de las 06 carreras se les ha caducado y este año (2020) se caduca de las 20 que quedan, ello significa que deben presentar sus informe de autoevaluación para su re-acreditación, ello parece complicado, por dos razones, en primer lugar se existe un nuevo modelo emanado por SINEACE, que hace complejo a los diferentes programas a cumplirlas e implementarlas y el segundo motivo es la falta de recursos económicos.

En consecuencia, el proceso de licenciamiento están referidas a las Condiciones Básicas de Calidad (CBC), que son estándares mínimos que sirven de pautas generales para la evaluación de la capacidad de la universidad para la prestación del servicio educativo superior universitario y autorización de su funcionamiento (SUNEDU, 2015). Para lograr el licenciamiento se tiene que cumplir con las VIII Condiciones y 50 indicadores, según corresponda, el cual fue cumplida por la Universidad Nacional del Altiplano (UNA-Puno) y por la Universidad Nacional de Juliaca (UNAJ); mientras tanto, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez (UANCV) y la Universidad Privada San Carlos (UPSC), se han sometido al Plan de Adecuación, sin embargo fueron denegados su licenciamiento, el cual viene generando un convulsión social, por ello el 10 y el 11 de marzo se han movilizad los estudiantes, sin embargo por cuestiones de los problemas de COVID-19 se ha declarado emergencia el país, por 15 días el cual ha apagado la demanda de los estudiantes de las dos universidades.

En relación al proceso de Acreditación está encargada el SINEACE, donde establece según su Modelo de Acreditación 34 estándares (SINEACE, 2016), que deben evidenciar los programas académicos para lograr la Acreditación, obviamente este trabajo

es complicado y que no sólo es cumplir por cumplir, sino, que implica responder de manera pertinente a la demanda de la sociedad para que los futuros profesionales sean actores de la solución de los diferentes problemas que afronta la localidad, el país, la región y el mundo.

La presente pesquisa aborda la problemática en relación a las cuatro universidades asentadas en Puno como región, las cuales fueron creadas en diferentes momentos históricos, sociales, políticos y culturales. Fue una respuesta a la demanda de la población de las provincias en contar con un centro de educación universitaria (Alanoca, 2013). Los procesos de estandarización corresponden a los propósitos de homogenización, en ese sentido para las éstas universidades la acreditación y licenciamiento han traído y generado temores y miedos para algunos docentes, administrativos, estudiantes de las diferentes universidades a nivel de Lima y provincias en el Perú, viene bajo los preceptos de mejora y calidad, en el estado como se encuentran no podrían evidenciar los medios y de verificación los indicadores de calidad. Mientras para muchos no tiene ninguna significación ni relevancia, porque la rutina de la vida universitaria los ha absorbido, por ello vienen cumpliendo medianamente con las exigencias del sistema universitario como pueden, como es la formación académica, investigación y responsabilidad social. Hay gente que no tenía ni idea ahora de estos procesos, por tanto, están buscando cualquier pretexto para evadir, a pesar de todo, se ha avanzado. Aunque en estos últimos años se han replegado, a llenarnos de boca que nos hemos acreditado y licenciado, pero, poco o nada se está haciendo por la sostenibilidad, el cual afectará a las dos universidades que han logrado su licenciamiento.

Una de las muestras de generación de estrategias y respuesta de una educación superior universitaria en el de cumplir o alcanzar al menos las condiciones básicas de calidad fue la Universidad Nacional del Altiplano (Puno) no fue tan fácil, aunque algunos no lo crean, pero, gracias a un trabajo arduo colectivo, se logró, pero sólo por seis años, nos rebajaron a falta de investigación, a nivel de docentes y estudiantes, como el de posgrado. El equipo central, bajo el liderazgo de German Yabar, tal vez no fue reconocido en su magnitud esa labor, donde tuvimos la oportunidad de participar, donde más que trabajar aprendimos a comprender las tramas y retos que las universidades como la UNA-Puno,

Los paradigmas actuales - educación, empresa y sociedad - ISBN: 978-958-52636-8-0

Colección: Científica Educación, Empresa y Sociedad. DOI: <https://doi.org/10.34893/na8w-qb04>

requiere desarrollar y aportar a la sociedad local, nacional y regional. Tampoco podemos dejar de mencionar a la UNAJ, a pesar de su corta existencia como universidad logró también su licenciamiento. Estas actividades requieren recursos y sobre todo convicción de sus actores, el cual fue trabajado y los resultados demuestran ello, pero el asunto es la sostenibilidad.

No se pretende justificar que es imposible alcanzar los procesos de acreditación y licenciamiento, es posible, cuando hay voluntad y compromiso, no sólo desde con las instancias encargadas del proceso, sino ante todo con la sociedad, ello significa afrontar, encarar y encarnar la problemática que aqueja la población quechua, aymara y uro asentada en la región Puno, siempre en el marco de la construcción en conocimiento descolonizador y emancipatorio. Por los antecedentes de exclusión y discriminación sería fácil transitar y asumir una postura radical contra todo proceso de homogenización de la educación, en este caso de la educación superior universitaria, pero no hacemos ni pensamos en ello, sino que desde la lucha cotidiana de la juventud, que está sedienta de acceso a la educación superior universitaria con sentido de pertinencia desde el surandino, frente al proceso de homogenización de la educación, ello implica que tampoco es posible aceptar y socapar la mediocridad que algunos docentes, administrativos y autoridades universitarias trafican con la educación en Puno.

No podemos ser ingenuos a los procesos de homogenización, el cual se expresa en la mercantilización de la educación en todo sus niveles; para sostener esta situación no se requiere ser experto o erudito, por ejemplo, “la privatización de la educación superior se incrementa aceleradamente en América del Norte, América Latina y el Caribe, Asia y los países del este de Europa y Rusia. Solo en las regiones de Europa occidental y África sigue predominando la educación superior pública financiada casi en su totalidad por el Estado” (López, 2011) al cual no fue ajeno el Perú en relación a las universidades.

El proceso de homogenización se expresa en, el proyecto de modernidad formulado por los filósofos del iluminismo en el siglo XVIII se basaba en el desarrollo de una ciencia objetiva, una moral universal, y una ley y un arte autónomos y regulados por lógicas propias (Lander, 1993), en esa lógica, las ciencias sociales se constituyen en un contexto espacial y temporal específico, en cinco países liberales industriales, como: Inglaterra,

Francia, Alemania, Italia y los Estados Unidos en la segunda mitad del siglo pasado. Es decir, hay una predominancia de esas tendencias teóricas al cual no podemos ser ingenuos. En ese sentido, para que las ciencias sociales tengan verdadera relevancia hoy, es imprescindible la reunificación epistemológica del mundo del conocimiento, sin que esto implique la muerte inmediata de disciplinas con una larga tradición (López, 1993), pero con sentido de pertinencia, del mismo modo requerimos una educación superior universitaria pertinente.

En el marco de las normas de exigencia existen camisas de fuerza establecida hoy por organismos supranacionales como en Banco Mundial(BM), Organización Mundial del Comercio(OMC), las multinacionales que han diseñado y establecidos las políticas supranacionales sobre el sistema universitario para el mundo, enclaustrados en los procesos de estandarización y calidad, del cual y hacia el cual no podemos ser o permanecer ingenuos, en ese contexto necesitamos una (re) invención de nuestras universidades como hicimos de alguna manera en la Universidad Nacional del Altiplano a partir de un nuevo modelo universitario crítico y emancipatorio desde el sur Andino para (re) fundar el Perú, ello implica detenernos y recrear el pensamiento de tres grandes hombres como José Antonio Encinas, Gamaliel Churata y Manuel Núñez Butrón, entre otros. En ese marco, Encinas propone que la Educación debe ser una acción crítica que debe ponerse de la lado de la democratización de la sociedad (Encinas, 1959), denegar ello significa, ser cómplices de la mediocridad, “los únicos culpables son los que sin miramiento alguno descargaron sobre ellos su odio y su agresividad. Esa insensibilidad es la que hay que combatir; las personas tienen que ser disuadidas de golpear hacia afuera sin reflexionar sobre sí mismas. La educación solo podría tener sentido como educación para la autorreflexión crítica” (Adorno, 1970, pág. 81).

Es importante la creación y la presencia de la Universidad Nacional del Altiplano en Puno, tiene un significado transcendental en la transformación del país (Alanoca, 2017), las carreras de veterinaria y agronomía correspondieron como desafío al proceso de homogenización, tuvo un contenido de sentido de pertinencia. La región Puno por su particularidad es agropecuario, sin embargo, estas carreras están relegadas, no se evidencia

un trabajo de incidencia e incentivo en la sociedad por la agricultura y la ganadería, donde la población rural fueron inducidos, a

la política de “modernización” e integración, se sustenta en el “desarrollo comunal”, que traerá consigo la implementación de nuevas formas de producción a nivel rural, tratando de calificar la fuerza de trabajo del campesino en diferentes actividades (carpintería, mecánica automotriz, soldadura, etc.) imposición y transferencia de técnica agrícola, forma de organización, etc. Es decir, la introducción de valores occidentales en franca contradicción con la racionalidad económica de la cultura andina (Enriquez, 1984).

En este contexto la identidad de la Universidad Nacional Técnica del Altiplano, centrada y expresada en la actividad agropecuaria se fue diluyendo. Aunque la UANCV estaba inspirada en lo empresarial, pero fue muy poco significativo en su aporte; mientras la UNAJ intenta en sus primeros años, todavía es reciente, mientras la UPSC casi más nuevo. En ese proceso la creación de las carreras y programas se han convertido y sirvió como un elemento y estrategia de colonización a partir de las universidades extranjeras, que inducían a lo que se llama la “aculturación” que inducía a la asimilación de formas de vida distinta a su contexto social y cultural, al que la academia va denominar la antropología aplicada, algunos antropología del desarrollo, que estas van formar parte de los contenidos curriculares. En ese marco, el capitalismo, no se perpetúa únicamente gracias a la reproducción de las condiciones capitalistas de producción. Para que las relaciones sociales capitalistas se reproduzcan no basta únicamente con el poder del Estado y de sus aparatos, es preciso el ejercicio de poderes que se ejercen por todo el cuerpo social a través de los canales, formas, e instituciones más diversos (Foucault, 1999), en esa lógica los procesos de reforma, la pérdida de prioridad de la universidad pública en las políticas públicas del Estado fue, ante todo, el resultado de la pérdida general de prioridad de las políticas sociales (educación, salud, seguridad social) inducida por el modelo de desarrollo económico conocido como neoliberalismo o globalización neoliberal, que se impuso internacionalmente a partir de la década de los 80 (Santos, 2007), porque “la enseñanza es un negocio siempre y cuando no tenga que dar respuesta a demandas que reduzcan el beneficio de retorno. Las carreras experimentales raramente son ofrecidas por sectores privados” (Monedero, 2011, pág. 317).

De estos procesos se debe aprovechar como oportunidades, por ejemplo, la UNA-Puno a la actualidad ha cambiado no sólo a nivel de la estructura organizacional, sino supo encarar y encarnar un sentido de pertinencia, social, cultural, económico y político, tal vez con muchas limitaciones como cualquier universidad de la periferia, pero viene asumiendo desde sus canteras en la reconstrucción del pensamiento crítico (Alanoca, 2017), sin embargo, uno de los retos es retomar y reactualizar los fines y objetivos con las que fue ungida.

MATERIAL Y MÉTODOS

La pesquisa transita en el enfoque de la metodología cualitativa, se utiliza el diseño etnográfico y fenomenológico, el cual permitió a explorar, examinar y entender el problema del sistema universitario del Surandino a partir de la técnica de investigación documental de las cuatro universidades asentadas en la región Puno. A partir de ello, se explora, compara e interpreta la información existente y declarada ante las diferentes instituciones como la SUNEDU, SINEACE y CONCYTEC; relacionado al proceso de acreditación y licenciamiento; como su rol ante y en el contexto del sur del Perú.

RESULTADOS

La UNA-Puno a la actualidad ha cambiado no sólo a nivel de la estructura organizacional, sino supo encarar y encarnar un sentido de pertinencia, social, cultural, económico y político, tal vez con muchas limitaciones como cualquier universidad de la periferia, pero viene asumiendo desde sus canteras en la reconstrucción del pensamiento crítico (Alanoca, 2017), sin embargo, uno de los retos es retomar y reactualizar los fines y objetivos con las que fue ungida. Del mismo modo las otras universidades, por ello, en esta parte se abordan desde tres puntos los resultados de la pesquisa.

a) procesos de acreditación y licenciamiento y el trasfondo de homogenización de la educación superior

Desde la dación de la Ley 30220 y de la creación de la SUNEDU se visualiza con mayor énfasis la problemática del sistema universitario en Perú; bajo la justificación y pretexto de “mala calidad” en el país, que en ese entonces dirigía la Asamblea Nacional de Rectores (ANR). Uno de los impulsores y promotores fue Daniel Mora, un ex general que recorría el país visitando las diferentes universidades, insinuando a que las universidades primeramente se adecuen a la Ley Universitaria para luego iniciar y con el proceso de licenciamiento y la acreditación. Sin embargo, no fue una inspiración personal, sino que responde a las exigencias del sistema mundial.

Según, SUNEDU entre el 15 de diciembre de 2015 y el 15 de diciembre de 2017, 141 universidades y cuatro escuelas de posgrado presentaron su Solicitud de Licenciamiento, de las 143 universidades y 04 escuelas de posgrado. Hasta la actualidad (enero-2020), se han otorgado 88 licenciamientos, entre 86 universidades y dos Escuelas de Posgrado. Se ha denegado el licenciamiento a 39 universidades y 2 escuelas de posgrado (SUNEDU, 2020).

Esta situación a causa de crisis sanitaria y por la declaratoria por la emergencia y la cuarentena ha quedado suspendido diversas actividades, como el proceso de licenciamiento que algunas universidades habían apelado las resoluciones de la denegación, la misma exigencia y preocupación de los estudiantes y promotores de las instituciones. Por otro lado, se viene evidenciando el problema serio en relación al desarrollo de las actividades virtuales, por la falta de recursos en relación al uso de la tecnología. Por otro lado, la crisis de la gobernabilidad es un tema para algunas universidades como la UNA porque, ya fenece el periodo de gestión de las autoridades, ello ha generado cierta confrontación al interior de grupos de docentes y estudiantes, que esta cuestión siempre ha constituido en un problema del sistema universitario peruano que debería de resolverse en el marco del respeto y la altura de respeto que caracteriza a un centro superior, en cambio, eso no sucede.

En ese marco, en relación a las universidades asentadas en Puno región, se tiene en la actualidad la siguiente situación:

Tabla 8: Situación de las universidades de Puno según SUNEDU al 2020

| Universidad | Nº de Programas | Estado actual | Vigencia |
|---|--|--|----------|
| Universidad Nacional del Altiplano (Puno) | 117 programas: – 44 de pregrado – 73 de posgrado – 40 segundas especialidades | Licenciada Fecha 30/12/2017 Resolución Consejo Directivo N° 101-2017-SUNEDU/CD | 6 años |
| Universidad Nacional de Juliaca (Juliaca) | – 05 pregrado | Licenciada 26/08/2018 Resolución Consejo Directivo N° 097-2018-SUNEDU/CD | 6 años |
| Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez (Juliaca) | – 26 pregrado – 06 doctorado – 09 maestría | Periodo de adecuación | |
| Universidad Privada San Carlos (Puno) | – 05 pregrado | Periodo de adecuación | |

Fuente: Elaborado según los datos de SUNEDU y portal web de las universidades 2020

En la región Puno están asentadas cuatro universidades de las cuales dos son públicas y dos son privadas; la Universidad Nacional del Altiplano ha sido el primero en lograr el licenciamiento; luego la Universidad Nacional de Juliaca; aunque la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez asentada en Juliaca aún no ha logrado su licenciamiento, es decir está a la espera, como se percibe y por la experiencia que tenemos de haber sido parte del proceso de licenciamiento de la UNA-Puno, tendría que cerrar sus filiales en Ilave y Azángaro. En el caso de la Universidad Privada de San Carlos, aún no ha logrado su licenciamiento.

En suma, cada uno tiene sus particularidades propias, algunas con ciertas ventajas y desventajas en relación a los estándares y condiciones básicas de calidad, como exige el proceso de homogenización. A pesar de sus limitaciones, sobre todo las dos universidades privadas, de alguna manera son espacios donde acuden jóvenes de las provincias, sobre todo en sus filiales. Los procesos de homogenización no tuvieron en consideración estos la

Los paradigmas actuales - educación, empresa y sociedad - ISBN: 978-958-52636-8-0

Colección: Científica Educación, Empresa y Sociedad. DOI: <https://doi.org/10.34893/na8w-qb04>

esperanza y el sueño de la juventud quechua, aymara, uro de la región Puno. Se pudo observar la dedicación y el esfuerzo que pusieron los equipos de licenciamiento y acreditación de la UNA-Puno, creando estrategias pertinentes y adecuadas; del mismo modo hizo la UNAJ-Juliaca, aunque no tiene ninguna escuela profesional acreditada.

Tabla 2: Número de Docentes y alumnos al 2019-II

| Universidad | Nº de Docentes | Nº Estudiantes |
|--|----------------|----------------|
| Universidad Nacional del Altiplano (Puno) | 1418 | 18190 |
| Universidad Nacional de Juliaca (Juliaca) | 142 | 1785 |
| Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez (Juliaca) | 1263 | 26637 |
| Universidad Privada San Carlos (Puno) | 134 | 3137 |
| Total | 2957 | 49749 |

Fuente: Elaborado según los portales de transparencia de las universidades, 2020.

La Tabla 2 nos evidencia el número de docentes y estudiantes al semestre 2019 II; la UNA-Puno cuenta con 1418 docentes entre ordinarios y contratados, y cuenta con 18190 estudiantes, sólo a nivel de pregrado. La UPSC, es la que tiene menos docentes y cuenta con más estudiantes que la UNAJ de Juliaca, en consecuencia probablemente tenga problemas para el licenciamiento. Al cierre de esta pesquisa ya la UANCV estaba decidiendo el cierre de sus filiales de Azángaro e Ilave, como también sus programas de posgrado.

En contexto de la diversidad cultural y lingüístico como el Perú, los procesos de apuestas por la calidad, viene a constituir como producto de pretensiones y acciones de homogenización al que fueron sometidos los pueblos ancestrales, donde, la “educación nacional, por consiguiente no tiene un espíritu nacional: tiene más bien un espíritu colonial y colonizador” (Mariátegui, 1928, pág. 106), a pesar de que esta situación fue puesta en observancia por los maestros como José María Arguedas(1964); Alberto Escobar(1975);

Los paradigmas actuales - educación, empresa y sociedad - ISBN: 978-958-52636-8-0

Colección: Científica Educación, Empresa y Sociedad. DOI: <https://doi.org/10.34893/na8w-qb04>

Carlos Ivan Degregori (2000), pero, por la actitud racista y discriminatoria no fue tomada en cuenta. Existen muchas falacias en la historia oficial, donde la ciencia social desde la postura positivista respondía a interés del proceso de homogenización en contextos de diversidad cultural, no es posible rechazar, que “la conquista destruyó en el Perú una forma económica y social que nacían espontáneamente de la tierra y la gente peruanas. Y que se nutrían completamente de un sentimiento indígena de la vida” (Mariátegui, 1981, pág. 59).

b) Recreando estrategias pertinentes en la mejora de la condiciones básicas de calidad

Partimos de la premisa que, “es necesario cambiar radicalmente nuestro modelo consumista y abandonar la ideología productivista que ha prevalecido tanto en los sistemas socialistas que se derrumbaron como en el capitalismo desarrollado. Con estos modelos productivistas no es posible el desarrollo sostenible” (López, 2018), esta situación parecer ser complicado para los pueblos con una tradición histórica colonial, como el Perú, donde el sistema educativo en todo sus niveles, en este caso la superior sigue siendo un espacio por conquistar, “aunque la proliferación de las universidades se ha vuelto la educación como una mercancía, porque ha perdido la esencia de formación, investigación y responsabilidad social, porque no estás respondiendo a demanda de población en la solución de problemas que aqueja la región” (Alanoca, 2017), en consecuencia, “los retos que deberá enfrentar la educación superior estarán condicionados por el escenario de sistema-mundo que prevalezca” (López, 2018). En ese sentido, por ejemplo deberían valorar, porque, “en el contexto de los aymaras el sistema educativo es sustancial y facilita cambios en el consumo de los alimentos de los pobladores en las comunidades, en los últimos años los hábitos en la vida cotidiana, fueron trastocados en distintos aspectos” (Apaza, Alanoca, Ticona, Calderon, & Maquera, 2019), esta cuestión salta en estos tiempos de la crisis sanitaria, porque muy poco o nada está contribuyendo a afrontar el problema junto a la sociedad regional, ello debido a dos aspectos como la capacidad de respuestas que se podría generar desde las distintas universidades como desde sus programas y carreras profesionales, por otro lado, es la falta de capacidad y la voluntad de convocatoria de las autoridades y sectores encargados llamado Comando Covid-19.

Es importante los esfuerzos que vienen realizando las universidades a pesar de todas las críticas que se pueda generar, pero deberán asumir la responsabilidad las comisiones y las autoridades responsables de la situación adversa a los intereses de la sociedad puneña que se quedará con dos universidades.

Tabla 3: Rankig de universidades puneñas según SUNEDU y QL2 entre 2015 al 2019

| Universidad | Ranking SUNEDU | Rankin QL2 | Rankin Mundial según QL2 |
|---|----------------|------------|--------------------------|
| Universidad Nacional del Altiplano | 11 | 25 | 6125 |
| Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez | 33 | 48 | 11223 |
| Universidad Nacional de Juliaca | 33 | 117 | 22095 |
| Universidad Privada San Carlos | 33 | 122 | 22910 |

Fuente: Elaborado según los datos de SUNEDU y QL2.

La Tabla 3 evidencia la ubicación de ranking de las universidades puneñas según SUNEDU, donde se percibe que la UNA-Puno, se ubica en el onceavo lugar y en la posición 25 según QL, y entre 6125 en el ranking mundial; mientras que otras universidades se ubican después de 32 según SUNEDU; por ejemplo en el ranking mundial se ubica en la posición 22910 la Universidad Privada San Carlos, obviamente por ser nueva tiene serias limitaciones en los estándares y las condiciones básicas de calidad.

Tabla 4: Número de Investigadores Registrados en Renacyt por Universidad en Puno 2019

| Universidad | Nº de Investigador |
|---|--------------------|
| Universidad Nacional del Altiplano | 61 |
| Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez | 5 |
| Universidad Nacional de Juliaca | 7 |
| Universidad Privada San Carlos | 3 |
| TOTAL | 76 |

Fuente: <http://renacyt.concytec.gob.pe/>

La Tabla 4 presenta el número de investigadores inscritos en Renacyt por universidad, la UNA-Puno registra 61 investigadores entre ellos un administrativo, quien es docente en la UANCV; por otro lado, hay docentes que trabajan en dos universidades, por

tanto, registran como investigador en las dos. La UNAJ ha logrado registrar 07 docente en corto tiempo, ello es un buen avance; mientras la UNACV registrar sólo 05 docente; la UPSC sólo 03 docentes. Si bien es cierto, que este registro no convence a todos los docentes, pero de alguna medida es un referente y dato oficial que las universidades deberían de trabajar por el desarrollo de la investigación de sus docentes, de acuerdo como la sociedad necesita desarrollar y resolver los diversos problemas de la región, el país y el mundo.

Tabla 5: Investigadores en Renacyt por grupo y nivel por Universidad, Puno

| Universidad | Grupo | Nivel | Nº de Investigador |
|---|----------------------|-------|--------------------|
| Universidad Nacional del Altiplano | María Rostworowsky | I | 48 |
| | María Rostworowsky | II | 3 |
| | María Rostworowsky | III | 2 |
| | Carlos Monge Medrano | IV | 3 |
| | Carlos Monge Medrano | III | 5 |
| Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez | María Rostworowsky | I | 4 |
| | María Rostworowsky | II | 1 |
| Universidad Nacional de Juliaca | María Rostworowsky | I | 5 |
| | María Rostworowsky | III | 2 |
| Universidad Privada San Carlos | María Rostworowsky | I | 3 |

Fuente: elaborado según <http://renacyt.concytec.gob.pe/>

La Tabla 5 nos evidencia el registro de investigadores por grupos y niveles; la UNA-Puno registra 48 en María Rostworowsky I, 03 en el nivel II y 02 en el nivel III. En suma, 53 en este grupo, y 08 en Carlos Monge Medrano. La UANCV 04 en María Rostworowsky I, y 01 en I, en suma 05 investigadores registrados. La UNAJ 05 en María Rostworowsky I, y 02 en el III. La UPSC registra en María Rostworowsky I 03 investigadores.

No siempre la privatización es buena. Muchas veces, la privatización de las universidades y la reducción de los estudiantes a objetos ignorantes de la historia, de la política y de las ciencias vinculadas al humanismo, no sólo obedecerá al proyecto de

convertir a las empresas privadas y mercantiles en actores principales de la producción, los servicios y la vida (Gonzales, 2001), pero es importante asumir y comprender que la educación superior es el punto crítico para la transformación del sistema educativo en su conjunto, porque es el nivel donde pueden y deben asimilarse, investigarse y difundirse los conceptos esenciales de la nueva ciencia y de la educación holista, así como discutirse las metodologías apropiadas para aplicarse a los niveles inferiores (Corrales, 2007). Sin duda la forma de hacer investigación desde la periferia se ha disfrazado de un ropaje y dopaje de tecnicismo, que induce a que,

las personas tienden a tomar la técnica por la cosa misma, tienden a considerarla como un fin en sí misma, como una fuerza dotada de entidad propia, olvidando al hacerlo que la técnica no es otra cosa que la prolongación del brazo humano. Los medios —y la técnica es la encarnación suprema de unos medios para la autoconservación de la especie humana— son fetichizados, porque los fines —una vida humana digna— han quedado cubiertos por un velo y han sido erradicados de la consciencia de las personas (Adorno, 1970).

Despojando y enajenando las formas de sentido crítico y de pertinencia de la formación académica de los jóvenes procedentes de los pueblos quechuas, aymaras, amazónicos, insertado y formateando la memoria histórica de los pueblos y culturales. La lucha por la educación superior de alta calidad para un número creciente de jóvenes se convierte en uno de los objetivos prioritarios, catástrofe a que nos está llevando el neoliberalismo en su versión fundamentalista, institucionalista o de “tercera vía” (Gonzales, 2001). Existen instrumentos de gestión que orientan el desarrollo del país (CEPLAN, 2019), que obligatorio para las instituciones del Estado, a trabajar el licenciamiento y la acreditación, los cuales exigen cumplir las condiciones básicas de calidad y los estándares para lograr la acreditación, pero es posible afrontar y enfrentar con sentido de pertinencia.

c) Retos y perspectivas para la acreditación y el licenciamiento ante la comunidad

La calidad como pretexto de homogenización es engañosa y tramposa, es una forma de expresión de estigma y desconocimiento de las fortalezas y la capacidad instalada, que tiene las escuelas y las universidades en los pueblos de la periferia. Por ello, la calidad, hay que entender como proceso y acción de pertinencia de los programas, desde el desarrollo de rol como cuestión académica, investigación y responsabilidad social, vienen coadyuvando en la resolución de los diversos problemas que afronta la región, el país y América Latina. No se trata de dejar pasar los procesos de acreditación hoy estipulados por el SINEACE o

el tema de licenciamiento que exige la SUNEDU, sabemos que la única arma de la transformación de los pueblos es la educación, pero con sentido de pertinencia (Alanoca, Mamani, & Condori, 2019). Por otro lado no podemos ser ingenuos al proceso de homogenización quiere acabar con universidades y programas, es decir, cerrar a las que no cumplen con los estándares de calidad y las condiciones básicas de calidad, segmentados bajo el canon económico, donde no interesa la calidad, porque está pensada y diseñada para castrar mentes, o son creadas para acumular riqueza sin importar los problemas que afrontan los pueblos.

The communities assumed that education as a space and stage for transformation and liberation, therefore imitated some experiences of other communities in Latin America, for that reason they chose to create and manage the school, first nominating commissions called "school patrons" who fulfilled the role of managers, today is known as the "Association of Parents" which is essentially conceived as an organization whose children study in an educational center, however, in the community they are not always the one who has a child or daughter at school, but it is a responsibility of service of the members of the community with the school, that is, there is an integral and collective concept from the community with the school and the school should correspond to the community (Alanoca & Ticona, 2018).

Esta perspectiva, el Banco Mundial (1995) sostiene que, las universidades educan a los futuros dirigentes y preparan las capacidades técnicas de alto nivel que constituyen la base del crecimiento económico. Los países en desarrollo han invertido cuantiosos recursos en sus universidades y en otras instituciones de enseñanza superior, en consecuencia hay una supremacía de los recursos económico, o es determinante en este nuevo contexto del cual no podemos evadir, bajo ningún pretexto, pero es urgente e indispensables la formulación de un modelo didáctico universitario, que encare y encarne una educación universitaria pertinente, crítico y emancipatorio, que sea “líder y pionera en el sur andino”, no solo la UNA-Puno, las que cumplen con exigencias de la sociedad en este caso del surandino.

La propuesta ofrecida por la globalización neoliberal a la universidad ha sido claramente establecida por el Banco Mundial y está pensada y organizada para mayor gloria de los esquemas económicos e ideológicos del neoliberalismo. Su interés inmediato es la conversión de la universidad en un elemento de valoración del capital (Monedero , 2011).

No se trata de evadir a los avances tecnológicos, sino es generar retos y esperanzas , el escrutinio de la sociedad respecto al valor de la educación superior y la demanda de nuevas competencias en el mercado laboral, entre muchos otros, ocasionan la transformación de las instituciones de educación superior y propician la generación de nuevos modelos educativos para atender al perfil de las generaciones que ingresan a las universidades, con el objetivo de desarrollar las competencias que les servirán de herramienta para hacer frente a los retos que se les presentan (Tecnológico Monterrey, 2018). Pero, insistimos que es evidente, la crisis que vive la universidad actual se debe a dos cuestiones: por un lado, se ha olvidado la verdadera naturaleza de la universidad y por otro, muchas universidades se han fundado sin tener claro cuál es su identidad (Arias, 2018). En consecuencia, los retos es reformular los modelos educativos, currículos, investigaciones que deben ser pertinente y estratégicos, sin salir de las tendencias y del marco normativo vigente en el Perú y su rol transformador de la sociedad, en este caos del surandino.

Aunque hoy se habla de la desescolarización, como una expresión de la descolonización, aún sigue vigente esa necesidad de la educación, tal vez en la línea del pensamiento de Kant, el hombre es la única criatura que tiene que ser educada. Bajo el nombre de educación entendemos, en efecto, el cuidado (alimentación, conservación), la disciplina (crianza) y la instrucción junto a la formación¹. El hombre es, en consecuencia, lactante -alumno- y aprendiz (Kant, 2009), por tanto, siempre con sentido de pertinencia. La mentada de calidad, tiene implicancias con la crisis del sistema universitario nacional y mundial, “la transformación de la educación superior en una mercancía educativa es un objetivo de largo plazo y ese horizonte es esencial para entender la intensificación de la transnacionalización de ese mercado, actualmente en curso” (Santos, 2007), por cuanto, “en un pueblo que cumple conscientemente su proceso histórico, la reorganización de la enseñanza tiene que estar dirigida por sus propios hombres. La intervención especialistas extranjeros no puede rebasar los límites de una colaboración” (Mariátegui, 1928), en la perspectiva de la postura colonialista norteamericana o europea, en nuestro caso limeña. Generar actores y gestores de cambio desde las propias universidades. No es posible negar a portas de los doscientos años de vida republicana del Perú,

La incapacidad de la universidad para desempeñar cabalmente funciones contradictorias llevó al Estado y a los agentes económicos a buscar fuera de la universidad medios alternativos para lograr esos objetivos. Al dejar de ser la única institución en el campo de la educación superior y en la producción de la investigación, la universidad entró en una crisis de hegemonía (Santos, 2007).

A pesar de todo, se viene produciendo algunas producciones desde las universidades, como son las tesis, revistas y otras producciones, que son siempre son malas o deficientes, el asunto es que se revisan, es decir, se leen muy pocas veces, o no se leen, o simplemente se desconoce.

Tabla 6: Número de Revistas por Universidad en Puno al año 2020

| Universidad | Título de la Revista | Nº de Revistas |
|---|---|----------------|
| Universidad Nacional del Altiplano (https://portal.unap.edu.pe/?q=revistas-cient%C3%ADficas) | 1. RIA - Revista de Investigaciones Altoandinas | 4 |
| | 2. Comuni@cción: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo | |
| | 3. Revista de Investigaciones (Puno) - Escuela de Posgrado | |
| | 4. Semestre Económico | |
| Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez (https://revistas.uancv.edu.pe/) | 1. Revista Científica Investigación Andina | 11 |
| | 2. Evidencias en Odontología Clínica | |
| | 3. Kipukamayuq Andino | |
| | 4. Revista UANCV Derecho Ética Política | |
| | 5. Scientae & Methodus | |
| | 6. Revista Científica Filial Arequipa | |
| | 7. Revista de Investigación Carrera Profesional de Obstetricia | |
| | 8. Revista de Investigación k'uskiykuy | |
| | 9. Ingeniería Sanitaria y Ambiental: Revista de Investigación Científica para el Desarrollo Sustentable | |
| | 10. Revista Científica Andina Science & Humanities | |
| | 11. Revista Científica Huellas Turísticas | |
| Universidad Privada San Carlos (https://www.upsc.edu.pe/upsci_investigacion/revista/) | 1. Revista Científica de Investigaciones Ambientales | 2 |
| | 2. Revista de Investigación en Contabilidad | |
| Universidad Nacional de Juliaca | 1. Ñawparisun - Revista De Investigación Científica | 1 |
| TOTAL | | 18 |

Fuente: Elaborado en base al Portal Web de las universidades, 2020

De la Tabla 6 se desprende que existen 18 publicaciones, la UANCV ha generado 11 revistas, aunque éstas no ha mantenido la periodicidad, pero ya es un avance; mientras la UNA-Puno cuenta con 04 revistas, dos de ellas con un gran avance en el proceso de indización, por ello ya está en Scielo; la UNAJ con 02 revistas y la UPSC con sólo una revista. Insistimos que los cambios no vienen de afuera, sino se tienen que generar desde adentro, por ello, se debe generara estrategias de diálogo entre los actores de cada universidad. No se trata de tener más revistas, aunque es bueno, pero lo importante es la relevancia, para necesitamos aterrizar en diálogos de las temáticas del contexto:

The Peruvian State has designed some dialogue strategies in recent years, within the framework of the national agreement, but there are present the actors and representatives of the "political parties", leaders of private companies, state sectors, among other organizations each with own interests, but the great absentee are the Quechua, Aymara and Amazonian peoples, of which no means of communication informs, but rather undermine and legitimize the colonization process towards these peoples (Alanoca, Mamani, & Condori, 2018).

Ninguna universidad de afuera vendrá a salvar, sino se tiene que recuperar la capacidad creativa de los docentes, estudiantes, administrativos y la comunidad para poder generar y difundir nuestras producciones intelectuales desde las universidades.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

En el sistema universitario peruano estamos asistiendo a dos procesos que exigen desde el Estado a las universidades al licenciamiento y acreditación, al que la Universidad Nacional del Altiplano y la Universidad Nacional de Juliaca lograron su licenciamiento cada uno por 06 años. Sin embargo, la Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez y la Universidad Privada San Carlos, fueron denegados su proceso de licenciamiento, frente a esta situación se venían emprendiendo una serie de medidas de lucha por los estudiantes de las universidades, el cual fue apagado por la crisis sanitarias que vive el mundo, sobre el cual el gobierno ha declarado en Estado de Emergencia y cuarentena el país. Por ello se ha suspendido todas las actividades y se viene planificando el desarrollo de clases virtuales en todos los niveles educativos.

En relación a la acreditación solamente la UNA-Puno, logró la acreditación de 26 escuelas profesionales de las cuales ya de 06 programas vencieron su fecha de acreditación en 2019, a finales de año 2020 se vence de todas, por consiguiente, deberá asumir este proceso en beneficio de sus estudiantes. No existe ninguna razón ni justificación para evadir a los desafíos actuales, tales como la integración de los individuos en un mundo globalizado, a pesar de todo, es posible generar estos retos, como apostar y generar estrategias pertinentes y para que el Surandino tenga una educación superior universitaria pertinente, ello se evidencia en los avances que se pueden evidenciar en la implementación de los estándares y las condiciones básicas de calidad, no solo para las instituciones de la acreditación y licenciamiento, sino por y ante la comunidad y la sociedad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adorno, T. (1970). *Educación para la emancipación*. Madrid: Morata.
- Alanoca, V. (2013). *Conflictos aimaras*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.
- Alanoca, V. (2016). El desarrollo del pensamiento crítico en el altiplano de Puno. *Comuni@cción*, 7(2), 60-68. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v7n2/a06v7n2.pdf>
- Alanoca, V. (2017). La universidad en el proceso de la reconstrucción del pensamiento crítico. *Revista de Investigaciones Altoandinas*, 119-124.
- Alanoca, V. (2017). La universidad en el proceso de la reconstrucción del pensamiento crítico. *Revista de Investigaciones Altoandinas*, 119-124. doi:<http://dx.doi.org/10.18271/ria.2017.270>
- Alanoca, V., & Ticona, C. (2018). Fight for the education of the Aymara communities of Puno (Peru). *International Journal of English Literature and Social Sciences (IJELS)*, 3(5), 897-902. doi:<https://dx.doi.org/10.22161/ijels.3.5.33>
- Alanoca, V., Mamani, O., & Condori, W. (2018). Discrimination against the Aymaras in the Surandino (Puno) in the XXI century. *International Journal of English Literature and Social Sciences (IJELS)*, 3(3), 318-326. doi:<https://doi.org/10.22161/ijels.3.3.4>
- Alanoca, V., Mamani, O., & Condori, W. (2019). El significado de la educación para la nación Aymara. *Revista Historia De La Educación Latinoamericana*, 227-246.
- Apaza, J., Alanoca, V., Ticona, C., Calderon, A., & Maquera, Y. (2019). Educación y alimentación en las comunidades aimaras de Puno. *Comuni@cción: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 36-46. doi:<http://dx.doi.org/https://doi.org/10.33595/2226-1478.10.1.328>
- Arias, W. (2018). Crisis de la universidad en el Perú: Un problema de su naturaleza e identidad. *Educación*, 23-39.

- CEPLAN. (2019). *Marco de Referencia Estratégico*. CEPLAN, Lima. Lima: CEPLAN. Recuperado el 06 de mayo de 2019, de CEPLAN. (2019), de https://www.ceplan.gob.pe/documentos_/marco-de-referencia-estrategico
- CONCYTEC. (2019). Registro de investigadores. Lima: CONCYTEC. Recuperado el 06 de enero de 2020, de HYPERLINK "<https://renacyt.concytec.gob.pe/>" <https://renacyt.concytec.gob.pe/>
- Corrales, S. (2007). La misión de la universidad en el siglo XXI. *Razon y palabra*, 1-17. Recuperado el 30 de abril de 2019, de <http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n57/sorrales.html>
- Encinas, J. (1959). *Un ensayo de Escuela Nueva en el Perú*. Lima: Imprenta Minerva.
- Enriquez, P. (1984). Desarrollismo y penetración neocolonial en las comunidades campesinas. *Problemática Sur Andina*, 19-59.
- Foucault, M. (1999). *Estrategias de poder*. Barcelona: Paidós.
- Gonzales, P. (2001). La universidad necesaria en el siglo XXI. *Era México*, 1-16.
- Guerrero, P. (1997). *Antropología aplicada*. Quito: Abya yala.
- Hume, D. (1984). *Del conocimiento*. Madrid: Sarpe.
- Kant, I. (2009). *Sobre pedagogía*. Córdoba: Universidad Nacional de Córdoba.
- Lander, E. (1993). *La colonialidad del saber: eurocentrismo y ciencias sociales. Perspectivas latinoamericanas*. Buenos Aires: Clacso.
- López, F. (1993). Abrir, impensar, y redimensionar las ciencias sociales en América Latina y el Caribe. En E. Lander, *La colonialidad del saber: eurocentrismo y ciencias sociales Perspectivas latinoamericanas* (págs. 108-121). Buenos Aires: Clacso.
- López, F. (2011). La educación superior en el mundo y en América Latina y el Caribe: principales tendencias. En T. Dos Santos, *América Latina y el Caribe: Escenarios posibles y políticas sociales* (págs. 207-232). Montevideo: Unesco.

- López, F. (2018). Retos de la educación superior en un de incertidumbre y crisis global. *Avaliação: Revista da Avaliação da Educação Superior*, 23(2), 551-566. Recuperado el 30 de enero de 2020, de <http://www.scielo.br/pdf/aval/v23n2/1982-5765-aval-23-02-551.pdf>
- Mariátegui, J. C. (1928). *Siete ensayos de interpretación de la realidad peruana*. Lima: Amauta.
- Mariátegui, J. C. (1981). *Peruanicemos al Perú*. Lima: Amauta.
- Monedero , J. (2011). *El gobierno de las palabras*. Madrid: Fondo de Cultura Económica.
- Mundial, B. (1995). *La enseñanza superior*. Washington: Banco Internacional de Reconstrucción y Foment.
- Puiggrós, A. (1984). *La educación popular en América Latina*. México: Nueva imagen.
- Santos, B. (2007). *La universidad en el siglo XXI*. La Paz: Plural.
- SINEACE. (2016). *Modelo de acreditación para programas de estudios de educación superior universitaria*. Lima: Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa.
- SUNEDU. (2015). *El modelo de licenciamiento y su implementación en el Sistema Universitario Peruano*. Lima: Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria.
- SUNEDU. (30 de enero de 2020). *Avances y estatus del licenciamiento*. Obtenido de <https://www.sunedu.gob.pe/avances-licenciamiento/>
- Tecnológico Monterrey. (mayo de 2018). *Modelo educativo TEC 21*. Recuperado el 10 de mayo de 2019, de <https://observatorio.tec.mx/tec21>: <https://observatorio.tec.mx/tec21>
- Wolf, E. (1982). *Los campesinos*. Barcelona: Nueva colección labor.

Semblanza

EDUCACIÓN UNIVERSITARIA Y EL PROCESO DE HOMOGENIZACIÓN EN EL SURANDINO (PERUANO)

Vicente Alanoca Arocutipa

Doctor por la Universidad Pablo de Olavide (Sevilla-España). Licenciado en Antropología y Docente de pre y posgrado de la Universidad Nacional del Altiplano. Fundador de la Asociación Centro de Investigación y Escuela de Pensamiento Crítico Aymara.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9111-0704>

GOOGLE

ACADEMICO: <https://scholar.google.com/citations?user=aYPahkwAAAAJ&hl=es>

PUBLONS: <https://publons.com/researcher/1697190/vicente-alanoca/>

RESEARCHGATE: https://www.researchgate.net/profile/Vicente_Alanoca_Arocutipa

Correo electrónico Institucional: valanoca@unap.edu.pe

Correo electrónico Personal: valanoca2002@yahoo.es

Cesario Ticona Alanoca

Magister por la Universidad Nacional del Altiplano (UNA-Puno, Perú). Licenciado en Antropología y Docente del Departamento de Antropología, Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional del Altiplano.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3874-8180>

GOOGLE ACADEMICO: https://scholar.google.es/citations?view_op=new_profile&hl=es

PUBLONS: <https://publons.com/researcher/3634842/cesario-ticona-alanoca/>

RESEARCHGATE: https://www.researchgate.net/profile/Cesario_Ticona_Alanoca

Correo electrónico Institucional: cticona@unap.edu.pe

Correo electrónico Personal: cta_1955@hotmail.com

Jorge Apaza Ticona

Doctor por la Universidad Pablo de Olavide (Sevilla-España). Licenciado en Antropología y Docente de pre y posgrado de la Universidad Nacional del Altiplano. Miembro del Instituto de Investigaciones socioeconómicas y agrobiodiversidad UNA-Puno

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9085-4354>

GOOGLE ACADEMICO:

<https://scholar.google.com.pe/citations?user=vmyVcZgAAAAJ&hl=es>

PUBLONS: <https://publons.com/dashboard/summary/>

RESEARCHGATE: https://www.researchgate.net/profile/Jorge_Apaza

Correo electrónico Institucional: japazaticona@unap.edu.pe

Correo electrónico Personal: apazat2017@gmail.com

Alfredo Calderón Torres

Doctor por la Universidad Nacional del Altiplano (UNA-Puno, Perú). Licenciado en Antropología y Docente de pre y posgrado de la Universidad Nacional del Altiplano.

ORCID:<https://orcid.org/0000-0001-8716-139X>

GOOGLE ACADEMICO:<https://scholar.google.com/citations?user=aYPahkwAAAAJ&hl=es>

PUBLONS:<https://publons.com/dashboard/summary/>

RESEARCHGATE: [https://www.researchgate.net/profile/Alfredo Calderon Torres](https://www.researchgate.net/profile/Alfredo_Calderon_Torres) Correo electrónico Institucional: acalderon@unap.edu.pe Correo electrónico Personal: fredct52@hotmail.com

Yuselino Maquera Maquera

Doctor por la Universidad César Vallejo (Perú). Licenciado en Trabajo Social pre y posgrado de la Universidad Nacional del Altiplano. Fundador de la Corporación para el Desarrollo Humano.

ORCID <https://orcid.org/0000-0002-7476-9205>

GOOGLE ACADEMICO:

https://scholar.google.com/citations?hl=es&view_op=list_works&gmla=AJsN-F4eqkg4tI9vgjMpMRGl5xX0Iyfm2plLjS146uV7d1CWYB95iyueTunGHikEU6Xw4KStpaX1PtX5pKji-5nybW3go8Te_W41zQRESVLsEcKkBhaKXqk&user=I83NqrUAAAAJ

PUBLONS: <https://publons.com/dashboard/settings/profile/>

RESEARCHGATE: https://www.researchgate.net/profile/Yuselino_Maquera_Maquera

Correo electrónico Institucional: ymmaquera@unap.edu.pe

Correo electrónico Personal: yusmaq@hotmail.com

USO DE LA HISTORIA NATURAL DE LA ENFERMEDAD COMO HERRAMIENTA EN LA GESTIÓN DE LA PATOLOGÍA LABORAL EN COLOMBIA¹⁸⁶

Jose E. Alvarez.¹⁸⁷, Nicolás Buriticá¹⁸⁸, Jorge Herrera¹⁸⁹, Daniela Ortiz¹⁹⁰, Kimberly Salazar¹⁹¹

Pares evaluadores: Red de Investigación en Educación, Empresa y Sociedad – REDIEES.

¹⁸⁶ Producción literaria

¹⁸⁷ Médico, universidad del Tolima, Especialista en Salud Ocupacional, Universidad Manuela Beltrán, Docente – Autor principal, Corporación Universitaria Minuto de Dios – Vicerrectoría Tolima Magdalena Medio, correo electrónico: jose.alvarez-m@uniminuto.edu.co.

¹⁸⁸ Administración en Salud Ocupacional, Estudiante - Colaborador, Corporación Universitaria Minuto de Dios, correo electrónico: nburiticaor@uniminuto.edu.co.

¹⁸⁹ Administración en Salud Ocupacional, Estudiante - Colaborador, Corporación Universitaria Minuto de Dios, correo electrónico: jherreraqu1@uniminuto.edu.co.

¹⁹⁰ Administración en Salud Ocupacional, Estudiante - Colaborador, Corporación Universitaria Minuto de Dios, correo electrónico: dortizrive2@uniminuto.edu.co.

¹⁹¹ Administración en Salud Ocupacional, Estudiante - Colaborador, Corporación Universitaria Minuto de Dios, correo electrónico: ksalazaraya@uniminuto.edu.co.

⁷ Pares evaluadores: Red de Investigación en Educación, Empresa y Sociedad – REDIEES.

Los paradigmas actuales - educación, empresa y sociedad - ISBN: 978-958-52636-8-0

Colección: Científica Educación, Empresa y Sociedad. DOI: <https://doi.org/10.34893/na8w-qb04>

USO DE LA HISTORIA NATURAL DE LA ENFERMEDAD COMO HERRAMIENTA EN LA GESTIÓN DE LA PATOLOGÍA LABORAL EN COLOMBIA

Jose E. Alvarez¹⁹², Nicolás Buriticá¹⁹³, Jorge Herrera¹⁹⁴, Daniela Ortiz¹⁹⁵, Kimberly Salazar¹⁹⁶

RESUMEN

Se propone una herramienta sencilla haciendo uso de diagramas con información de acceso rápido pero confiable del comportamiento de una enfermedad de presunto origen laboral en el antes (periodo prepatogénico) el durante (periodo patogénico) y el después (periodo post patogénico) de la aparición de síntomas y signos, todo basados en el modelo Leavell y Clark. Se establecen definiciones como enfermedad común y laboral, enfermedades transmisibles (infecciosas) y no transmisibles o crónicas. Dichos modelos además de tener el comportamiento de cada patología, intenta establecer pautas para la prevención primaria, secundaria y terciaria de las enfermedades. Este documento es aplicable por los profesionales que se desempeñen en seguridad y salud en el trabajo y permite una gestión apropiada de casos dentro del programa de medicina preventiva del sistema de gestión de una organización, dando a conocer los factores de riesgo asociados al desarrollo de la enfermedad, las características del huésped y el entorno donde se dan, el posible comportamiento clínico de cada patología, medios diagnósticos, tratamiento, proceso de rehabilitación y las propuestas de intervención en cada etapa, todo lo anterior permite establecer actividades que ayudan a el acompañamiento de los trabajadores enfermos, gestión preventiva en el trabajador sano, implementación de medidas de bajo costo pero de

¹⁹² Médico, universidad del Tolima, Especialista en Salud Ocupacional, Universidad Manuela Beltrán, Docente – Autor principal, Corporación Universitaria Minuto de Dios – Vicerrectoría Tolima Magdalena Medio, correo electrónico: jose.alvarez-m@uniminuto.edu.co.

¹⁹³ Administración en Salud Ocupacional, Estudiante - Colaborador, Corporación Universitaria Minuto de Dios, correo electrónico: nburiticaor@uniminuto.edu.co

¹⁹⁴ Administración en Salud Ocupacional, Estudiante - Colaborador, Corporación Universitaria Minuto de Dios, correo electrónico: jherreraqu1@uniminuto.edu.co.

¹⁹⁵ Administración en Salud Ocupacional, Estudiante - Colaborador, Corporación Universitaria Minuto de Dios, correo electrónico: dortizrive2@uniminuto.edu.co.

¹⁹⁶ Administración en Salud Ocupacional, Estudiante - Colaborador, Corporación Universitaria Minuto de Dios, correo electrónico: ksalazaraya@uniminuto.edu.co.

alto impacto y finalmente, no ver al trabajador enfermo como un problema si no en su reintegro laboral como pilar del plan de rehabilitación.

ABSTRACT

It proposes a simple tool using diagrams with quick but reliable access information of the behavior of a disease of suspected work origin in the previous (pre-pathogenic period) during (pathogenic period) and the after (post pathogenic period) of the appearance of symptoms and signs, all based on the Leavell and Clark model. Definitions are established as common and labour disease, communicable (infectious) and noncommunicable or chronic diseases. These models, in addition to having the behavior of each pathology, tries to establish guidelines for the primary, secondary and tertiary prevention of diseases. This document is applicable by professionals who work in occupational safety and health and allows appropriate case management within the preventive medicine program of an organization's management system, making known the risk factors associated with the development of the disease, the characteristics of the host and the environment where they occur, the possible clinical behavior of each pathology , diagnostic means, treatment, rehabilitation process and intervention proposals at each stage, all of the above allows to establish activities that help to accompany sick workers, preventive management in the healthy worker, implementation of low-cost but high-impact measures and finally, not seeing the sick worker as a problem but in their job reimbursement as a pillar of the rehabilitation plan.

PALABRAS CLAVE: Enfermedad, agente, huésped, prevención, síntomas, signos.

Keywords: Illness, agent, host, prevention, symptoms, signs.

INTRODUCCIÓN

La historia natural de la enfermedad, modelo establecido por Leavell y Clark en el año 1965 ampliamente utilizado a través de la historia, permite predecir mediante el uso de una representación gráfica de un proceso, también llamado paradigma, el comportamiento de una enfermedad antes, durante y después de la presencia de síntomas o signos. Dichos autores establecieron esta metodología mediante el estudio de enfermedades de origen infeccioso.

Se propone una herramienta sencilla a través del uso de diagramas para conocer el comportamiento de una enfermedad de presunto origen laboral en el contexto colombiano. Se desarrolla una propuesta con enfoque multidisciplinar, aplicable por los médicos, terapeutas, así como por los mismos profesionales de seguridad y salud en el trabajo, donde en un esquema gráfico y mediante modelos autónomos se desarrollan los aspectos fundamentales de las enfermedades establecidas en las GATISOs: guías de atención integral en salud ocupacional, estos últimos protocolos adoptados para su uso en Colombia mediante la resolución 2844 de 2007 que contemplan en total 10 guías y dentro de ellas 16 enfermedades diferentes.

DEFINICIONES

A continuación, se indica la clasificación de la enfermedad en nuestro medio: laborales y comunes (no transmisibles o crónicas y transmisibles o infecciosas).

ENFERMEDAD LABORAL¹⁹⁷

Es enfermedad laboral la contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar. El Gobierno Nacional, determinará, en forma periódica, las

¹⁹⁷ COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 1562 de 2012 (11 de Julio) Por el cual se modifica el Sistema General Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional.

enfermedades que se consideran como laborales (la tabla vigente en Colombia está contemplada en el decreto 1477 del 2014), en los casos en que una enfermedad no figure en la tabla de enfermedades laborales, pero se demuestre la relación de causalidad con los factores de riesgo ocupacional serán reconocidas como enfermedad laboral, conforme lo establecido en las normas legales vigentes.

ENFERMEDAD COMÚN

Aquella que, constituyendo alteraciones de la salud, no tiene la condición de accidente de trabajo ni de enfermedad profesional¹⁹⁸. Dicha enfermedad común, las podemos clasificar en: transmisible (infecciosa) y no transmisible (crónica).

La enfermedad común no transmisible, también conocidas como crónicas, son de larga evolución origen multicausal resultado de factores genéticos, ambientales, fisiológicos y conductuales de los individuos¹⁹⁹. Las enfermedades transmisibles tienen un origen infeccioso, es decir, el efecto que genera un agente biológico (macro o microorganismo) mediante su multiplicación y/o replicación en el cuerpo humano.

Es de aclarar que pueden existir enfermedades infecciosas de origen laboral como por ejemplo la hepatitis B o la infección por el virus SARS – COV2 en el personal de salud, pero lo que busca este documento es generar un esquema mental en el lector que le permita tener una clasificación general inicial y con ello proyectar medidas de contención e implementación en los entornos laborales.

¹⁹⁸ Real academia de la lengua española.

¹⁹⁹ ALVAREZ R. Salud Pública y Medicina Preventiva. (2017) 5° Edición. México DF. Ed. Manual Moderno. Capitulo 17. *Prevención de los padecimientos de evolución prolongada.*

PERIODOS

Prepatogénico

Durante este periodo no se ha hecho manifiesta la enfermedad, pero ya existe una combinación de factores que permitirán el desarrollo de la patología, los tres componentes a tener en cuenta en este periodo son:

Agente: Es cualquier sustancia considerada la causa de la enfermedad. Por ejemplo, para el dengue, enfermedad endémica en nuestro medio, se trataría del virus Dengue. Para efectos de este capítulo los agentes causales son los factores de riesgo causantes de la enfermedad (ver esquemas de cada enfermedad).

Huésped: Es el organismo vivo capaz de alojar el agente causante de la enfermedad, para cualquier enfermedad le llamaremos humano, para este ejercicio el trabajador.

Ambiente: Es el medio donde se desarrolla la enfermedad, incluye condiciones de este y aspectos (temperatura, humedad, condiciones del entorno de trabajo) donde se desarrolla la patología.

Patogénico

En este periodo ya se ha desarrollado la enfermedad en el huésped, y se divide en dos etapas:

Etapas subclínica: Durante esta etapa aún no se han manifestado síntomas (manifestaciones subjetivas del paciente es decir lo que el percibe) o signos (hallazgos objetivos del paciente (examen físico, pruebas complementarias) pero ya existen cambios tisulares en la persona, para ser más explícitos, modificaciones o alteraciones de los tejidos y órganos del cuerpo.

En esta etapa, llamaremos *periodo de incubación* al tiempo transcurrido entre la exposición a un agente infeccioso y el desarrollo de manifestaciones clínicas, y *periodo de latencia* al tiempo transcurrido entre la exposición a los factores de riesgo (enfermedades crónicas o laborales) y el desarrollo de la enfermedad manifiesta.

Etapa clínica: Se llega a esta etapa al cruzar el horizonte clínico, esto ocurre cuando en el paciente se manifiestan los síntomas y signos previamente nombrados. Allí, se establece el diagnóstico de la enfermedad haciendo uso de hallazgos clínicos y paraclínicos cuando a ellos hay lugar, y se establece el efecto o daño del agente causante.

Post patogénico

Periodo que obedece al desenlace de la enfermedad que puede llegar a uno de cuatro posibles escenarios finales:

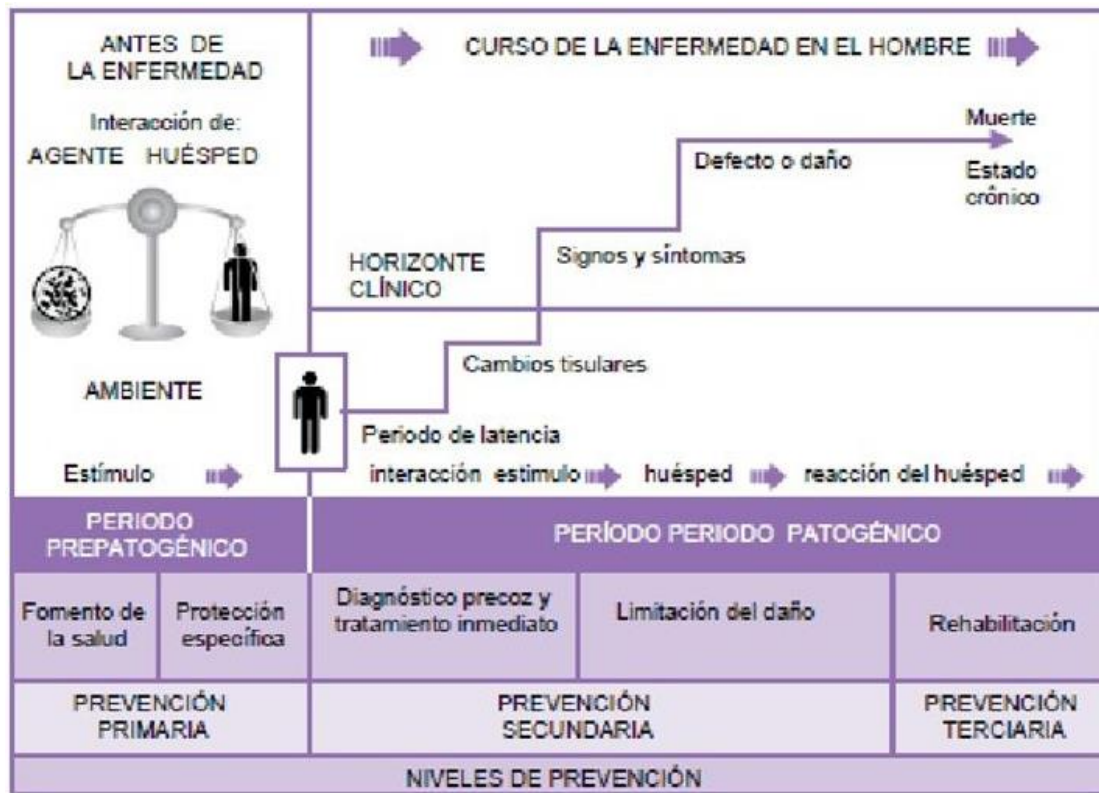
Recuperación: Cuando posterior al curso de la enfermedad, no se genera ningún tipo de secuela y se alcanza un estado igual a la condición prepatológica.

Estado crónico: Aquella enfermedad que perdurará en el tiempo, generalmente es controlable pero no curable y que requerirá un seguimiento y acompañamiento médico.

Incapacidad (secuelas): Se establece cuando la persona ha alcanzado la mejoría médica máxima, esto significa que se han agotado todas las posibilidades con respecto al tratamiento y rehabilitación y donde se establecen secuelas que obedecen a condiciones perdurables en el tiempo. Lo anterior puede o no asociarse a una condición de invalidez (pérdida de capacidad laboral igual o mayor al 50% según la legislación colombiana).

Muerte: El final de la vida secundario a la paralización del funcionamiento de los componentes celulares corporales.

Figura 1: Modelo Leavell y Clark de historia natural de la enfermedad²⁰⁰



NIVELES DE PREVENCIÓN

Primaria

La prevención primaria es aquella que puede desarrollarse en el periodo prepatogénico, y sus objetivos principales son:

1. Disminuir la probabilidad que se produzcan enfermedades, dado que se interviene antes del desarrollo de estas.
2. Disminuir la incidencia porque al actuar antes de presentarse las patologías, disminuye la cantidad de casos nuevos.
3. Supresión de factores considerados desfavorables, desarrollando acciones preventivas y no necesariamente esperar para tomar medidas correctivas.

²⁰⁰ ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD. Módulo de Principios de Epidemiología para el Control de Enfermedades, Unidad 2: Salud y enfermedad en la Población. Washington, D.C: OPS. 2011.

Este nivel de prevención tiene tres actividades principales a saber:

1. Promoción de la salud: actividades enfocadas a aspectos para mejorar la condición de salud y bienestar de las personas como hábitos y estilos de vida saludables, no uso de cigarrillo, actividad física, alimentación balanceada, entre otros.
2. Prevención de la enfermedad: medidas educacionales y empresariales enfocadas a disminuir la exposición a factores de riesgo.
3. Protección específica: Son medidas o acciones enfocadas a prevenir el desarrollo de una enfermedad por ejemplo la vacunación como medida protectora frente a posibles patologías de origen infeccioso.

Secundaria

Dicho nivel de prevención es aplicable en el periodo patogénico, cuenta con los siguientes objetivos:

1. Identificar la enfermedad en fases tempranas.
2. Establecer medidas que frenen el avance de la enfermedad.
3. Generar medidas que disminuyan en daño cuando no le puedo poner un freno a la enfermedad en desarrollo.
4. Mejorar el pronóstico de la enfermedad al realizar la mitigación del daño previamente descrita.
5. Disminuir la prevalencia de la enfermedad.

Este nivel de prevención tiene como actividades a desarrollar:

1. Diagnóstico temprano: mediante pruebas de tamizaje, se logra identificar enfermedades en etapas tempranas y con ello evitar que lleguen a fases avanzadas o potencialmente mortales.
2. Tratamiento y limitación del daño: mediante el tratamiento oportuno, mitigar o disminuir a la mínima expresión el daño que pueda derivar en secuelas propiamente dichas.

Terciaria

Prevención aplicable en el periodo pospatogénico y sus objetivos son:

1. Mejorar la calidad de vida: del paciente o trabajador.
2. Reincorporación laboral: proceso asociado al reintegro, y que busca que el trabajador sea útil y productivo en su medio de trabajo incluye actividades como la reubicación temporal, definitiva o la reconversión de mano de obra.

Las actividades a desarrollar son:

1. Rehabilitación: enfocada a lograr que la huésped (trabajador) pueda continuar desarrollando las actividades de la vida básica y actividades habituales cotidianas.
2. Reintegro laboral: Es el retorno de ese trabajador a sus tareas y actividades habituales tratando de mantener las características iniciales de su área de trabajo.

A continuación, encontrarán página a página esquemas fundamentados en el modelo de Leavell y Clark de historia natural de la enfermedad, en este caso de las enfermedades contempladas en las guías de atención integral en salud ocupacional de común uso en nuestro país, se encuentra clasificadas así:

Desórdenes Musculoesqueléticos (DME) relacionados con Movimientos Repetitivos de miembros Superiores:

- Síndrome Túnel del Carpo.
- Tenosinovitis del estiloides radial (Enfermedad de DeQuervain).
- Epicondilitis (medial y lateral).

Hombro Doloroso (GATI- HD) relacionado con Factores de Riesgo en el Trabajo:

- Manguito Rotador.
- Bursitis del hombro.
- Tendinitis del Bicipital.

Dolor Lumbar Inespecífico y Enfermedad Discal Relacionados con la Manipulación Manual de Cargas y otros Factores de Riesgo en el Lugar de Trabajo:

- Dolor Lumbar Inespecífico y Enfermedad Discal.

Enfermedades Pulmonares:

- Silicosis.
- Neumoconiosis x polvo de carbón.
- Asbestosis.
- Asma ocupacional.
- Cáncer Pulmonar de origen ocupacional.

Enfermedades asociadas a órganos de los sentidos:

- Hipoacusia neurosensorial inducida por Ruido.
- Dermatitis ocupacional (alérgica, irritativa).

Otras Patologías:

- Derivados de los hidrocarburos: Benceno, Tolueno, Xileno, Etilbenceno.
- Plaguicidas inhibidores de la colinesterasa.

CONCLUSIONES

La finalidad de este documento es precisamente, emitir un documento de fácil acceso y sencilla consulta de forma interdisciplinar (profesionales en seguridad y salud en el trabajo, médicos, terapeutas, personal de apoyo a los programas de medicina preventiva dentro de los sistemas de gestión empresariales entre otros) que permite deducir el comportamiento de una enfermedad con presunción laboral antes (periodo pre patogénico) durante (periodo patogénico) y después (periodo post patogénico) de los signos y síntomas, para ello fueron desarrollados 16 diagramas bajo el modelo de Leavell y Clark, dichas enfermedades fundamentadas en las guías de atención integral en salud ocupacional en

Los paradigmas actuales - educación, empresa y sociedad - ISBN: 978-958-52636-8-0

Colección: Científica Educación, Empresa y Sociedad. DOI: <https://doi.org/10.34893/na8w-qb04>

Colombia y de uso vigente, aunque el paradigma de los autores previamente indicados nació en el precepto del estudio de enfermedades infecciosas hoy día podemos hacer este tipo de adaptaciones que faciliten el proceso de estudio, todo ello para desarrollar las medidas preventivas propuestas en los diferentes niveles expuestos y permitir una gestión apropiada de casos dentro del programa de medicina preventiva el acompañamiento a los

| | | |
|--|---|--|
| <p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Prepatogénico</p> <p>SINDROME DE TUNEL DEL CARPO (CIE-10: G56.0)</p> <p>Agente:</p> <p>Movimientos repetitivos, Posturas forzadas en flexión de la muñeca, fuerza con manos y muñeca, vibración segmentaria por el uso de herramientas.</p> <p>Huésped.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabajador • Género: predomina en mujeres • Edad: 35 a 42 años <p>Ambiente.</p> <p>Costureros, empacadores, tejedores, mecánicos, músicos de cuerdas y percusión, ensambladores de línea, perforadores de piedra, odontólogos, cajeras y secretarías.</p> | <p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Patogénico</p> <p>Sintomas.</p> <p>La presencia de hipotrofia en la zona tenar, pérdida de la fuerza en las manos, adormecimiento, dolor que en algunos casos despierta a la persona en las noches o madrugadas.</p> <p>Signos.</p> <p>Signo de Tinel, Signo de Phalen, signo de compresión o Durkan, discriminación de 2 puntos alterada, test de Flick, test de semmes-weinstein o test de monofilamentos y vibración.</p> <p style="text-align: center;">Etapa clínica.</p> <hr/> <p style="text-align: center;">Etapa subclínica.</p> <p>Cambios tisulares.</p> <p>Bajo circunstancias normales la presión tisular dentro del compartimiento de la extremidad es 7 a 8mm Hg. En el STC esta presión es siempre de 30 mm Hg pudiendo llegar hasta las 90 mmHg en grados severos de la enfermedad.</p> | <p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Postpatogénico</p> <p>Estado crónico.</p> <p>Sensación de debilidad para agarres, oposición del pulgar. Pueden encontrarse síntomas vasomotores asociados</p> <p>Incapacidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> -De 0 a 3 días con modificación de actividad - de 7 a 14 días sin modificación de actividad -15 días mediana (casos con pérdida de tiempo) <p>-----No causa la muerte. -----</p> |
| <p style="text-align: center;">Prevención 1º.</p> <p>Promoción de la salud</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de morbilidad sentida de los trabajadores expuestos. • Estudio de casos previos reportados en la empresa • corrección de factores de riesgo individuales modificables a través de estrategias variadas de educación, capacitación, inducción específica al puesto de trabajo, desarrollo de condiciones físicas entre otras. <p>Prevención de la enfermedad</p> <p>Auto reportes, inspecciones estructuradas que sirvan como diagnóstico precoz de las condiciones de riesgo, posteriormente se debe utilizar listas de chequeo orientadas al reconocimiento de peligros como posturas, fuerzas, repetición, vibración y bajas temperatura.</p> <p>Aplicar el diagrama de Katz.</p> <p>Protección específica</p> <p>No aplica</p> | <p style="text-align: center;">Prevención 2º.</p> <p>Diagnóstico temprano</p> <p>El diagnóstico se realiza mediante el estudio electromiografía y neuro conducción de miembros superiores quien es considerado el Gold Standard de la enfermedad.</p> <p>Tratamiento oportuno</p> <p>El tratamiento inicial del STC son los esteroides locales y sistémicos, antiinflamatorios no esteroideos asociado a terapias físicas (leve) lo anterior asociado a uso de férulas de muñeca predominio nocturno (moderado) y cirugía de liberación del tunel del carpo (severo). Además, manejos alternativos como yoga, quiropraxia, tratamiento con ultrasonido y láser.</p> | <p style="text-align: center;">Prevención 3º.</p> <p>Rehabilitación.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Realizar técnicas de movilización de los tendones flexores. -Ejercicios de deslizamiento. -modificación de puestos de trabajo. -Reintegro laboral con pausas activas compensatorias por cada 55 min de digitación y uso de mouse. |

| | | |
|---|---|--|
| <p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Prepatogénico</p> <p style="text-align: center;">TENOSINOVITIS DEL ESTILOIDES RADIAL - ENFERMEDAD DE DEQUERVAIN (CIE-10: M65.4)</p> <p style="text-align: center;">Agente.</p> <p>Postura forzada asociada a movimiento de alta repetición del pulgar.</p> <p>Huésped.</p> <ul style="list-style-type: none"> Trabajador Género: mujeres (relación 8:1) Edad: 30 a 60 años <p>Ambiente.</p> <p>Trabajadores que utilizan martillos neumáticos, perforadoras mecánicas y herramientas análogas y digitales, perforistas, remachadores, talladores de piedra, laminadores herreros y caldereros, pulidores de fundición, jugadores de voleibol. Personas, con actividades manuales: marilleros, carpinteros, mecánicos, meseros y maleteros. Anestesiólogos, cirujanos, enfermeras, deportistas: esgrimistas, bolichistas tenistas V -golfistas.</p> | <p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Patogénico</p> <p>Síntomas.</p> <p>La presencia de síntomas como dolor, sensibilidad y/o edema sobre la estiloides radial en el área de la tabaquera anatómica y exacerbado con abducción y extensión del pulgar más hipersensibilidad a la palpación de la estiloides radial</p> <p>Signos.</p> <p>Dolor a la palpación de la tabaquera anatómica. Dolor exacerbado por la abducción y/o extensión activa del pulgar (prueba de Finkelstein positiva) Se palpa crepitación a lo largo de la cara radial del antebrazo.</p> <p style="text-align: center;">Etapa clínica.</p> <p style="text-align: center;">Etapa subclínica.</p> <p style="text-align: center;">Cambios tisulares.</p> <p>Edema en la vaina sinovial del abductor largo y extensor corto del pulgar es significativamente más distal y tiene efecto significativamente mayor de abultamiento y adelgazamiento, comparado con otras posiciones</p> | <p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Pospatogénico</p> <p>Estado crónico.</p> <p>Dolor crónico en la base o con la movilidad del pulgar como posible secuela, la mayoría de las personas mejoran en un tiempo no mayor a 6 semanas.</p> <p>Incapacidad.</p> <p>-De 0 a 3 días con modificación de actividad - de 7 a 14 días sin modificación de actividad -14 días mediana (casos con pérdida de tiempo)</p> <p>-----No causa la muerte. -----</p> |
| <p style="text-align: center;">Prevención 1º.</p> <p>Promoción de la salud</p> <ul style="list-style-type: none"> Encuestas de morbilidad sentida de los trabajadores expuestos. Estudio de casos previos reportados en la empresa corrección de factores de riesgo individuales modificables a través de estrategias variadas de educación, capacitación, inducción específica al puesto de trabajo, desarrollo de condiciones físicas entre otras. <p>Prevención de la enfermedad</p> <p>Auto reportes, inspecciones estructuradas que sirvan como diagnóstico precoz de las condiciones de riesgo, posteriormente se debe utilizar listas de chequeo orientadas al reconocimiento de peligros como posturas, fuerzas, repetición, vibración y bajas temperatura.</p> <p>Protección específica</p> <p>No aplica.</p> | <p style="text-align: center;">Prevención 2º.</p> <p>Diagnóstico temprano.</p> <p>En el momento del diagnóstico los hallazgos físicos incluyen hipersensibilidad a la palpación de la estiloides radial y maniobra de Finkelstein positiva. Los hallazgos adicionales al examen físico incluyen edema o engrosamiento del primer compartimiento extensor, o eritema y crepitación, el cual puede ser palpado a lo largo del borde radial del antebrazo, si un fluido significativo está presente en la vaina tendinosa.</p> <p>Tratamiento oportuno</p> <p>El tratamiento con analgésicos antiinflamatorios no esteroideos (AINES), pueden disminuir el dolor y la inflamación. Disminución o cese de la actividad ocupacional y no ocupacional, inmovilización con férula.</p> <p>Los casos que muestren persistencia de los síntomas y limitación funcional después de 4 semanas de tratamiento conservador y control de la exposición a riesgos, en casos refractarios en los que se sospechen condiciones que solamente son manejables mediante aproximaciones quirúrgicas tales como subluxación del tendón, calcificaciones grandes y tabiques fibrosos, entre otros se debe realizar intervención quirúrgica.</p> | <p style="text-align: center;">Prevención 3º.</p> <p>Rehabilitación.</p> <p>-Fisioterapia inicial y en estado agudos se puede realizar crioterapia.</p> <p>-Reconversión de mano de obra.</p> <p>-Respeto a recomendaciones y/o restricciones emitidas con respecto al caso.</p> |

| | | |
|---|--|--|
| <p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Prepatogénico</p> <p>EPICONDILITIS MEDIAL (CIE-10: M77.0) EPICONDILITIS LATERAL (CIE-10: M77.1)</p> <p>Agente: Posturas en flexión de muñeca y pronación del antebrazo (medial), extensión de muñeca y supinación del antebrazo (lateral), aplicación de fuerza ejercida en extensión y flexión del antebrazo, movimientos repetitivos</p> <p>Huésped. <ul style="list-style-type: none"> • Trabajador • Género: hombres 60% • Edad: 40 a 50 años </p> <p>Ambiente. Practicar deportes como golf y tenis, ocupaciones laborales como mecánicos, carniceros trabajadores de construcción y chefs</p> | <p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Patogénico</p> <p>Síntomas. La presencia de síntomas como dolor en el codo, dolor en el epicóndilo lateral o medial y dolor en los epicóndilos con la flexión o extensión resistida de la muñeca.</p> <p>Signos. Dolor a la palpación del epicóndilo lateral o medial. Dolor localizado en el epicóndilo lateral con la extensión o epicóndilo medial con la flexión resistida de la muñeca. Dolor lateral del codo exacerbado por movimientos repetidos de la muñeca.</p> <p style="text-align: center;">Etapa clínica. Etapa subclínica.</p> <p>Cambios tisulares. Edema crónico o desgarro en el origen de extensores y flexores a nivel del codo con posterior desarrollo de tejido de granulación.</p> | <p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Postpatogénico</p> <p>Estado crónico. -Debilidad del agarre. -Pérdida de la fuerza.</p> <p>Incapacidad. -De 1 día con modificación de actividad - de 7 días sin modificación de actividad -22 días mediana (casos con pérdida de tiempo)</p> <p style="text-align: center;">-----No causa la muerte. -----</p> |
| <p style="text-align: center;">Prevención 1°. Promoción de la salud</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de morbilidad sentida de los trabajadores expuestos. • Estudio de casos previos reportados en la empresa. • Corrección de factores de riesgo individuales modificables a través de estrategias variadas de educación, capacitación, inducción específica al puesto de trabajo, desarrollo de condiciones físicas entre otras. <p>Prevención de la enfermedad Auto reportes, inspecciones estructuradas que sirvan como diagnóstico precoz de las condiciones de riesgo, posteriormente se debe utilizar listas de chequeo orientadas al reconocimiento de peligros como posturas, fuerzas, repetición, vibración y bajas temperatura.</p> <p>Protección específica No aplica.</p> | <p style="text-align: center;">Prevención 2°. Diagnóstico temprano</p> <p>El diagnóstico de la epicondilitis es clínico, evidenciando el dolor en la cara lateral o medial del epicóndilo humeral según el caso, el cual se exagera con maniobras de extensión o flexión de la muñeca, respectivamente.</p> <p>Tratamiento oportuno El tratamiento debe ser integral, utilizando herramientas como la analgesia, las medidas físicas y métodos más directos. En las fases agudas de la enfermedad, se recomiendan analgésicos no esteroideos</p> <p>Por último, La intervención quirúrgica se recomienda en casos muy severos donde el tratamiento conservador y la intervención del puesto de trabajo han fallado.</p> | <p style="text-align: center;">Prevención 3°. Rehabilitación.</p> <p>-Las modificaciones en las condiciones de trabajo como reducción de la manipulación de pesos y herramientas, control de los movimientos del antebrazo y la muñeca entre otros</p> <p>-Fisioterapia con ejercicios y movilizaciones, el ultrasonido y la ionización con diclofenaco.</p> |

| | | | | | |
|---------------|--|---|--|---------------|--|
| Prepatogénico | SINDROME DE MANGUITO ROTADOR (CIE-10: M751) Agente. | Patogénico | Síntomas. -Dolor incrementa en las noches -Perdida de la fuerza -Dificultad para el movimiento | Pospatogénico | Signos. -Dificultad para el movimiento abducción, rotación interna y externa". -Signos de Yocum, Hawkins Kennedy. |
| | Mecánicos . Movimientos repetitivos . Posiciones forzadas . Traumatismos . Posturas sostenidas superior a 45° . abducción y flexión a más de 90° . levantamientos de cargas de pesos mayores a 11kg por más de 2 horas | | Estado crónico. . Pinzamiento sobre la capsula anterior . Inestabilidad de la extremidad . Incremento del liquido en la Bursa . Inflamación . Micro desgarros . Fibrosis de estructuras | | |
| | Ambiente. Huésped. Ensambladores de autos, pintores, fresadores, torneros, operadores de presión, mecánicos que realizan montajes por encima del nivel de la cabeza, soldadores que realizan su actividad por encima del nivel de la cabeza, empacadores, almacenistas, albañiles, carteros | | Etapa clínica. Etapa subclínica. Cambios tisulares. Compromiso vascular, compromiso estructural de los tendones. | | Incapacidad. . Perdida de la capacidad motora . Inestabilidad completa de la extremidad . Perdida de las áreas del movimiento . Deformidad . Pinzamientos del manguito rotador |
| | Prevenición 1°. Promoción de la salud. -Promoción de hábitos de vida saludables. -Educación del uso adecuado de las herramientas y manipulación cargas. Prevenición de la enfermedad. -Establecer el factor biomecánico asociado a la función. -Ejercitar la zona superior habitualmente. Protección específica. -Tener en cuenta el factor biomecánico asociado a la postura, movimiento y manipulación de las cargas. -Realización de perfiles sociodemográficos. | Prevenición 2°. Diagnóstico temprano. -Exploración física -RX -Resonancia magnética -TAC Tratamiento y limitación del daño. -Analgésicos no esteroideos. -Fisioterapia. -Educación e información de la patología. -Acupuntura. -Cirugía en los casos que sea necesario. | Prevenición 3°. Rehabilitación. Para la rehabilitación del trabajador se requiere la realización de terapias y la evaluación clínica del sujeto, evaluación del puesto de trabajo a nivel ergonómico, seguimiento y retroalimentación. | | |

| | | |
|--|--|---|
| <p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Prepatogénico</p> <p style="text-align: center;">BURSITIS DEL HOMBRO (CIE-10: M755) Agente.</p> <p>Mecánicos - Rupturas completas del manguito rotador - Traumatismos - Infecciones - movimientos repetitivos</p> <p>Huésped. - Trabajador - enfermedades gota, diabetes y/o artritis - Género femenino</p> <p style="text-align: center;">Ambiente.</p> <p>Ensambladores de autos, pintores, fresadores, torneros, operadores de presión, mecánicos que realizan montajes por encima del nivel de la cabeza, soldadores que realizan su actividad por encima del nivel de la cabeza, empacadores, almacenistas, albañiles, carteros.</p> | <p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Patogénico</p> <p>Síntomas. - Dolor. - Sensación de calor.</p> <p>Signos. - Rigidez. - Incapacidad de realizar los movimientos. - Inflamación. - Incremento del líquido dentro de la bursa. - Fiebre local y enrojecimiento de la piel.</p> <p style="text-align: center;">Etapa clínica.</p> <p style="text-align: center;">Etapa subclínica.</p> <p style="text-align: center;">Cambios tisulares.</p> <p>Inflamación de los tejidos adyacente por lo cual causa engrosamiento de este.</p> | <p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Postpatogénico</p> <p style="text-align: center;">Estado crónico.</p> <p>- Limitación del movimiento. - Incremento del líquido en la bursa. - Inflamación.</p> <p style="text-align: center;">Incapacidad.</p> <p>. Pérdida de la capacidad motora. . Infecciones a repetición en las bursas.</p> |
| <p style="text-align: center;">Prevención 1º.</p> <p>Promoción de la salud. . Auto reporte de los empleados sobre las condiciones laborales . Realización de registros de confort y disconfort</p> <p>Prevención de la enfermedad. . Promoción de hábitos de vida saludables. . Realización de pausas activas. . Aplicación de la rula ante la actividad a realizar</p> <p>Protección específica. . Realización de exámenes preingreso, periódicos y egreso . Realización de perfiles socio demográficos</p> | <p style="text-align: center;">Prevención 2º.</p> <p>Diagnóstico temprano. . Exploración física . Palpación del tejido y ósea . Aplicación del test de Neer . Realización de ecografía . Realización de RMN</p> <p>Tratamiento y limitación del daño. . Analgésicos no esteroideos . Fisioterapia . Inyección de corticoides . Cirugía descompresora . Acupuntura</p> | <p style="text-align: center;">Prevención 3º.</p> <p>Rehabilitación. Para la rehabilitación se puede incluir al trabajador en el rediseño de los puestos de trabajo y la realización de terapias rehabilitadoras con el fin de recuperar la funcionalidad perdida.</p> |

| | | |
|--|--|--|
| <p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Prepatogénico</p> <p>TENDINITIS DEL BICIPITAL (CIE-10: M752) Agente.</p> <p>Mecánicos -Rupturas completas del manguito rotador. -Pinzamientos de la lesión del manguito rotador. -Movimientos repetitivos.</p> <p>Personales</p> <p>Huésped. -Trabajador</p> <p>Ambiente. Ensambladores de autos, pintores, fresadores, torneros, operadores de presión, mecánicos que realizan montajes por encima del nivel de la cabeza, soldadores que realizan su actividad por encima del nivel de la cabeza, empaques, almacenistas, albañiles, carteros.</p> | <p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Patogénico</p> <p>Síntomas. -Dolor en la parte anterior del hombro. -Dificultad para el movimiento.</p> <p>Signos. -Pruebas de evaluación de la función del como la maniobra de Speed y test de Yergason. -Perdida de la inserción del tendón el en hombro, inflamación. -Enrojecimiento de la piel.</p> <p>Etapa clínica.</p> <p>Etapa subclínica.</p> <p>Cambios tisulares. Compromiso estructural de los tendones periarticulares.</p> | <p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Pospatogénico</p> <p>Estado crónico. -Pinzamiento sobre la capsula anterior. -Inestabilidad de la extremidad. -Dificultad para el movimiento.</p> <p>Incapacidad. -Inestabilidad completa de la extremidad. -Pérdida de las áreas del movimiento. -Deformidad.</p> |
| <p>Prevención 1º.</p> <p>Promoción de la salud.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auto reporte de los empleados sobre las condiciones laborales. • Realización de registros de confort y disconfort. <p>Prevención de la enfermedad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evitar sobre esfuerzos. • Evidencia de lesiones anteriores. <p>Protección específica.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tener en cuenta el factor biomecánico asociado a la postura, movimiento y manipulación de las cargas. • Realización de perfiles socio demográficos. | <p>Prevención 2º.</p> <p>Diagnóstico temprano.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exploración física. • Resonancia magnética. • RX para descartar otras patologías. <p>Tratamiento y limitación del daño.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analgésicos no esteroideos. • Fisioterapia. • Inyección de corticoides. • Cirugía de descompresión. • Cirugía de inserción de tendón. | <p>Prevención 3º.</p> <p>Rehabilitación.</p> <p>Para la rehabilitación se puede incluir al trabajador en el rediseño de los puestos de trabajo y la realización de terapias rehabilitadoras con el fin de recuperar la funcionalidad perdida después de la lesión y las cirugías, así mismo como restricción en los movimientos y también en el levantamiento de cargas.</p> |

| | | |
|--|---|---|
| <p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Prepató genico</p> <p>DOLOR LUMBAR INESPECIFICO (CIE-10: M545) ENFERMEDAD DISCAL (CIE-10: M519)</p> <p>Agente:</p> <p>Trabajo físico pesado * Levantamiento de cargas y postura forzada a nivel de columna * Movimientos de flexión y rotación de tronco * Exposición a vibración del cuerpo entero * Posturas estáticas * Factores psicosociales y de organización del trabajo</p> <p>Huésped.</p> <p>Trabajador</p> <p>Mayor incidencia en hombres: Relación hom. 41% - muj. 23%</p> <p>Ambiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> Operadores de vehículos. Constructores. Trabajadores de servicios. Agricultura, industria pesquera. | <p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Pató genico</p> <p>Síntomas.</p> <p>Dolor y/o molestia en el límite inferior de las costillas y el límite inferior de los glúteos. – Limitación dolorosa del movimiento – se asocia a dolor referido o irradiado.</p> <p>Signos.</p> <p>Restricción flexión columna dorsolumbar asociado a dolor.</p> <p>Signos de Lasegue, Bragard si existe compromiso radicular.</p> <p style="text-align: center;">Etapa clínica.</p> <p style="text-align: center;">Etapa subclínica.</p> <p style="text-align: center;">Cambios tisulares.</p> <p>Protrusión discal: compromiso del núcleo pulposo si ruptura del anillo fibroso.</p> <p>Extrusión discal: cuando hay ruptura del anillo fibroso</p> | <p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Postpató genico</p> <p>Estado crónico.</p> <ul style="list-style-type: none"> Limitación de movimientos miembros inferiores. <p>Incapacidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> Puede tornarse limitante para actividades de la vida diaria y la vida cotidiana <p>-En si sola no es una patología que pueda llevar a la muerte. Muerte.</p> |
| <p style="text-align: center;">Prevención 1º.</p> <p>Promoción de la salud.</p> <ul style="list-style-type: none"> Exámenes médicos; pre - durante - post laborales. Hábitos de vida saludables. <p>Prevención de la enfermedad.</p> <ul style="list-style-type: none"> Manual de cargas. Auto reporte de empleados. Identificación de factores de riesgo. Pausas activas. implementación permanente de programas ergonómicos orientados a la prevención primaria, secundaria y terciaria. Aplicación de metodologías de evaluación de carga en el trabajo. <p>Protección específica. N/A.</p> | <p style="text-align: center;">Prevención 2º.</p> <p>Diagnóstico temprano.</p> <ul style="list-style-type: none"> Tamizaje y búsqueda de casos, realización de consultas clínicas de evaluación y mantenimiento de la salud, diagnóstico e iniciación precoz de tratamiento TAC o RM. <p>Tratamiento y limitación del daño.</p> <p>Como parte del tratamiento integral del DLI y ED, los profesionales de la salud deben informar al paciente que ésta es una entidad auto limitada y que no implica enfermedad o lesión orgánica grave subyacente. Además, es necesaria la educación específica en cuanto a las características clínicas y el control de riesgos relacionados.</p> | <p style="text-align: center;">Prevención 3º.</p> <p>Rehabilitación.</p> <ul style="list-style-type: none"> Clínica. Ocupacional. Funcional-fisiológico. Educativo-comportamental. Ergonómico – organizacional. Nucleotomía percutánea, Tto CX. <p>Tener en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificación del caso. Evaluación del sujeto y puesto de trabajo. Seguimiento de rehabilitación integral. Retroalimentación- indicadores. |

| | | | | | |
|----------------------|---|---|---|---|-----------------------|
| Prepatogénico | SILICOSIS (CIE-10: J62) | Patogénico | Síntomas | Signos. | Postpatogénico |
| | <p style="text-align: center;">Agente:</p> <p>Material particulado de origen orgánico: Silice, cuarzo, cristobalita, moganita, tridimita, keatita, coesita, estisovita.</p> | | <p>Tos y expectoración crónica.</p> <p>Adenopatías torácicas.</p> <p>Disnea.</p> <p>Fiebre.</p> | <p>Inflamación pulmonar.</p> <p>Dolor en pecho.</p> <p>Disfagia.</p> <p>Fatiga.</p> | |
| | <p style="text-align: center;">Ambiente</p> <p>Huésped</p> <p>-Trabajador.</p> <p>-Hombre/Mujer.</p> <p>-Puede manifestarse en un periodo de 20 a 25 años después de la primera exposición.</p> | | Etapa clínica. | | |
| | <p>Fundiciones.</p> <p>Industria metalúrgica.</p> <p>Trabajadores en minería, excavaciones y/o perforaciones</p> <p>Industria cerámica y porcelana.</p> <p>Industria del vidrio.</p> | | Etapa subclínica. | | |
| | | | Cambios tisulares. | | |
| | <p style="text-align: center;">Prevenición 1°</p> <p>Promoción de la salud</p> <p>-Implementación de políticas y normas de prevención que inciten al autocuidado y al uso de elementos de protección personal.</p> <p>Prevenición de la enfermedad</p> <p>-Uso de elementos de protección respiratoria.</p> <p>-Evitar exposiciones que superen las 8 horas diarias o 40 horas semanales.</p> <p>-Humectar los procesos de extracción con el objetivo de compactar y precipitar el material particulado.</p> <p>Protección específica</p> <p>Esquema de vacunación: Hepatitis B, difteria, hepatitis A, Rabia, fiebre amarilla y tifoidea, BCG.</p> | <p style="text-align: center;">Prevenición 2°</p> <p>Diagnóstico precoz</p> <p>-Verificar el historial laboral para determinar el tiempo de exposición a la sílice.</p> <p>Paraclínicos</p> <p>-Tomar pruebas diagnósticas de imagenología para confirmar o descartar la presencia de alteraciones pulmonares ya que, la silicosis, no es una patología de desarrollo rápido.</p> <p>-Realizar pruebas como la espirometría para determinar la función pulmonar; o pruebas para determinar la gravedad por medio de la pulsioximetría y gasometría arterial.</p> <p>Tratamiento/Limitación del daño</p> <p>-No existe un tratamiento farmacológico que se haya probado eficaz, sin embargo, la oxigenación y el uso de broncodilatadores e inhaladores contribuyen como paliativos.</p> | <p style="text-align: center;">Prevenición 3°</p> <p>Rehabilitación</p> <p>-Reubicar laboralmente al trabajador, esto con el objetivo de que haya un cese en la exposición.</p> <p>-Realizar controles periódicos, aproximadamente entre uno (1) y tres (3) años para detectar si hay pérdida de función pulmonar o progresión de lesiones nodulares.</p> | | |

| | | | | | |
|----------------------|---|--|---|--|----------------------|
| Prepatogénico | NEUMOCONIOSIS POR POLVO DE CARBÓN (CIE-10: J60) Agente físico Material particulado de origen orgánico: Polvo de carbón. Ambiente | Pato genico | Síntomas. -Tos crónica. -Expectoración crónica de esputo negro. -Disnea/Taquipnea. | Signos. -Inflamación pulmonar. -Pérdida de peso. -Disfagia. | Pospatogénico |
| | Huésped -Trabajador -Hombres entre 30 y 40 años. -Puede manifestarse en un periodo de 20 a 25 años después de la primera exposición. | | Elaboración de productos refractarios. Manufactura con piedras ornamentales. Trabajadores en minería, excavaciones y/o perforaciones Molinos de piedra. | Etapa clínica. Etapa subclínica. | |
| | Prevenición 1° Promoción de la salud -Implementación de políticas y normas de prevención que inciten al autocuidado y al uso de elementos de protección personal. Prevenición de la enfermedad -Uso de elementos de protección respiratoria. -Evitar exposiciones que superen las 8 horas diarias o 40 horas semanales. -Humectar los procesos de extracción con el objetivo de compactar y precipitar el material particulado. Protección específica -Esquema de vacunación: Hepatitis B, difteria, hepatitis A, Rabia, fiebre amarilla y tifoidea, BCG. | Prevenición 2° Diagnóstico precoz -Verificar el historial laboral para determinar el tiempo de exposición al material particulado. Paraclínicos -Tomar pruebas diagnósticas de imagenología como la Radiografía de Tórax con Lectura Internacional (técnica ILO) o la Tomografía Computada Torácica de Alta Resolución (TCAR). -Realizar la prueba de ejercicio, elasticidad pulmonar y pruebas funcionales de las vías respiratorias. Tratamiento/ Limitación del daño -Administración de un tratamiento farmacológico que conste de mucolíticos y fármacos expectorantes. | Prevenición 3° Rehabilitación -Reubicar laboralmente al trabajador, esto con el objetivo de que haya un cese en la exposición al material particulado. -Realizar controles periódicos, aproximadamente entre uno (1) y tres (3) años para detectar si hay pérdida de función pulmonar. | Muerte. Puede ocasionarse por un diagnóstico y tratamiento tardío. El tabaquismo y alcoholismo pueden acelerar el proceso de transición a la muerte. | |

| | | | |
|---|---|--|---|
| <p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Prepatogénico</p> <p>ASBESTOSIS (CIE-10: J61) Agente: Material particulado de origen orgánico - Fibras: Asbesto.</p> <p style="text-align: center;">Ambiente</p> <p>Huésped. -Trabajador. -Hombres entre 30 y 40 años. -Puede manifestarse en un periodo de 20 a 25 años después de la primera exposición.</p> <p>Industria naval. Fabricación textil. Trabajadores en excavaciones y/o perforaciones. Construcción y demoliciones. Fabricación de fibrocemento.</p> | <p>Síntomas. -Tos y expectoración crónica. -Hemoptisis. -Disnea.</p> | <p>Signos. -Inflamación pulmonar. -Disfagia. -Signo de los dedos en palillo de tambor (Acropaquia).</p> | <p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Postpatogénico</p> <p>Estado crónico. Se caracteriza por la evolución de esta al mesotelioma maligno.</p> <p style="text-align: center;">Incapacidad. Durante el periodo de incapacidad se recomienda la aplicación de un plan nutricional, un plan de ejercicios y la utilización de oxígeno suplementario.</p> <p style="text-align: center;">Muerte. Puede ocasionarse por un diagnóstico y tratamiento tardío. El tabaquismo y alcoholismo pueden acelerar el proceso de transición a la muerte.</p> |
| | <p>Etapa clínica.</p> <p>Etapa subclínica.</p> <p style="text-align: center;">Cambios tisulares. Encapsulación de las fibras de asbesto y cicatrización en la estructura alveolar.</p> | | |
| <p style="text-align: center;">Prevención 1º Promoción de la salud</p> <p>-Entrenar a los trabajadores sobre los métodos seguros de trabajo y los riesgos que conlleva la exposición prolongada. -Implementación de políticas y normas de prevención que inciten al autocuidado y al uso de elementos de protección personal.</p> <p style="text-align: center;">Prevención de la enfermedad</p> <p>-Uso de elementos de protección respiratoria aprobada específicamente contra polvos de asbesto.</p> <p style="text-align: center;">Protección específica</p> <p>Esquema de vacunación: Hepatitis B, difteria, hepatitis A, Rabia, fiebre amarilla y tifoidea, BCG.</p> | <p style="text-align: center;">Prevención 2º Diagnóstico precoz</p> <p>-Verificar el historial laboral, esto con el objetivo de determinar la exposición al asbesto.</p> <p>Paraclínicos</p> <p>-Tomar pruebas diagnósticas de imagenología para confirmar la presencia de alteraciones pulmonares ya que, la asbestosis, no es una patología de desarrollo rápido. -Realizar pruebas como la espirometría para determinar la función pulmonar; o pruebas para determinar la gravedad por medio de la pulsioximetría y gasometría arterial.</p> <p style="text-align: center;">Tratamiento/Limitación del daño</p> <p>-No existe un tratamiento que se haya probado efectivo, sin embargo, la oxigenación y el uso de inhaladores contribuyen como paliativos.</p> | <p style="text-align: center;">Prevención 3º Rehabilitación</p> <p>-Reubicar laboralmente al trabajador, esto con el objetivo de que haya un cese en la exposición. -Abandonar el tabaquismo. -Realizar controles periódicos, aproximadamente entre uno (1) y tres (3) años para detectar si hay pérdida de función pulmonar o progresión de lesiones nodulares.</p> | |

| | | |
|---|---|---|
| <p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Prepatogénico</p> <p>ASMA OCUPACIONAL (CIE-10: J46X)</p> <p>Agentes:</p> <p><i>Sustancias químicas</i></p> <p><i>Sustancias biológicas</i> (animales, vegetales, microbios y enzimas).</p> <p><i>Material particulado</i> (polvos metálicos)</p> <p>Huésped</p> <p>-Trabajador.</p> <p>-Hombres entre 25 y 50 años.</p> <p>-Mujeres entre 30 y 40 años.</p> <p>Ambiente</p> <p>Pintores de aerosol.</p> <p>Panaderías, granjas.</p> <p>Área de la salud y laboratorios.</p> <p>Carpinterías.</p> <p>Industria eléctrica.</p> | <p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Pato génico</p> <p>Síntomas.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Tos nocturna. -Neumonitis y/o bronquitis. -Disnea. <p>Signos.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Cianosis. -Sibilancias. -Opresión torácica. <p style="text-align: center;">Etapa clínica.</p> <p style="text-align: center;">Etapa subclínica.</p> <p style="text-align: center;">Cambios tisulares.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Infiltración de eosinófilos al tejido epitelial causando daño al mismo. -Liberación desde los macrófagos alveolares de citoquinas. -Edema de la mucosa y posterior broncoconstricción. | <p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Postpatogénico</p> <p>Estado crónico.</p> <p>Puede evolucionar a una Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica, disminuyendo la capacidad respiratoria.</p> <p>Incapacidad.</p> <p>Durante el periodo de incapacidad se recomienda la aplicación de un plan nutricional, un plan de ejercicios y la utilización de oxígeno suplementario.</p> <p>Muerte.</p> <p>Puede ocasionarse por un diagnóstico y tratamiento tardío. El tabaquismo y alcoholismo pueden acelerar el proceso de transición a la muerte.</p> |
| <p style="text-align: center;">Prevención 1°.</p> <p>Promoción de la salud</p> <ul style="list-style-type: none"> -Establecer programas de educación laboral, orientados a la ejecución segura del trabajo, conocimiento del riesgo, normas de higiene y seguridad. <p>Prevención de la enfermedad</p> <ul style="list-style-type: none"> -Eliminar o sustituir asmogénicos. -Evitar exposiciones que superen las 8 horas diarias o 40 horas semanales. <p>Protección específica</p> <p>Esquema de vacunación: Hepatitis B, difteria, hepatitis A, Rabia, fiebre amarilla y tifoidea, meningococo, neumococo, BCG.</p> | <p style="text-align: center;">Prevención 2°.</p> <p>Diagnóstico precoz.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Verificar el historial laboral para determinar el listado de procesos y sustancias usadas en el desempeño de las labores. <p>Paraclínicos</p> <ul style="list-style-type: none"> -Tomar pruebas diagnósticas de esputo para cuantificar la presencia de eosinófilos. -Realizar pruebas de reto con metacolina o histamina, esto con el objetivo de medir la reactividad en las vías aéreas. <p>Tratamiento/Limitación del daño</p> <ul style="list-style-type: none"> -La oxigenación, el uso de inhaladores y corticosteroides sirven como tratamiento farmacológico y se han probado eficaces en el manejo del asma ocupacional. | <p style="text-align: center;">Prevención 3°.</p> <p>Rehabilitación.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Reubicar laboralmente al trabajador, esto con el objetivo de que haya un cese en la exposición. -Entrenamiento en ejercicio físico e intervención nutricional. -Monitorear el estado clínico y funcional durante y después de la exposición al agente causal. |

| | | |
|---|--|---|
| <p style="text-align: center;">CANCER PULMONAR DE ORIGEN LABORAL (CIE-10: C349)</p> <p style="text-align: center;">Agente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Arsénico y compuestos de arsénico. • Asbestos. • Berilio y sus compuestos. • Cadmio y sus compuestos. • Cloruro de vinilo. • Compuestos de cromo hexavalente. • Níquel y sus compuestos. • Sílice cristalina. • Talco con fibras asbestiformes. • 2, 3, 7 y 8 tetraclorodibenzo (h_a)(1,4) dioxina. <p style="text-align: center;">Ambiente.</p> <p>Huésped. Trabajadores expuestos al asbesto; aislamientos; producción de hojas metálicas; industria de asbesto o cemento; sistemas de frenado;</p> <p>Trabajador manipulación en construcción; industria</p> <p>Género: Hombres de revestimiento, astilleros,</p> <p>Edad: manufactureros, de textiles, producción de materiales aislantes o filtros; de la industria del bala, plástico, resinas y poli mero; trabajadores de plantas productoras de cromatos, tintas y pigmentos; aleaciones ferro-crómicas; soldadura de acero inoxidable;</p> | <p style="text-align: center;">Síntomas.</p> <p>En etapas iniciales es asintomático, pero cuando la enfermedad es avanzada presenta tos, sibilancias o hemoptisis, esputo hemoptoico. Atelectasia con o sin neumonía o absceso, dolor pleurítico con o sin derrame pleural, pérdida de función pulmonar asociada con disnea, dolor radicular.</p> <p style="text-align: center;">Signos.</p> <p>Hemoptisis, dificultad para respirar, dolor torácico, fatiga.</p> <p style="text-align: center;">Etapa clínica.</p> <p style="text-align: center;">Etapa subclínica.</p> <p style="text-align: center;">Cambios tisulares.</p> <p>Tumor primario puede invadir la pared torácica, se presenta nódulo pulmonar solidario.</p> | <p style="text-align: center;">Estado crónico.</p> <p>Disfonía, parálisis diafragmática por compromiso del nervio frénico, disfagia, estridor, síndrome de vena cava superior, derrame pleural, síndrome de Pancoast, diseminación linfagítica.</p> <p style="text-align: center;">Incapacidad.</p> <p>Infecciones relacionadas con la inmunosupresión, toxicidad pulmonar por ambos tipos de tratamiento que pueden ser tempranas o tardías y con diferentes grados de severidad.</p> <p style="text-align: center;">-----Muerte-----</p> |
| <p style="text-align: center;">Prevención 1º.</p> <p>Promoción de la salud</p> <p>Identificar medidas de control técnicas establecidas por la organización para la eliminación o la reducción de los contaminantes químicos y la exposición de los trabajadores.</p> <p>Prevención de la enfermedad</p> <p>Disponer de un inventario de los agentes químicos utilizados o manufacturados</p> <p>Hacer un reconocimiento de las operaciones o procesos de producción para identificar en tiempo y lugar la forma como los agentes químicos carcinógenos pueden interactuar con los trabajadores expuestos a través de las vías inhalatoria, dérmica o digestiva.</p> <p>Análisis de la fuerza laboral en términos de número de personas expuestas en forma directa o indirecta en los sitios de trabajo o procesos productivos en observación.</p> <p>Protección específica</p> <ul style="list-style-type: none"> • Muestreo y análisis de los agentes y personal activos. • Valores límites permisibles • Los EPP deben incluir protección respiratoria y dérmica. | <p style="text-align: center;">Prevención 2º.</p> <p>Diagnóstico temprano</p> <ul style="list-style-type: none"> • C341 Tumor maligno del lóbulo superior, bronquio o pulmón • C342 Tumor maligno del lóbulo medio, bronquio o pulmón • C343 Tumor maligno del lóbulo inferior, bronquio o pulmón • C349 Tumor maligno de los bronquios o del pulmón, parte no especificada <p>Se realiza radiografía de tórax para encontrar nódulo pulmonar solidario, cuando se encuentra uno se debe comparar con radiografías previas. Se realiza tomografía de tórax con contraste cuando se detecta un nódulo pulmonar y se quiere definir más claramente la morfología y las características de la lesión e identificar otras lesiones nodulares. Cuando con las imágenes diagnósticas no se define si es maligno o benigno el nódulo se realiza la confirmación histológica por cualquier método dependiendo la ubicación, la patología confirmara la presencia o no de malignidad, histología para clasificar el tumor en célula pequeña o célula no pequeña.</p> <p>Tratamiento oportuno</p> <p>El tratamiento se basa en cirugía, quimioterapia y radioterapia concomitante de acuerdo con el tipo histológico y la estadiificación.</p> <p>A los pacientes fumadores con cáncer pulmonar se les debe recomendar el abandono del hábito de fumar. Se les debe ofrecer tratamiento, asesoría y farmacoterapia, así como seguimiento.</p> | <p style="text-align: center;">Prevención 3º.</p> <p>Rehabilitación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promoción de la salud y la prevención de la discapacidad. • Desarrollo, recuperación y mantenimiento funcional. • Integración sociocupacional. • Prórroga de incapacidades temporales. • Rehabilitación funcional. • Rehabilitación profesional, con los componentes de readaptación del individuo al trabajo, modificaciones al ambiente del trabajo, adaptación al ambiente extralaboral y reincorporación laboral. |

| | | |
|--|---|---|
| <p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Prepatogénico</p> <p style="text-align: center;">HIPOACUSIA NEUROSENSORIAL INDUCIDA POR RUIDO (CIE-10: H919)</p> <p style="text-align: center;">Agente: Ruido industrial</p> <p>Huésped. Trabajadores que se expuestos a niveles de ruido de 85 dB TWA o más, o su equivalente durante la jornada laboral.</p> <p style="text-align: center;">Ambiente. Entornos laborales cuya exposición al ruido sea mayor a 85 db TWA, *metalmecánicos. *manejo de presiones. *talleres de ornamentación. * grafitados y pulido a presión.</p> | <p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Pato génico</p> <p>Síntomas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pérdida de la capacidad auditiva. • Dificultad para escuchar palabras en ambiente ruidoso. <p style="text-align: center;">Etapa clínica.</p> <p style="text-align: center;">Etapa subclínica.</p> <p>Cambios tisulares. -Deformación de células ciliadas en el oído interno.</p> <p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Pospatogénico</p> <p style="text-align: center;">Estado crónico.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sordera. • Hipoacusia bilateral. <p style="text-align: center;">Incapacidad. -Sordera.</p> <p>Esta condición por si sola no está asociada a la muerte.</p> | |
| <p style="text-align: center;">Prevención 1°.</p> <p>Promoción de la salud.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exámenes médicos; pre - durante - post laborales. • Hábitos de vida saludables. • Uso de E.P.P. <p>Prevención de la enfermedad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exámenes médicos; pre - durante - post laborales. • Aplicación de controles de ingeniería. • Ambientes controlados (nivel de ruido). • E.P.P. NTC 2272. <p>Protección específica. N/A</p> | <p style="text-align: center;">Prevención 2°.</p> <p>Diagnóstico temprano.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Audiograma clínico. • Otoscopia bilateral. • Acuametría de voces. • Pruebas con diapasones. • cuestionarios para tamizar síntomas. <p>Tratamiento y limitación del daño.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Audífono osteointegrado. • Implante coclear. • Restricción de exposición a ruido. | <p style="text-align: center;">Prevención 3°.</p> <p>Rehabilitación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valoración funcional auditiva. • Valoración de actividad desempeñada. • Evaluación de las siguientes consideraciones: -Psicológicas. -Socioculturales. -Socioeconómicas. -Físicas. -Familiares. <p>La rehabilitación auditiva no solo incluye la adaptación de audífonos y la enseñanza de su manejo y cuidado, sino también la completa instrucción al paciente y su familia para la prevención de pérdida auditiva adicional y para enfrentar de forma adecuada la pérdida auditiva.</p> |

| | | | | | | |
|---|--|--|----------------|---|---|--|
| <p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Prepatogénico</p> <p>DERMATITIS OCUPACIONAL (CIE-10: L10, L24)</p> <p>Agente (causantes o asociados a la patología): *Plaguicidas y plantas *cromo hexavalente en el cemento *glutaraldehído, químicos del caucho, resinas compositas. *epoxi-resinas, acrilato resinas, colofonia. * tuliposido a lactona sesquiterpena. *ajos y cebolla. * p-fenil diamina, gliceryltioglicolato, níquel, persulfato de amonio. * guantes de caucho, preservativos. * biocidas, inhibidores de corrosión, níquel, colofonia.</p> <p>Huésped. Mayor presencia entre los 25 y 54 años. resultado de la Exposición cutánea a un irritante sin que medie una respuesta alérgica.</p> <p>Ambiente. Trabajadores de: • Peluquería. • Aseo. • Mecánicos. • Metalmecánicos. • Sector salud. • Sector alimentos. • Floristas. • Maquinistas. • Tintas resinas. • Textiles.</p> | <p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Pato génico</p> <table border="0"> <tr> <td>Síntomas.</td> <td>Signos.</td> </tr> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Escozor. • Irritación. • Picazón. • Ardor. • Ulceras. • enrojecimiento </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Eccemas. • Prurito. • Sarpullido. </td> </tr> </table> <p style="text-align: center;">Etapa clínica.</p> <p style="text-align: center;">Etapa subclínica.</p> <p>Cambios tisulares.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lesiones dermatológicas. • Quemaduras. • Laceraciones. | Síntomas. | Signos. | <ul style="list-style-type: none"> • Escozor. • Irritación. • Picazón. • Ardor. • Ulceras. • enrojecimiento | <ul style="list-style-type: none"> • Eccemas. • Prurito. • Sarpullido. | <p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Pospatogénico</p> <p>Estado crónico.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ardor • Prurito. • Contacto con desencadenantes de alergia. <p>Incapacidad. -Limitación para entrar en contacto con agentes irritantes o alérgenos.</p> <p>No se asocia a la muerte.</p> |
| Síntomas. | Signos. | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Escozor. • Irritación. • Picazón. • Ardor. • Ulceras. • enrojecimiento | <ul style="list-style-type: none"> • Eccemas. • Prurito. • Sarpullido. | | | | | |
| <p>Prevención 1º.</p> <p>Promoción de la salud.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exámenes médicos; pre - durante - post laborales. • Hábitos de vida saludables. <p>Prevención de la enfermedad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exámenes médicos; pre - durante - post laborales. • Prevención primaria del daño cutáneo. • Programa de inducción a tareas con exposición dérmica. • Programa de capacitación uso y elección adecuada de E.P.P. <p>Protección específica. N/A.</p> | <p>Prevención 2º.</p> <p>Diagnóstico temprano.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prueba epicutánea de parche. • True test. • Prick test. • Inmunoglobina E alérgeno-específica (IgE). <p>Tratamiento y limitación del daño.</p> <ul style="list-style-type: none"> • cremas hidratantes. • cremas de barrera. • El uso de crema con el quelante ácido dietilenti-triamino-pentaacético, conocido por su sigla en inglés DPTA (diethylenetriaminepenta-acetic acid), se recomienda en <i>pacientes</i> con sensibilización a níquel, cobalto o cromo, pues su aplicación disminuye la respuesta alérgica. | <p>Prevención 3º.</p> <p>Rehabilitación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Emolientes, crema de barrera y lanolina. • La curación, depende del proceso a menos que haya contacto nuevamente con el irritante. | | | | |

| | | | | | | |
|---|--|---|--|--|-----------------------|---|
| Prepatogénico | BTX-EB (CIE-10: NA) Agente: Químicos derivados de los hidrocarburos (Carcinógenos, teratógenos, narcóticos): Benceno, Tolueno, Xileno, Etilbenceno. | Patogénico | Síntomas. -Somnolencia. -Insomnio. -Vértigo. -Convulsiones. | Signos. -Compromiso de la memoria, pobre concentración. -Cambios de afecto o personalidad. -Hipotensión/Bradycardia. | Postpatogénico | Estado crónico. Benceno: Leucemia, polineuritis. Tolueno: Disfagia, falta de coordinación, pérdida de memoria. Xileno: Somnolencia diurna e insomnio nocturno, vértigo, anorexia. |
| | Ambiente Huésped -Trabajador. -Hombres entre 20 y 40 años. -Mujeres entre 20 y 40 años, o en periodo de gestación. | | Etapa clínica. Etapa subclínica. Cambios tisulares. -Gastrointestinal: irritación sobre la mucosa gástrica y vías digestivas altas. -Piel: se produce una irritación en la epidermis, causando eritema. -Nervios: ocasiona daños sobre la mielina. | Incapacidad. Ingesta de líquidos para mantener el cuerpo hidratado y de esta manera excretar los tóxicos a través de la orina. Muerte. Puede producirse si no hay un cese inmediato de la exposición a los agentes. | | |
| Prevención 1º | | Prevención 2º | | Prevención 3º | | |
| Proposición de la salud -Informar al trabajador sobre el riesgo que representa al cuerpo la exposición prolongada. Prevención de la enfermedad -Uso de elementos de protección personal. -Evitar exposiciones que superen las 8 horas diarias o 40 horas semanales. -Todos los trabajadores expuestos de manera directa deben ser evaluados e incluidos en los programas de vigilancia médica. Protección específica -Esquema de vacunación: Hepatitis B, difteria, hepatitis A, Rabia, fiebre amarilla y tifoidea, meningococo, neumococo. | | Diagnóstico precoz - Realizar una evaluación médica con examen dérmico, respiratorio y neurológico general. Paraclinicos -Tomar pruebas de laboratorio, que incluyen Indicadores Biológicos de Exposición; la aplicación de prueba de síntomas neurotóxicos; las baterías neurocomportamentales, o evaluaciones de dominio funcional; pruebas de función auditiva y discriminación de color. Tratamiento/Limitación del daño -No existen antídotos para la toxicidad por solventes. -Excreción del tóxico por depuración renal, extrarrenal o lavado gástrico. -Retirar la ropa que esté contaminada y lavar la piel. -Oxigenoterapia para mejorar la ventilación y oxigenación celular. | | Rehabilitación -Reubicar laboralmente al trabajador, esto con el objetivo de que haya un cese en la exposición. -Sustitución del agente por uno menos peligroso o tóxico. | | |

| | | |
|---|---|--|
| <p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Prepatogénico</p> <p>PIC PLAGUICIDAS INHIBIDORES DE LA COLINESTERASA (CIE-10: T60)</p> <p>Agente: -Dérmica: por absorción. -Digestiva: por ingesta.</p> <p>Ambiente. Trabajos de la producción y manipulación de insecticidas organofosforados. De la industria de síntesis y formulación.</p> <p>Huésped. Trabajador</p> <p>Almacenamiento, distribución y transporte del producto. Trabajos en donde se aplica el plaguicida en labores agrícolas vía manual y/o con aeronaves.</p> | <p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Patogénico</p> <p>Síntomas. -Cefalea. -Mareo. -Nerviosismo. -Cambios de carácter. -Dolor torácico. -Visión borrosa.</p> <p>Signos. Neuropatía retardada Temblor Síncope Sudoración Erupciones cutáneas Tos Sibilancias Roncus Dificultad respiratoria</p> <p>Etapa clínica.</p> <p>Etapa subclínica.</p> <p>Cambios tisulares. -Dermatitis. -Inflamación abdominal. -Disminución en los niveles de colinesterasa plasmática.</p> | <p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Postpatogénico</p> <p>Estado crónico. -Síndrome muscarínico. -Síndrome nicotínico. -Síndrome de compromiso de SNC.</p> <p>Incapacidad. -Neuropatía retardada. -Parkinsonismo y alteraciones neuro comportamentales.</p> <p>-----Muerte.-----</p> |
| <p>Prevención 1º.</p> <p>Promoción de la salud. -Educación al personal sobre los riesgos y el uso de los EPP</p> <p>Prevención de la enfermedad. -Valoraciones sobre las exposiciones dérmicas según la AHA. -Controles en fuente medio e individuo. -Uso de los EPP específicos.</p> <p>Protección específica. -Caja de herramientas para el control del riesgo químico. -Aislamiento de las sustancias tóxicas. -Ventilación de los espacios.</p> | <p>Prevención 2º.</p> <p>Diagnóstico temprano. -Valoraciones de muestras dérmicas tomadas de los trabajadores. -Valoraciones de muestras sanguíneas tomadas de los trabajadores. -Métodos indirectos de monitoreo biológico "uso de dosímetros".</p> <p>Tratamiento y limitación del daño. Administración de atropina en dosis bajas. Oxigenoterapia, descontaminación y de antidotos específicamente la pralidoxima (en intoxicaciones agudas).</p> | <p>Prevención 3º.</p> <p>Rehabilitación. -Retiro temporal de la exposición. -Uso de analgésicos. -Fisioterapias. -Manejo farmacológico con tiamina.</p> |

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarez R. Salud Pública y Medicina Preventiva. (2017) 5° Edición. México DF. Ed. Manual Moderno.
- Rodriguez Correa, C. (2016). Nuevos protocolos para el diagnóstico de enfermedades profesionales, segunda edición. Bogotá. Sociedad Colombiana de Medicina del trabajo.
- Historia natural de la enfermedad. [en línea]. 2011. Disponible en: <https://www.clubensayos.com/Ciencia/Historia-Natural-De-La-Enfermedad/69345.html>
- García Maldonado, G. El factor pronóstico en medicina. Un análisis de sus implicaciones. Revista electrónica, Medicina, salud y sociedad. [en línea] 2012 [citado 28 de febrero 2016]; 2 (19): 1-19. Disponible en: <http://cienciasdelasaluduv.com/revistas/index.php/mss/article/viewFile/69/79>
- García JC. Paradigmas para la enseñanza de las ciencias sociales en las escuelas de medicina. Revista Cubana de Salud Pública. [en línea] 2010; 36 (4): 371 – 380. Disponible en: http://www.bvs.sld.cu/revistas/spu/vol_36_04_10/spu14410.htm
- Olivero, I. Manual básico de epidemiología en alimentación y nutrición. [en línea], Nueva editorial universitaria; 2013 [citado 29 de febrero 2016].
- Stellman, J. (1998). Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo. Madrid. Ministerio de trabajo y asuntos sociales.
- Organización panamericana de la salud. Módulo de Principios de Epidemiología para el Control de Enfermedades, Unidad 2: Salud y enfermedad en la Población. Washington, D.C: OPS. 2011.
- Colombia. Ministerio de Trabajo. Resolución 0312 de 2019 (13 de Febrero) Por el cual se define los estandares minimos del sistema de gestión Seguridad y Salud en Trabajo SG-SST.
- Colombia. Ministerio de Trabajo. Resolución 1111 de 2017 (27 de Marzo) Por el cual se define los estandares minimos del sistema de gestión Seguridad y Salud en Trabajo para empleadores y contratantes.

Colombia. Ministerio de Trabajo. Decreto 1072 de 2015 (26 de Mayo) Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo.

Colombia. Ministerio de Salud y Protección Social, Ministerio de Trabajo. Decreto 1477 de 2014 (5 de Agosto) Por el cual se expide la tabla de enfermedades Laborales.

Colombia. Ministerio de Salud y Protección Social, Ministerio de Trabajo. Decreto 1507 de 2014 (12 de Agosto) Por el cual se expide el manual unico para la calificación de la pérdida de la capacidad laboral y ocupacional.

Colombia. Congreso de la Republica. Ley 1562 de 2012 (11 de Julio) Por el cual se modifica el Sistema General Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional.

Semblanza

USO DE LA HISTORIA NATURAL DE LA ENFERMEDAD COMO PARTE DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LA PATOLOGÍA LABORAL EN COLOMBIA: HERRAMIENTA PRÁCTICA

Jose Edward Alvarez Marín

Médico, Universidad del Tolima, Especialista en Salud Ocupacional, Universidad Manuela Beltrán, Docente – Autor principal, Corporación Universitaria Minuto de Dios – Vicerrectoría Tolima Magdalena Medio.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2560-958X>

Google Académico: josealvarezmarin@gmail.com

Correo electrónico Institucional: jose.alvarez-m@uniminuto.edu.co

Correo electrónico Personal: josealvarezmarin@gmail.com

Nicolás Buriticá Orozco

Administración en Salud Ocupacional, Estudiante - Colaborador, Corporación Universitaria Minuto de Dios.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2144-0115>

Google Académico: laufeyson05@gmail.com

Correo electrónico Institucional: nburiticaor@uniminuto.edu.co

Correo electrónico Personal: laufeyson05@gmail.com

Jorge Manuel Herrera Quintero

Administración en Salud Ocupacional, Estudiante - Colaborador, Corporación Universitaria Minuto de Dios.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1422-3670>

Google Académico: jherreraqu1@uniminuto.edu.co

Correo electrónico Institucional: jherreraqu1@uniminuto.edu.co

Correo electrónico Personal: jmherrera2014@gmail.com

Daniela Ortiz Riveros

Administración en Salud Ocupacional, Estudiante - Colaborador, Corporación Universitaria Minuto de Dios.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4581-9178>

Google Académico: dortizrive2@uniminuto.edu.co

Correo electrónico Institucional: dortizrive2@uniminuto.edu.co

Correo electrónico Personal: danielaortizriverossusi2016@gmail.com

Kimberly Stefania Salazar Ayala

Administración en Salud Ocupacional, Estudiante - Colaborador, Corporación Universitaria Minuto de Dios.

Correo electrónico Institucional: ksalazaraya@uniminuto.edu.co

Correo electrónico personal: stefaniasalazar.vct@gmail.com

LA LOGÍSTICA VERDE COMO ESTRATEGIA DE COMPETITIVIDAD, EMPRESAS AMBIENTALMENTE RACIONALES Y EL USO EFICAZ DE LOS RECURSOS

David Andres Suarez Suarez²⁰¹, Cesar Augusto Silva Giraldo²⁰²

Pares evaluadores: Red de Investigación en Educación, Empresa y Sociedad –
REDIEES.²⁰³

²⁰¹ Administrador de Empresas, UNAB, Especialista en Investigación de Mercados, Especialista en Docencia Universitaria , UCC, MBA Magister en Dirección y administración de empresas, UNIR, Doctorando en Ciencias Económicas y Administrativas, UCIMEXICO. Grupo de Investigación QUANTUM. Corporación Universitaria Minuto de Dios – UNIMINUTO, Bucaramanga, Colombia, Correo electrónico institucional: david.suarez@uniminuto.edu

²⁰² Administrador de Empresas, Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD. Especialista en Gestión de Proyectos, Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD. MBA – Master en dirección y administración de empresas - especializado en Comercio Internacional, Cerem Business School. Magíster en Paz, Desarrollo y Ciudadanía, UNIMINUTO. Doctorando en Ciencias Económicas y Administrativas, UCIMEXICO. Docente Posgrados, investigador del grupo: Grupo de Investigación en Desarrollo Humano, Tejido Social e Innovaciones Tecnológicas (GIDTI) y QUANTUM. Corporación Universitaria Minuto de Dios – UNIMINUTO, Bucaramanga, Colombia, csilvagiral@uniminuto.edu.co.

²⁰³ Red de Investigación en Educación, Empresa y Sociedad – REDIEES. www.rediees.org

Los paradigmas actuales - educación, empresa y sociedad - ISBN: 978-958-52636-8-0

Colección: Científica Educación, Empresa y Sociedad. DOI: <https://doi.org/10.34893/na8w-qb04>

LA LOGÍSTICA VERDE COMO ESTRATEGIA DE COMPETITIVIDAD - EMPRESAS AMBIENTALMENTE RACIONALES Y EL USO EFICAZ DE LOS RECURSOS

David Andres Suarez Suarez²⁰⁴, Cesar Augusto Silva Giraldo²⁰⁵

RESUMEN

El cuidado del medio ambiente es una responsabilidad compartida, cada persona desde su casa y como sociedad en general, está implicada en las acciones ambientales que puedan llevar a cabo tanto individualmente como en forma de instituciones, comunidades o empresas, que también tienen mucho que ver en esta cuestión; puesto que la actividad industrial genera una serie de emisiones perjudiciales para nuestro entorno, no obstante cualquier empresa puede realizar una serie de acciones ecológicas para reducir el impacto medioambiental de su actividad. Ahora bien, adoptar una alternativa verde resulta como la mejor forma de ayudar al medio ambiente desde la empresa. Muchas organizaciones se limitan a cumplir la normativa relacionada con el medio ambiente para evitar sanciones por su actividad, pero claramente esto no es suficiente. Dentro de la cadena de abastecimiento de una empresa es imprescindible implementar de forma práctica y eficiente un modelo de logística verde idóneo con la adecuada guía como sugerencia para la implementación de dichas prácticas verdes.

²⁰⁴ Administrador de Empresas, UNAB, Especialista en Investigación de Mercados, Especialista en Docencia Universitaria, UCC, MBA Magister en Dirección y administración de empresas, UNIR, Doctorando en Ciencias Económicas y Administrativas, UCIMEXICO. Grupo de Investigación QUANTUM. Corporación Universitaria Minuto de Dios – UNIMINUTO, Bucaramanga, Colombia, Correo electrónico institucional: david.suarez@uniminuto.edu

²⁰⁵ Administrador de Empresas, Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD. Especialista en Gestión de Proyectos, Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD. MBA – Master en dirección y administración de empresas - especializado en Comercio Internacional, Cerem Business School. Magíster en Paz, Desarrollo y Ciudadanía, UNIMINUTO. Doctorando en Ciencias Económicas y Administrativas, UCIMEXICO. Docente Posgrados, investigador del grupo: Grupo de Investigación en Desarrollo Humano, Tejido Social e Innovaciones Tecnológicas (GIDTI) y QUANTUM. Corporación Universitaria Minuto de Dios – UNIMINUTO, Bucaramanga, Colombia, csilvagiral@uniminuto.edu.co.

ABSTRACT

The care of the environment is a shared responsibility, each person from his home and as a society in general, is involved in environmental actions that can be carried out both individually and in the form of institutions, communities or companies, which also have much to do with this issue; since industrial activity generates a series of emissions harmful to our environment, however any company can take a series of ecological actions to reduce the environmental impact of its activity. However, adopting a green alternative is the best way to help the environment from the company. Many organisations limit themselves to complying with regulations related to the environment in order to avoid sanctions for their activity, but clearly this is not enough. Within the supply chain of a company it is essential to implement in a practical and efficient way an ideal green logistics model with the appropriate guidance as a suggestion for the implementation of such green practices.

PALABRAS CLAVE: Empresa, Logística, Modelo, Logística Verde, Procesos, Medio Ambiente.

Keywords: Company, Logistics, Model, Green Logistics, Processes, Environment

INTRODUCCIÓN

El medio ambiente es un compromiso de todas las personas, y aunque hasta hace poco tiempo nació la preocupación de las personas y las empresas por el impacto negativo que producían las actividades de las mismas y todo lo que eso genera al medio ambiente; es gracias a ello que poco a poco se han fundado normas ambientales para las industrias, sin embargo no siempre se ha puesto en práctica su cumplimiento. Actualmente la exigencia de las normas ha aumentado requiriendo unos controles ambientales mínimos a las empresas para el cuidado de los recursos naturales y la minimización del impacto ambiental. Adicional a esto, para el 2015 se adoptaron unos objetivos de desarrollo sostenible como un llamado universal para lograr un equilibrio ambiental, económico y social, impulsando en algunos de ellos, el manejo óptimo de los recursos ambientales, la no contaminación, acciones por el clima, medidas de saneamiento, entre otros, que en este caso incentivan el progreso de estas buenas prácticas con el medio ambiente.

Por otro lado, aunque el concepto de logística verde es muy reciente, nace en el intento de incorporar un componente ambiental que a lo largo del tiempo ha ido surgiendo en algunas empresas como un orden organizacional muy importante para generar un valor agregado, puesto que así también aumentarían sus utilidades, su participación en el mercado a través de la reducción del impacto ambiental, es decir una fusión entre el ambiente y la logística. Una cadena de abastecimiento sostenible ambientalmente es integrar el pensamiento ambiental con la administración de la cadena de abastecimiento, incluyendo el diseño del producto, selección y abastecimiento de materiales, proceso de manufactura, entrega del producto final a los consumidores, y la gestión del producto después de su vida útil.

En la actualidad el mundo gira en torno a la industrialización y globalización esto debido a la subsistencia de una sociedad capitalista y consumista. Las empresas dentro de la gestión de sus actividades económicas y productivas, en busca del progreso, generan una cantidad de contaminación y residuos dejando a un lado el interés por cuestiones de gran importancia derivadas de su actuar, poniendo en riesgo la calidad de vida que se conoce

hasta ahora, puesto que solo se han concentrado en obtener los medios necesarios a como dé lugar, sin analizar por un momento, como han ido destruyendo su entorno, dejándole muy poco a las futuras generaciones. Adicional a esto, el cambio climático y las problemáticas ambientales, surgidas como consecuencias de las emisiones de sustancias peligrosas, procesos imprudentes, entre muchas más, hacen necesario adoptar medidas y establecer acuerdos relacionados con la protección y preservación del planeta.

Es por eso, la importancia de la implementación de la logística verde dentro de las organizaciones, expresándola como una herramienta generadora de valor agregado, que al principio es una necesidad, pero se transforma en una oportunidad para las organizaciones, generando una economía verde, sostenible y sustentable.

Considerando “la logística verde como herramienta busca la optimización de los procesos y una forma de disminución al máximo de los residuos o la buena disposición de los mismos, reduciendo de esta manera la presión que el hombre ejerce sobre el planeta y sus recursos”

Por ende, se hace vital reconocer, y analizar los diferentes estudios de casos, generar conciencia en las empresas y las personas, crear hábitos amigables con el medio ambiente, por lo que es fundamental proyectar la implementación de la logística verde como una herramienta transformadora de conductas y reparadora de los efectos producidos en el entorno natural, ayudando a revertir las secuelas negativas producidas y se encamine hacia una elaboración más limpia.

El cuidado del medio ambiente es una responsabilidad que tenemos todos los seres humanos desde que nacemos para proteger el mundo en el que vivimos, y a pesar de que los humanos son quienes generan empresa, y son quienes deberían exigir y promover de la misma forma el respeto al medio ambiente, ha sido una labor complicada ya que el foco se centra año tras año solamente en producir y producir dejando de lado los factores negativos que estas actividades irresponsables han venido generando, es por esto que hasta hace muy poco tiempo las empresas empezaron a preocuparse por este impacto negativo que sus

industrias y productos generan al medio ambiente, en consecuencia, se han establecido normas y restricciones ambientales para las industrias; aunque este tipo de normas y regulaciones existen en Colombia desde el año 1974 con el decreto 2811 que dicta el Código Nacional de Recursos Naturales Renovables y de Protección al Medio Ambiente , su cumplimiento no siempre se ha puesto en práctica.

Hoy en día la rigurosidad de las normas ha crecido exigiendo unos controles ambientales mínimos a las empresas para el cuidado de los recursos naturales y la minimización del impacto ambiental. Sin embargo, dichas normas no siempre son suficientes, puesto que las empresas podrían disminuir aún más ese impacto que generan al medio ambiente a través de diferentes prácticas que se han venido desarrollando, como por ejemplo, practicas verdes que hace referencia a los procedimientos de logística en las empresas y cómo esta puede transformarse en una logística verde a partir de diversos cambios sin perjudicar al producto y en su lugar generar una mayor y mejor interacción por parte de todos los implicados en los procedimientos de la empresa, incluyendo al cliente final.

El cuidado del medio ambiente es un tema al cual se le debe dar la importancia necesaria ya que compete a todos por igual y especialmente a las empresas las cuales son las que tienen mayor impacto hacia este, puesto que su finalidad es obtener ganancias y satisfacer al cliente final sin tener en cuenta como se afecta al mismo con las diferentes producciones de cada una de estas organizaciones. Hoy en día las empresas deben empezar a cambiar ese pensamiento hacia una ideología más amplia con respecto al medio ambiente y es por esta razón que se habla de logística verde y que algunas empresas ya la tienen implementada.

Ahora bien, teniendo en cuenta el contexto mundial en el que se mueven las empresas día a día, en el cual deben aumentar su competitividad tanto nacional como internacionalmente, de tal modo que aporte a un bien común y no solo económicamente a la organización, sin importar el impacto negativo que estén ocasionando, es por esto que están optando por las nuevas tendencias mundiales como lo es la logística verde la cual se apoya

en la disminución de contaminación generada por los distintos medios de transporte, la optimización de rutas, la utilización de energías alternativas, la prevención de la liberación de los químicos perjudiciales para el medio ambiente, canales de distribución más eficientes el uso de empaques y embalajes biodegradables o hechos con material reciclado entre otros.

En los últimos años, el medio ambiente se ha convertido en tema de interés e investigación, analizando el impacto desde diferentes contextos. Las empresas debido a la producción que realizan se han convertido en grandes contaminadores, por lo que ha resultado importante analizar los procesos desde un punto de vista ambiental. Es por esto que surge una alternativa que hace referencia a la logística verde, pues se han implementado prácticas que permiten una gestión ambiental sostenible. De allí también, se hace importante abordar investigaciones que se hayan realizado en la última década y que reflejen la importancia del análisis de la logística verde y el impacto positivo que puede llegar a generar en la competitividad para las empresas.

Arntzen, Brown, Harrison y Trafton proporcionan un modelo acerca del proceso logístico, la idea de este modelo, se centra en disminuir la mezcla de elementos de coste y tiempo. Como ejemplos se encuentran los elementos de costos en la compra, fabricación, inventario, costos de transporte entre varios sitios, tasas, e impuestos, de esta forma, las unidades de tiempo incorporan fabricación en los plazos y tiempos de tránsito . Por ende, estos autores plantean que el buen manejo de la logística y del diseño organizacional ha trascendido con el tiempo, y por esto se han determinado distintas etapas de desarrollo. La primera etapa diseñada a principios de los años 70, representa un agrupamiento de las actividades que eran importantes para alcanzar un reintegro de los costes derivados de la gestión logística.

En la segunda etapa se establecieron estructuras formales de aprovisionamiento y distribución física de bienes y servicios. La tercera etapa hace referencia a la integración de las actividades logísticas. La cuarta etapa ha evolucionado hasta el manejo de la logística integrada, formada por compañías o instituciones, generando una compleja super-

organización. Por último, la quinta etapa representa la integración de la logística verde, influenciando en gran parte el uso eficiente de los residuos y su impacto hacia el medio ambiente.

Por lo tanto, resulta evidente que estos métodos diseñados para agregar valor a la organización en la que se establecen las estrategias representan el futuro en las empresas. Es importante que estas tomen decisiones integradas que abarquen la producción, la localización, el inventario y el transporte; generando de esta manera, que estos modelos sean indispensables.

MATERIAL Y MÉTODOS

El estudio se realizó por medio de una investigación de tipo exploratorio descriptivo, se identificaron tendencias o relaciones potenciales entre variables, el enfoque es mixto, ya que por un lado se va a realizar una revisión, recolección y análisis de datos de tipo ambiental, con un diseño no experimental de corte transversal.

RESULTADOS

Para la implementación de los procesos de la logística verde dentro de las organizaciones es muy importante tener como referencia las diferentes normatividades que inciden en los procesos logísticos. De este modo, es indispensable determinar las variables que incurren en el proceso, tales como la huella ambiental, la huella hídrica, la huella de carbono, entre otros, para esto, las siguientes normas hacen parte importante del desarrollo de los procesos de logística verde:

- ISO 26000: Guía sobre responsabilidad Social.
- ISO 14001: Sistemas de Gestión Ambiental
- Conpes 3547
- ISO 14067 “Huella de carbono de productos. Requisitos y directrices para la cuantificación y la comunicación.

- ISO 14046: huella hídrica
- NTC 2289
- ISO 28000: Gestión de la seguridad para la cadena de suministro.
- Entre otras.

Ahora bien, contar con un proceso que implica logística verde, no es una tarea fácil para las empresas, sin embargo la clave está en realizar una buena gestión logística involucrando a cada una de las áreas de la compañía teniendo en cuenta la colaboración de los principales actores de la cadena, y para ello es indispensable saber que hay una variedad de normas internacionales y nacionales que les ayuda a facilitar la transformación de las estrategias, estructuras, procesos y sistemas, en empresas que deseen manejar sus actividades y procesos logísticos de una forma ambientalmente racional; puesto que hasta hace poco la mayoría de las empresas ignoraban el destino final de sus bienes cuando concluían su vida útil y por lo tanto no eran responsables de lo que ocurría con ellos después de ser utilizados por el consumidor final.

De una u otra forma, la preocupación y el interés por el desarrollo sostenible y sustentable, el medio ambiente, la calidad, entre otros, ha llegado a las empresas, muchas de las cuales ya van incorporando políticas por ejemplo de responsabilidad social empresarial en su actividad cotidiana ya que también se ha convertido en un compromiso lograr el bienestar de la sociedad para continuar operando eficazmente, en este caso la ISO 26000 tiene por objetivo apoyar a las organizaciones a contribuir al desarrollo sostenible, las alienta a ir más allá del cumplimiento de la legislación, reconociendo el cumplimiento de la misma ; además, hace énfasis en que el desempeño de una organización con la sociedad y con su impacto con el medio ambiente será una parte crítica al medir su desempeño integral y su habilidad para operar de manera eficaz. Por otro lado, las decisiones y actividades de las organizaciones invariablemente generan un impacto en el medio ambiente independientemente donde se ubiquen.

Esos impactos están asociados al uso que la Organización realiza de los recursos, la localización de sus actividades, la generación de contaminación y residuos y los impactos

Los paradigmas actuales - educación, empresa y sociedad - ISBN: 978-958-52636-8-0

Colección: Científica Educación, Empresa y Sociedad. DOI: <https://doi.org/10.34893/na8w-qb04>

de las actividades de la Organización sobre los hábitats naturales. Para reducir sus impactos ambientales, la Organizaciones deben adoptar un enfoque integrado que considere las implicaciones directas e indirectas de carácter económico, social de salud y ambiental de sus decisiones y actividades por lo que se infiere que la logística verde puede ayudar al desarrollo sostenible de las organizaciones y tiene un importante impacto en la productividad y competitividad de las empresas con tendencia a procesos de producción más limpios, se fundamenta en normas y principios establecidos a nivel nacional e internacional, otorgándole también a la organización: identidad, personalidad para lograr la confianza de las comunidades y sus fines sociales contribuyendo con el bienestar general.

Asimismo, teniendo en cuenta que la logística abarca todas las áreas de la empresa, es desde esta perspectiva que hoy se debe tomar conciencia sobre el problema medio ambiental que el mundo entero está viviendo, es por esto que surge la necesidad de realizar un cambio de mentalidad en el entorno nacional e internacional que permita utilizar la logística como herramienta para minimizar los daños causados al medio ambiente, es decir la implementación de la logística verde.

La responsabilidad ambiental es una condición previa para la supervivencia y prosperidad de los seres humanos; por ello, es un aspecto muy importante pues la educación ambiental es fundamental para promover el desarrollo de sociedades y estilos de vida sostenibles. Los temas ambientales en el ámbito local, regional y global están interconectados. Es por ello que se requiere una norma para abordarlos.

La norma ISO 14001 facilita a las organizaciones un marco con el cual proteger el medio ambiente y responder a las condiciones ambientales cambiantes, siempre cuidando el equilibrio con las necesidades socioeconómicas. Se especifican todos los requisitos para establecer un Sistema de Gestión Ambiental eficiente, que permite a la empresa conseguir los resultados deseados.

De esta forma las empresas pueden aprovechar las oportunidades que existen para prevenir o mitigar los impactos ambientales desfavorables, además de mejorar los impactos

Los paradigmas actuales - educación, empresa y sociedad - ISBN: 978-958-52636-8-0

Colección: Científica Educación, Empresa y Sociedad. DOI: <https://doi.org/10.34893/na8w-qb04>

ambientales que sean beneficiosos, de una forma particular los que tienen relación con las implicaciones estratégicas y competitivas.

En ese orden de ideas, las empresas promueven entre sus trabajadores, y en la comunidad en general, el bienestar y la responsabilidad ambiental como una forma de hacer más atractivos sus productos, por ende, empiezan a reconocer el gran impacto que tiene la logística en la realización de su actividad, puesto que constituye un proceso importante del cual se deriva la coordinación de diversas actividades organizacionales. Un claro ejemplo, se da en el proceso de distribución de las cargas donde se ha llegado a la unificación de pedidos, eliminando aquellos despachos de lotes pequeños, que llevaban a la utilización de más medios de transporte y por ende contaminaban más el ambiente.

Es por esto, que el objetivo de la logística verde es fomentar planes de acción eficaces y eficientes, donde a la luz de este concepto se pueda prevenir un daño al ambiente en algún punto del proceso, ya que se tiene un control sobre la cadena logística, en donde el flujo de comunicación entre la empresa y los clientes debe ser fluido entendiendo el esfuerzo y el modo de operar de ambas partes.

Respetar el medio ambiente no es un capricho. Se trata de cuidar del lugar en el que todos vivimos. Es un compromiso que toda empresa logística debe aceptar.

Ahora bien, el transporte tiene un impacto significativo sobre la productividad y eficiencia del sector empresarial, la conectividad, la integración y el desarrollo regional, local, nacional e internacional.

Es así como en las últimas décadas, el concepto de transporte ha evolucionado a conceptos más amplios como el de la logística, que involucran a la infraestructura, integra los servicios que se prestan a través de ella y planifica los flujos de personas y bienes que la transitan.

Es por eso que el objetivo principal del Conpes es promover la adopción de mejores prácticas en logística y transporte, que permitan incrementar la competitividad y la productividad para el país. Igualmente, busca analizar y estudiar los procedimientos, pasos y costos involucrados en el intercambio comercial de Colombia, con el fin de adoptar las medidas necesarias para optimizar la eficiencia en toda la cadena logística del comercio exterior. Así mismo, busca atender las inquietudes y problemáticas que se transmitan por intermedio de las Comisiones Regionales de Competitividad, lo que adicionalmente le da una representatividad a nivel nacional.

Debido a esto es importante la utilización de un transporte sostenible, es decir, generar métodos de cambio de modo que se comiencen a usar vehículos o medios de transporte que reduzcan los niveles de CO₂ que llegan a la atmosfera, pues como es sabido, en su mayoría son producidos por dichos vehículos, además, se considera el uso de otras alternativas, como por ejemplo el aprovechamiento de las rutas y los espacios libres de los transportistas que normalmente suelen volver vacíos después de dejar los productos en su destino, un caso particular es Transeop, una empresa que ha revolucionado el transporte de mercancías, pues es una plataforma web que promueve la utilización de las rutas y los huecos de los transportistas para reducir costes en el sector del transporte y beneficiar tanto a la empresa cargadora como al transportista además de reducir la huella de carbono, todo esto de forma eficaz, rentable y sostenible.

Por otro lado, se encuentra el combustible alternativo que busca generar un método menos contaminante como por ejemplo el uso de sistemas de propulsión alternativos al diésel como el gas natural licuado (GNL). Adicional a esto, la intermodalidad, es decir, combinar varios medios de transporte que supone una opción más sostenible para los envíos puesto que resulta menos contaminante transportar una mercancía combinando un camión y un barco que completar el trayecto completo en camión. Sin embargo, estas alternativas suponen una inversión inicial bastante alta pero que con el transcurso del tiempo las empresas notarán la rentabilidad y sostenibilidad de las mismas.

Asimismo, como se mencionaba antes la preocupación por el medio ambiente hoy en día se está viendo como un desafío para incorporarse a la nueva era, la cual implica el cuidado del mismo y a través de ello beneficiarse con las normas o la certificación, para así llegar a ser más competitivos y mostrar el compromiso que se tiene con el medio ambiente y la empresa. Es por esta razón que las organizaciones pueden demostrar diariamente y aportar en este proceso, comprometiéndose y cumpliendo con la norma ISO 14067 la cual ha sido altamente aceptada por las normas internacionales ya que está basada y es compatible con otras normas ISO que analizan el ciclo de vida de los productos.

Los servicios que prestan o productos que se consumen presentan un gran impacto sobre el clima y es así, de esta manera como se generan los gases de efecto invernadero (GEI); durante toda la cadena de suministros de cada empresa como lo es su producción, transporte, almacenamiento, uso y disposición final.

Por otro lado estos gases son los principales influyentes en el cambio climático ya que mayoritariamente los procesos que la humedad realiza se ven diariamente reflejado en ello, tanto personalmente como en las grandes organizaciones, teniendo un impacto significativo en la disponibilidad de los recursos y el bienestar humano.

Recientes estudios, han demostrado que, si las emisiones de gases de efecto invernadero siguen creciendo al ritmo actual, en el año 2100, aproximadamente el 74% de la población mundial estará expuesta a olas de calor mortales.

Es por esta razón que los sectores públicos y privados están implementando iniciativas internacionales, nacionales, regionales y locales para mitigar los efectos de GEI en la atmósfera terrestre.

Está claro que el mayor interés de esta norma es realizar y obtener mediciones estrictas para que existan e implementen estándares para calcular la huella de carbono, idealizando a cada una de las empresas mundialmente para así hablar en un mismo idioma y poder realizar una comparativa entre organizaciones, productos y servicios, Así mismo

beneficiando a cada una de ellas, gobiernos, comunidades y diferentes partes interesadas, proporcionando claridad, coherencia para cuantificar, comunicar y verificar.

Los gases de efecto invernadero se pueden emitir y eliminar a lo largo del ciclo de vida de un producto, incluyendo la adquisición de materias primas, diseño, producción, transporte/entrega, uso y tratamiento al final de la vida útil. La cuantificación de la huella de carbono de un producto (HCP) ayudará en la comprensión y la acción para aumentar la remoción de GEI y reducir las emisiones de GEI a lo largo del ciclo de vida de un producto.

Es decir, si los productos se hacen específicamente utilizando la evaluación pertinente del ciclo de vida, de tal manera como lo dice esta norma internacional con el cambio climático, como la categoría de impacto único, ofreciendo beneficios a través de:

- Evitar el cambio de carga de una etapa del ciclo de vida de un producto a otra o entre ciclos de vida del producto.
- Proporcionar requisitos para la cuantificación de la HCP.
- Facilitar el seguimiento del desempeño de la HCP en la reducción de las emisiones de GEI.
- Proporcionar una mejor comprensión de la HCP de modo que se puedan identificar posibles oportunidades para aumentar la remoción de GEI y la reducción de las emisiones de GEI.
 - Ayudar a promover una economía sostenible baja en carbono;
 - mejorar la credibilidad, la coherencia y la transparencia de la cuantificación y presentación de informes de la HCP.
- Facilitar la evaluación de opciones alternativas de diseño y abastecimiento de productos, métodos de producción y fabricación, elección de materias primas, transporte, reciclado y otros procesos al final de la vida útil.
- Facilitar el desarrollo y la implementación de estrategias y planes de gestión de GEI a lo largo del ciclo de vida del producto, así como la detección de eficiencias adicionales en la cadena de suministro.
- Preparar información confiable de la HCP.

En este mismo contexto como la norma ISO 14067 hace referencia en proporcionar principios, requisitos y directrices, acordados a nivel mundial para llevar a cabo la cuantificación de la huella de carbono de un producto, es así como a cada una de las organizaciones de todo tipo les dará un medio para calcular la huella de carbono de sus productos y así proveer mejoras para poder reducirlo cada día más, de esta manera, las empresas no deben verla como una simple herramienta de cálculo, sino como el primer paso del camino hacia una empresa sostenible, sensibilizada y comprometida ya no sólo con su entorno, sino con todo su planeta.

Un claro ejemplo es en el que están empezando a implementar la norma ISO con una línea de trabajo que constara de tres registros voluntarios a seguir y es el país de España, los cuales son:

- El primero de ellos estará dirigido a las empresas españolas que quieran calcular su huella de carbono y que la quieran registrar oficialmente. A partir de ahí, esas empresas tendrán un sello nacional con el objetivo de acreditarlo.
- Asimismo, se creará un segundo registro para todas las empresas e instituciones que cuenten con proyectos forestales o de silvicultura en España.
- El tercer registro servirá para conectar a las empresas que quieren compensar su huella de carbono con las que tienen los proyectos en nuestro país, de manera que la compensación se haga en España, a través de sumideros forestales.

En este sentido, el objetivo final de ese proyecto es reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, animar a las empresas a que calculen su huella de carbono y establezcan planes para su reducción o compensación, y promover sistemas de eficiencia energética.

Así es como los países desarrollados implementan las diferentes normas ISO, dando así un reconocimiento por sus esfuerzos de implementar nuevas tendencias para mejorar su

competitividad, un mayor reconocimiento, y reforzando la imagen corporativa por su comportamiento ambiental.

A diferencia de los países latinoamericanos los cuales están cada vez más preocupados por la adaptación que puedan significar las orientaciones europeas y estadounidenses al ser implementadores de las normas a forma de acreditación, ya que esto significa un aumento de costos por los cambios radicales y necesarios para ser parte de ello, sin embargo tanto a nivel de la sociedad y estatal se ha reflexionado de modo positivo la concientización y se ha ido avanzado en esta iniciativa de mejoras por el medio ambiente.

también, como se ha venido hablando del medio ambiente, del cambio climático, y de la variedad de los factores los cuales están afectando a estos mismos, la norma ISO 14046 huella hídrica habla de un nuevo problema sobre este tema al respecto ya que es igual o más delicado. Aunque la Tierra se conoce como el Planeta Azul por la gran extensión de la superficie terrestre cubierta por agua que tiene, este líquido es sorprendentemente escaso para uso humano.

Es así como cada día aumenta la demanda hacia este recurso, y de igual manera aumenta la contaminación del mismo y de una manera mal gestionada en cómo se distribuye de forma irregular por el planeta, cada día empeora más la situación por la población en grandes núcleos donde se ha intensificado, es por esto que de todos en general depende el cuidado y el mejor gestionamiento de este recurso tan necesario como lo es el agua, por esta razón es que todos deben aportar un granito de arena tanto internacional, nacional y local incluyendo las empresas.

Ante el constante aumento de la demanda de agua y la explotación excesiva de las reservas subterráneas, se debe cambiar el modo de llevar a cabo la evaluación, gestión y utilización de este recurso del que depende nuestro futuro. Este es el llamamiento de la nueva edición de 2015 del Informe de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo de los Recursos Hídricos en el Mundo. Sus conclusiones son realmente útiles en momentos en que la comunidad internacional se dispone a definir el nuevo programa de desarrollo destinado

Los paradigmas actuales - educación, empresa y sociedad - ISBN: 978-958-52636-8-0

Colección: Científica Educación, Empresa y Sociedad. DOI: <https://doi.org/10.34893/na8w-qb04>

a suceder a los Objetivos de Desarrollo del Milenio, declaró la Directora General de la UNESCO, Irina Bokova.

La ISO contiene un marco conceptual en el que especifica los principios básicos de la norma y de la manera en que se desarrollaran:

- Se aplica a productos, servicios, procesos y organizaciones, lo que se corresponde con la mayor parte de métodos de análisis desarrollados hasta ahora.
- Está basada en el Análisis de Ciclo de Vida (ACV), específicamente en la norma ISO 14044.
- Este punto es muy importante ya que si no se conoce esta última norma ISO, habrán puntos de la nueva norma ISO 14046 que no se entenderán.
- Es modular de acuerdo a las etapas del ciclo de vida. Esto significa que los valores de huella hídrica que se estimen en una etapa del ciclo de vida se pueden sumar a los correspondientes a otra etapa.
- Identifica los impactos ambientales potenciales relacionados con el agua, por lo que se excluye cualquier referencia a impactos sociales o económicos.
- Incluye las dimensiones temporal y geográfica, es decir, se tiene que especificar claramente en el estudio cuál es el marco temporal para el que se realiza el análisis y la situación geográfica dónde se localiza el área de estudio, ya que repercutirá en las disponibilidades de agua.
- Identifica cantidades de uso de agua y cambios en su calidad, por lo que se tienen en cuenta tanto las disponibilidades de agua como su degradación, los dos aspectos básicos estudiados por la mayor parte de métodos de análisis.
- Para la aplicación de esta norma, se requiere un conocimiento hidrológico. En este marco, la evaluación de la huella hídrica puede servir de apoyo a la hora de ISO 14046.
- Identificar oportunidades para reducir impactos relacionados al uso del agua asociados a productos, procesos y a la organización.
- Gestionar de forma estratégica los riesgos.

- Facilitar la eficiencia y la optimización de la gestión del agua a nivel de productos, procesos y organizacionales
- Informar a los tomadores de decisión en la industria, gobierno y ONGs de los impactos potenciales relacionados con el agua.
- Aportar información consistente y fiable, basada en evidencias científicas para reportar los resultados de una huella hídrica.

Uno de los principios más importantes de la ISO 14046 es el de la perspectiva del ciclo de vida, este principio dispone “una evaluación de la huella hídrica de un producto considera todas las etapas del ciclo de vida de este producto, en su caso, desde la adquisición de la materia prima hasta su eliminación final. Una evaluación de la huella hídrica de una organización adopta una perspectiva de ciclo de vida sobre la base de todas sus actividades. Si apropiado y justificado, la evaluación de la huella de agua puede limitarse a una o varias etapas del ciclo de vida”, aun así sabiendo las grandes dificultades que tiene el análisis de la reducción de la huella hídrica con todos los principios pero no hay nada imposible y eso lo demuestra la aplicación de la ISO 14040 Gestión Ambiental.

Esta norma ISO 14046 es una herramienta beneficiosa para todas las empresas a nivel mundial las cuales estén interesadas en aportar en la comprensión ambiental relacionados con el agua especialmente internos para así de esta manera mejorar con la reputación ambiental y social de la empresa.

No está de más, tener en cuenta la minimización de riesgos y la importancia de la seguridad en la cadena de suministros ya que podría afectar a la logística en su totalidad, ya que esta cadena juega un rol fundamental en dicha logística actual, pues las amenazas del entorno pueden desencadenar riesgos considerables, y es por ello que ha sido desarrollada una norma de gestión de la seguridad en respuesta a la exigencia de la industria. Se prevé la aplicación de la presente norma en casos donde la cadena de suministro de una organización debe manejarse de forma segura, un enfoque formal hacia la gestión de la seguridad puede contribuir directamente a la capacidad empresarial, credibilidad de la organización y al medio ambiente.

Los paradigmas actuales - educación, empresa y sociedad - ISBN: 978-958-52636-8-0

Colección: Científica Educación, Empresa y Sociedad. DOI: <https://doi.org/10.34893/na8w-qb04>

La ISO 28000 es una norma de gestión de alto nivel que permite a una organización establecer un sistema de gestión global de la seguridad de la cadena de suministro. La gestión de la seguridad bajo esta norma permite desarrollar una resistencia efectiva a las acciones intencionales que pretendan causar daños o perjuicios a la cadena de suministros.

Su objetivo principal es mejorar la seguridad de las cadenas de suministro. Es una norma de gestión de alto nivel que exige a la organización evaluar el ambiente de seguridad en el que opera y determinar si se han implementado medidas de seguridad adecuadas y si ya existen otros requisitos de reglamentación que la organización cumple. Si se identifican necesidades de seguridad mediante este proceso, la organización debería implementar mecanismos y procesos para satisfacerlas.

Por consiguiente las empresas deben generar estrategias que incluyan la implantación de un sistema de gestión de seguridad de la logística para garantizar calidad y competitividad logrando una unión entre los diferentes eslabones de la logística y los actores que en ella intervienen, minimizando el riesgo en el desarrollo de cada una de sus actividades, con el objeto de garantizar operaciones más rentables, eficientes y seguras.

Por último y no menos importante se encuentran algunas leyes y decretos dentro del marco legal de la Constitución Nacional, de carácter superior y global que recoge los enunciados sobre manejo y conservación del medio ambiente. Adicional a esto, Leyes del Congreso de la Republica, decretos con fuerza de ley y decretos ley del Gobierno Nacional, constituyendo las normas básicas y políticas a partir de las cuales se desarrolla la reglamentación específica o normativa, relacionadas con el medio ambiente, o todo lo que implique logística verde.

En este caso, el gobierno nacional, puso en marcha un sistema de gestión integral de residuos sólidos en búsqueda del aprovechamiento de las potencias y capacidad de los organismos existentes involucrados en el manejo de residuos, con el fin de hacer cumplir los siguientes objetivos:

Los paradigmas actuales - educación, empresa y sociedad - ISBN: 978-958-52636-8-0

Colección: Científica Educación, Empresa y Sociedad. DOI: <https://doi.org/10.34893/na8w-qb04>

- Minimizar la cantidad de residuos que se generan.
- Aumentar el aprovechamiento y consumo de residuos generados, hasta donde sea ambientalmente tolerable y económicamente viable.
- Mejorar los sistemas de manejo integral de residuos sólidos.
- Conocer y dimensionar la problemática de los residuos peligrosos en el país y establecer el sistema de gestión de los mismos.

Ahora bien, en cuanto a la constitución política de Colombia hay unas normas y principios ambientales que aportan a la logística verde tales como:

“*Art. 58 Función ecológica de la propiedad privada: Establece que la propiedad es una función social que implica obligaciones y que, como tal, le es inherente una función ecológica.

*Art. 79 Ambiente sano: Consagra el derecho de todas las personas residentes en el país de gozar de un ambiente sano.

*Art. 80 Planificación del manejo y aprovechamiento de los recursos naturales: Establece como deber del Estado la planificación del manejo y aprovechamiento de los recursos naturales, para garantizar su desarrollo sostenible, su conservación, restauración o sustitución.

*Art. 88 Acciones populares: Consagra acciones populares para la protección de derechos e intereses colectivos sobre el medio ambiente, entre otros, bajo la regulación de la ley.

*Art. 95 Protección de los recursos culturales y naturales del país: Establece como deber de las personas, la protección de los recursos culturales y naturales del país, y de velar por la conservación de un ambiente sano” .

*Ley 23 de 1973: Principios fundamentales sobre prevención y control de la contaminación del aire, agua y suelo y otorgó facultades al Presidente de la República para expedir el Código de los Recursos Naturales . * Ley 99 de 1993: Crea el Ministerio del Medio Ambiente y Organiza el Sistema Nacional Ambiental (SINA). Reforma el sector Público encargado de la gestión ambiental. Organiza el sistema Nacional Ambiental y exige la Planificación de la gestión ambiental de proyectos. Los principios que se destacan y que

están relacionados con las actividades portuarias son: La definición de los fundamentos de la política ambiental, la estructura del SINA en cabeza del Ministerio del Medio Ambiente, los procedimientos de licenciamiento ambiental como requisito para la ejecución de proyectos o actividades que puedan causar daño al ambiente y los mecanismos de participación ciudadana en todas las etapas de desarrollo de este tipo de proyectos.

* Ley 2811/74 Gobierno Nacional: Código de los Recursos Naturales Renovables.
Art. 34: Manejo de residuos, basuras, desechos y desperdicios

* Ley 491 de 1999: Define el seguro ecológico y delitos contra los recursos naturales y el ambiente y se modifica el Código Penal.

* Ley 373 de 1997: Uso eficiente y ahorro del agua.

* Ley 09 de 1979: Medidas sanitarias sobre manejo de residuos sólidos.

Resolución 2309 de 1986: Define los residuos especiales, los criterios de identificación, tratamiento y registro. Establece planes de cumplimiento vigilancia y seguridad.

* Ley 430 de 1998: Por la cual se dictan normas prohibitivas en materia ambiental referentes a los desechos peligrosos y se dictan otras disposiciones.

Por otro lado, se encuentran unas normas generales como por ejemplo

* Decreto ley 2811 de 1.974: Código nacional de los recursos naturales renovables RNR y no renovables y de protección al medio ambiente. El ambiente es patrimonio común, el estado y los particulares deben participar en su preservación y manejo. Regula el manejo de los RNR, la defensa del ambiente y sus elementos.

* Decreto 1753 de 1994: Define la licencia ambiental LA: naturaleza, modalidad y efectos; contenido, procedimientos, requisitos y competencias para el otorgamiento de LA.

* Decreto 2150 de 1995: Reglamenta la licencia ambiental y otros permisos. Define los casos en que se debe presentar Diagnóstico Ambiental de Alternativas, Plan de Manejo Ambiental y Estudio de Impacto Ambiental. Suprime la licencia ambiental ordinaria.

* Decreto 2811 de 1974: Código de recursos naturales y del medio ambiente. Art. 33, 192, 193 Control de ruido en obras de infraestructura.

* Decreto 02 de 1982: Art. 74. Prohibiciones y restricciones a la descarga de material particulado, gases y vapores a la atmósfera.

* Decreto 948 de 1995: Normas para la protección y control de la calidad del aire.

* Resolución 005 de 1996: Reglamenta niveles permisibles de emisión de contaminantes por fuentes móviles.

* Decreto 475 de 1998: Algunas normas técnicas de calidad de agua

El Gobierno Nacional, en la búsqueda de un mejor aprovechamiento de las potencialidades institucionales de la capacidad de los organismos existentes involucrados en el manejo de residuos, ha puesto en marcha un Sistema de Gestión Integral de Residuos Sólidos, definido en la Política de Gestión Integral de Residuos Sólidos, con el fin de cumplir los siguientes objetivos:

*Minimizar la cantidad de residuos que se generan

*Aumentar el aprovechamiento y consumo de residuos generados, hasta donde sea ambientalmente tolerable y económicamente viable.

*Mejorar los sistemas de manejo integral de residuos sólidos.

*Conocer y dimensionar la problemática de los residuos peligrosos en el país y establecer el sistema de gestión de los mismos.

Dichas normas permiten la identificación y construcción de un normograma con el fin de que la organización pueda tener claridad de las diferentes normas aplicables a los procesos de logística verde y que incidan en el desarrollo de la misma.

La logística es un tema relevante para las empresas, un factor importante para la creación de valor, donde se evidencia el nivel de competitividad de cada una con respecto a condiciones de tiempo y lugar, y no solo en los procesos internos sino también en los que se relacionan con la distribución, todo esto con el fin de poder generar riqueza, pero realmente lo que menos les importa son los costos y las consecuencias que los procesos de producción y logísticos traen consigo.

Ahora bien, teniendo en cuenta que la logística abarca todas las áreas de la empresa, es desde ésta perspectiva que hoy se debe tomar conciencia sobre el problema medio ambiental que el mundo entero está viviendo, por esto surge la necesidad de realizar un cambio de mentalidad en el entorno nacional e internacional que permita utilizar la logística como herramienta para minimizar los daños causados al medio ambiente, es por esto que actualmente a nivel mundial en diferentes empresas se ha venido implementando el nuevo concepto de logística verde, debido al problema climático que se ha dado y al mayor porcentaje de contaminación que se ha vivido los últimos años.

La logística verde es la encargada de medir y minimizar el impacto ecológico de las actividades logísticas ya que esta considera los aspectos ambientales de todos los procesos logísticos, pretende aprovechar el máximo de los materiales que se utilizan en los almacenamientos y de esta manera reutilizar los residuos que se obtienen o desechan de cada proceso. Es por esta razón que la logística verde genera beneficios dentro de la cadena de suministro así mismo como en el medio ambiente. Por otra parte está enfocada en los recursos naturales, no renovables, minimizando el impacto negativo, contribuyendo a una mejor economía, brindando protección ambiental y garantizando una mejora en la calidad de vida de las personas.

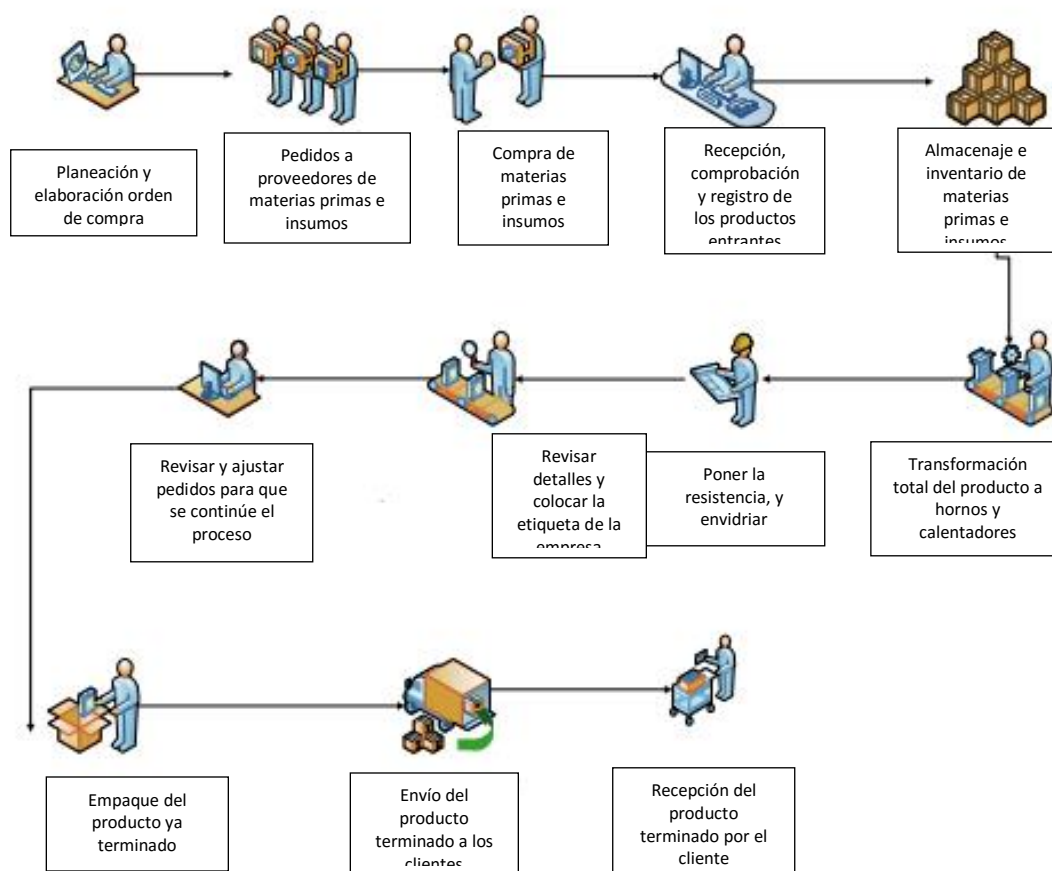
Como complemento a lo anteriormente expuesto es importante implementar la logística verde desde las pequeñas y medianas empresas hasta las multinacionales, este nuevo concepto hace de las organizaciones competentes y competitivas en el mercado nacional e internacional, las pymes siempre han existido y siempre se encontraran en todos los países, estas empresas juegan un papel muy importante en la economía de un país, las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MiPYMES) fueron legalmente reconocidas en Colombia desde el año 2000. Desde entonces, su desarrollo y crecimiento ha aumentado gracias a este estatus legal. Su crecimiento al día de hoy ha sido tan fructuoso que, según información del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, este tipo de empresas de menor tamaño representan 90% del total de las empresas del país, y no sólo eso, sino que crean 80% de los empleos nacionales y generan 50% del Producto Interno Bruto²⁰⁶.

²⁰⁶ VILLALOBOS, Carlos. La importancia de las PYMES en Colombia [En línea] Artículo. 2018 [Citado 9 de mayo de 2020] disponible en <https://blog.hubspot.es/marketing/la-importancia-de-las-pymes-en-colombia>
Los paradigmas actuales - educación, empresa y sociedad - ISBN: 978-958-52636-8-0

Por conveniente, se realizará una guía con un modelo de logística verde, es decir, se instruirá e ilustrará acerca de una serie de indicaciones referentes a los procesos que actualmente tiene la empresa, y por los que deberían ser reemplazados siguiendo las pautas planteadas por el modelo verde, lo que finalmente conlleva a que las empresas consideren la importancia de la competitividad con respecto a ese tema, teniendo en cuenta no solo las utilidades de la empresa sino de la misma forma el impacto ambiental que tienen sus diferentes actividades y cómo a partir de la aplicación del modelo verde podrá adquirir ventajas y por ende mayores beneficios.

Ahora bien, para crear dicha guía primero se deben identificar los aspectos que hacen parte de los procesos logísticos para después plantearlos desde una perspectiva verde.

Figura 2 diagrama de la cadena de abastecimiento actual



Fuente. Autores del proyecto.

Proceso de aprovisionamiento

Aprovisionamiento: que supone todo lo relacionado con planeación y elaboración de la orden de compra, pedidos a proveedores y compras de materias primas e insumos, recepción, comprobación y registro de los productos entrantes con recibir mercancías, es decir, procesos de recepción, pretende garantizar el abastecimiento, lo más económicamente posible, también la disposición de almacenes donde guardar y la organización de las existencias.

Además, la empresa con un proceso de recepción de mercancías en el cual se realiza la verificación de las materias primas que ingresan al proceso a la organización dentro de esta área también se realizan diferentes actividades como concertar citas con distintos compradores, preparar facturas, cobrar y responder a solicitudes de información hechas por teléfono o correo electrónico.

Proceso de Almacenamiento

Ahora bien, con respecto al almacenamiento que realiza las empresas se contempla que no cuentan con un espacio adecuado para el depósito de los productos terminados, ni de los materiales necesarios para la elaboración de los mismos, de tal manera que el acceso a los productos se dificulta; en cuanto a su conservación y mantenimiento la empresa cuenta con un espacio adaptado para ello, sin embargo no se asegura que los productos se conserven en perfecto estado durante su almacenaje, pues no se aplican normas de seguridad, salud y otros requerimientos vigentes.

Proceso de Producción

En este proceso la empresa realiza la fabricación de sus productos. Cabe resaltar que este es un proceso complejo, donde se requieren de distintos recursos como la materia prima, la mano de obra y el capital; la productividad de la empresa es determinada a través del diseño de estos productos de forma eficiente.

Finalmente, este proceso culmina con la fase de etiquetado, el cual consta de colocar la marca de la organización, es importante resaltar que dentro del proceso de producción se

genera una serie de residuos los cuales no son tratados de acuerdo a las políticas de gestión ambiental existentes.

Proceso de Distribución

Este proceso compone el conjunto de actividades que se realizan desde que el producto se elabora por la empresa hasta que es comprado por el consumidor. Tal como lo dice Fleitman, la distribución comprende las estrategias y los procesos para mover los productos desde el punto de fabricación hasta el punto de venta²⁰⁷, en esta empresa se puede evidenciar que se cuenta con las siguientes fases, revisar y ajustar pedidos para que se continúe el proceso de producción, después de ello el envío del producto terminado a los clientes y la recepción del producto terminado por el cliente, cabe recalcar que este proceso es acompañado de unos canales de distribución en donde se hacen llegar los productos por diversos medios a los consumidores de forma fácil y rápida.

Modelo de logística Verde

El modelo de gestión verde propuesto tiene como fin la mejora en la cadena de suministro interna actual en las empresas generando cambios y correcciones en pro del desarrollo efectivo de los procesos internos de la empresa, mejorando las relaciones con los stakeholders, minimizando los impactos ambientales de manera que la empresa pueda ser competitiva y socialmente responsable.

Ahora bien, la logística verde se encarga de la búsqueda de medir y reducir el impacto negativo de las actividades de la logística tradicional. Esta logística verde persigue los objetivos de: reutilización y reciclaje de materiales, rediseño del empaque y embalaje, utilización de menos implementos, reducción de energía y contaminación respecto a la transportación y distribución de los productos, detallando dichos objetivos a continuación:

1. Generación de políticas verdes que promuevan la prevención, protección y restauración de los diversos problemas ambientales en las empresas.
2. Considerar aspectos en todas las actividades logísticas tradicionales y verdes.

²⁰⁷ DE FLEITMAN, Jack, *Negocios Exitosos*, Mc Graw Hill, 2000, Pág. 82.

Los paradigmas actuales - educación, empresa y sociedad - ISBN: 978-958-52636-8-0

Colección: Científica Educación, Empresa y Sociedad. DOI: <https://doi.org/10.34893/na8w-qb04>

3. La aceptación de los requerimientos ambientales y el desempeño de los empleados a las nuevas actividades de la logística verde que se llevaran adelante entre todos los stakeholders de la empresa.

4. Medir y reducir al mínimo el impacto negativo de las actividades de la logística tradicional.

5. Reciclar y/o moderar el uso de los materiales de empaque y embalaje, reutilización de residuos, utilización de menos materiales, reducción de energía y contaminación con respecto a la producción y distribución de los productos.

6. Impactar favorablemente en los compromisos ambientales, así como en el rendimiento operativo de la misma.

Es por esto que la logística verde considera pautas de comportamiento de carácter ambiental que contribuyan con el cuidado de los aspectos relativos a la logística empresarial y en la reducción del impacto negativo.

De acuerdo con la situación presentada, se propone el diseño de un modelo de acciones y estrategias para la aplicación y desarrollo de la logística verde, con el fin de promover la gestión logística ambiental en los procesos de la cadena de suministro interna, servir como guía de trabajo y así paralelamente convertir la empresa en una organización más sostenible y sustentable a corto y mediano plazo y con el fin de certificarse a nivel local y nacional.

Estos son los lineamientos para propuestos para aplicar e implementar en los procesos logísticos de la cadena de abastecimiento y según consideraciones de las mejores prácticas en la gestión de logística verde.

Proceso de aprovisionamiento

Según el Artículo 80 de la Constitución política de Colombia el Estado planificará el manejo y aprovechamiento de los recursos naturales, para garantizar su desarrollo sostenible, su conservación, restauración o sustitución²⁰⁸.

Proceso de almacenamiento

Según el Artículo 58 de la constitución política de Colombia la propiedad es una función social que implica obligaciones. Como tal, le es inherente una función ecológica²⁰⁹.

En efecto, la infraestructura deberá ser adecuada para mover mercancías fácilmente, la bodega de los trabajadores y el almacén de mercancías, que se caractericen en su estilo y diseño verde con, combinación del techo convencional con franjas translúcidas para aprovechar la luz natural, la iluminación exterior se minimiza y se utilizan focos de bajo consumo de energía, instalación de ventanas que maximicen la iluminación natural, eliminación de ruidos, equipos de manejo, instalación y uso de motores y equipamiento de alta eficiencia, materiales eléctricos y no gasolina, diésel y/o gas, el diseño de cañerías y la instalación de artefactos se realiza de forma que se minimice el consumos de agua.

Proceso de producción

Según la Ley 2811 de 1974 Por el cual se dicta el Código Nacional de Recursos Naturales Renovables y de Protección al Medio Ambiente, Art. 34: Manejo de residuos, basuras, desechos y desperdicios²¹⁰ y la Ley 09 DE 1979 por la cual se dictan las medidas sanitarias sobre manejo de residuos sólidos²¹¹ se apoya lo siguiente:

²⁰⁸ COLOMBIA, PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA, Preámbulo, Constitución política de Colombia [En línea] sitio web. 2011 [Consultado 3 de marzo de 2020] disponible en

<http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Documents/Constitucion-Politica-Colombia.pdf>

²⁰⁹ COLOMBIA, PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA, Preámbulo, Constitución política de Colombia [En línea] sitio web. 2011 [Consultado 3 de marzo de 2020] disponible en

<http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Documents/Constitucion-Politica-Colombia.pdf>

²¹⁰ COLOMBIA, SECRETARIA DEL SENADO. Decreto 2811 de 1974 [En línea] sitio web. 2019 [Consultado 22 de marzo de 2020] disponible en

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/decreto_2811_1974.html

²¹¹ ALCALDIA DE BOGOTA, Ley 9 de 1979 [En línea] sitio web. 2017 [Consultado 23 de marzo de 2020] disponible en <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=1177>

Los paradigmas actuales - educación, empresa y sociedad - ISBN: 978-958-52636-8-0

Diseño de los productos de forma eficiente, para ello se tendrá en cuenta inicialmente una serie de estrategias basadas en las tres R (reducir, reutilizar, reciclar) acuñado por Greenpeace²¹², llevando al mínimo las cantidades de desecho generadas.

Primero, reducir antes que reutilizar, lo siguiente reciclar, y por último, evitar. Son las claves para mantener el planeta ecológicamente sano y en las mejores condiciones para las siguientes generaciones.

- Reducir: El objetivo principalmente es consumir menos, evitando comprar objetos innecesarios, que finalmente terminarán contaminando, de igual modo hace referencia a disminuir el gasto de agua y energía ya que las fuentes actuales son altamente contaminantes.

- Reutilizar: Consiste en recuperar los residuos de los materiales que se desperdician en la elaboración del producto final, para ser reutilizados en nuevas piezas, asimismo recuperar el producto tal cual está para darle un nuevo uso. En general, la reutilización es la forma que menor impacto produce en el entorno, y origina la vida útil de dicho residuo.

- Reciclar: La estrategia para reciclar permite estructurar la cadena de suministro de las empresas, es decir, se orienta a dar un uso útil y/o en minimizar el impacto al medio ambiente de los residuos que se producen en los distintos puntos de la cadena de suministro de dicha empresa.

Los residuos tienen una disposición final de acuerdo con sus características y por eso es importante separarlos bien y prevenir la contaminación del medio ambiente; teniendo en cuenta que las empresas manejan varios tipos de residuos considerados peligrosos y no peligrosos (aprovechables o no aprovechables) y para ello es importante separar los residuos teniendo en cuenta los diferentes criterios:

-Estado del residuo o desecho

²¹² BAREA LUCHENA, Julio. Cuidado Puede que estés reciclando demasiado [En línea] sitio web. 2019 [Consultado 22 de marzo de 2020] disponible en <https://es.greenpeace.org/es/noticias/cuidado-puede-que-estes-reciclando-demasiado/>

Los paradigmas actuales - educación, empresa y sociedad - ISBN: 978-958-52636-8-0

Colección: Científica Educación, Empresa y Sociedad. DOI: <https://doi.org/10.34893/na8w-qb04>

- Grado de peligrosidad.
- Destino del residuo o desecho.
- Grado de control que se tiene sobre el residuo o desecho.
- Caracterización del residuo o desecho.
- Almacenamiento temporal.

Adicional, “la separación en la fuente es una actividad que debe realizar el generador de los residuos con el fin de seleccionar los contenedores en recipientes o contenedores para facilitar su transporte posterior aprovechamiento, tratamiento o disposición. Esto garantiza la calidad de los residuos aprovechables y facilita su clasificación, por lo que los recipientes o contenedores empleados son claramente diferenciables, bien sea por color, identificación o localización”²¹³. La clasificación exacta y para ello se deben tener implementados los diferentes contenedores de reciclaje como ya se mencionó, en este caso los adecuados para las empresas teniendo en cuenta la Guía técnica Colombiana de residuos sólidos (GTC24) son:

- Contenedor azul: En éste se deben depositar todo tipo de envases ligeros como los envases de plástico (botellas, bolsas, bandejas, etc.)
- Contenedor gris: En este contenedor se deben depositar los envases de cartón (cajas, bandejas, etc.), así como los periódicos, revistas, papeles de envolver, propaganda, etc.
- Contenedor blanco: En este contenedor se deposita vidrio.
- Contenedor Café oscuro: En él se depositan el resto de residuos que no tienen cabida en los grupos anteriores, fundamentalmente residuos metálicos.

²¹³ NORMA TECNICA COLOMBIANA, Gestión ambiental, residuos sólidos, guía para la separación en la fuente [En línea] Sitio web. 2009 [Citado 4 de mayo de 2020] disponible en <http://www.bogotaturismo.gov.co/sites/intranet.bogotaturismo.gov.co/files/GTC%2024%20DE%202009.pdf>
Los paradigmas actuales - educación, empresa y sociedad - ISBN: 978-958-52636-8-0

Hay que tener en cuenta que los empaques son, sin duda alguna, un factor importante para cualquier producto, ya que de estos dependerá en gran medida que el cliente se sienta o no a gusto con los mismos. Es decir, porque además de pensar en la protección del producto, el diseño visual es importante, y aún más tener en cuenta la facilidad de uso mientras se encuentre en manos del cliente.

En este caso, los empaques juegan un papel muy importante en el producto, pues permiten transportarlo, manipularlo, cargarlo, destaparlo y almacenarlo de una forma segura.

La forma del empaque es muy importante, por eso el empaque que debe utilizar las empresas debe ser inteligente pero sobre todo provechoso y amigable con el medio ambiente, incluso el mismo empaque debe recordarle esto al cliente, debe ser fácil de utilizar y de reconocer, así como seguro. Utilizar el menor material posible para empacar, y utilizar materiales biodegradables que no afecten al medio ambiente, como por ejemplo, el cartón ondulado es un material biodegradable, que se degrada totalmente en un plazo máximo de 1 año, por otro lado, el cartón ondulado es 100% reciclable: todos y cada uno de los materiales que lo conforman pueden reutilizarse. Y, en concreto, el papel que se encuentra en el cartón puede reciclarse hasta 7 veces según la longitud de sus fibras²¹⁴.

El cartón ondulado se ha convertido en un embalaje sobresaliente debido a lo económico, versátil y lo respetuoso con el medio ambiente, permitiendo mantener los costos bajos en la logística de las empresas.

Proceso de distribución

Dentro del proceso de logística de distribución planteada desde el enfoque de logística verde debemos y en consonancia con las políticas u normas nacionales en este caso, tal como lo define el CONPES 3547 se deben adoptar las mejores prácticas en

²¹⁴ KARTOX, el embalaje de cartón, respetuoso con el medio ambiente [En línea] Sitio web. 2016 [Citado 4 de mayo de 2020] disponible en <https://kartox.com/blog/embalaje-carton-respetuoso-medio-ambiente/>
Los paradigmas actuales - educación, empresa y sociedad - ISBN: 978-958-52636-8-0

logística y transporte, que permitan incrementar la competitividad y la productividad para el país²¹⁵.

Teniendo en cuenta lo anterior la organización debe tener en cuenta la norma ISO 14067 Huella de carbono de productos, incorpora requisitos de evaluación que permiten identificar los procesos que, a lo largo de ciclo de vida del producto, contribuyen de manera significativa al aumento de su huella de carbono. Con esta identificación las organizaciones pueden adoptar políticas de reducción de emisiones con medidas específicas en los principales focos y aumentar la eficiencia de la cadena de valor del producto²¹⁶.

En base a estas normativas, se puede continuar con el proceso de distribución de los pedidos que son transportados desde las empresa hasta el cliente final, siendo este uno de los procesos más importantes en la cadena de suministros para la implementación de la logística verde, ya que este es el último tramo, si falla la distribución todo el trabajo anterior habrá sido en vano.

La Distribución Verde, por su lado, trata de optimizar este proceso de una manera respetuosa con el medio ambiente. Para cumplir con los fundamentos de la Logística Verde esta práctica minimiza los residuos generados durante el proceso.

Las empresas podrían empezar a aportar al medio ambiente con acciones tan sencillas como por ejemplo conducir de manera eficiente para reducir las emisiones de CO₂ o fomentar la eliminación de los residuos generados, de esta manera resultan muy útiles para contribuir con la logística verde de la organización.

Siguiendo estos lineamientos, la empresa podría implementar la optimización de rutas para no recorrer kilómetros en vano. Hacer rutas más cortas y con vehículos menos contaminantes, es decir, como la organización no cuenta con transporte propio, esta debería contratar vehículos ecológicos y/o en buen estado, contando con un mantenimiento óptimo

²¹⁵ CONSEJO NACIONAL DE POLÍTICA ECONÓMICA Y SOCIAL, Documento Conpes [En línea] Artículo. 2008 [Citado 7 de marzo de 2020] disponible en <https://www.mincit.gov.co/mincomercioexterior/temas-de-interes/modulo-vuce-%e2%80%93inspeccion-simultanea/documento-conpes-3547-de-2008.aspx>

²¹⁶ ISO, ISO 14067:2018 [En línea] Sitio web. 2018 [Consultado 23 de marzo de 2020] disponible en <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:14067:ed-1:v1:es>

Los paradigmas actuales - educación, empresa y sociedad - ISBN: 978-958-52636-8-0

Colección: Científica Educación, Empresa y Sociedad. DOI: <https://doi.org/10.34893/na8w-qb04>

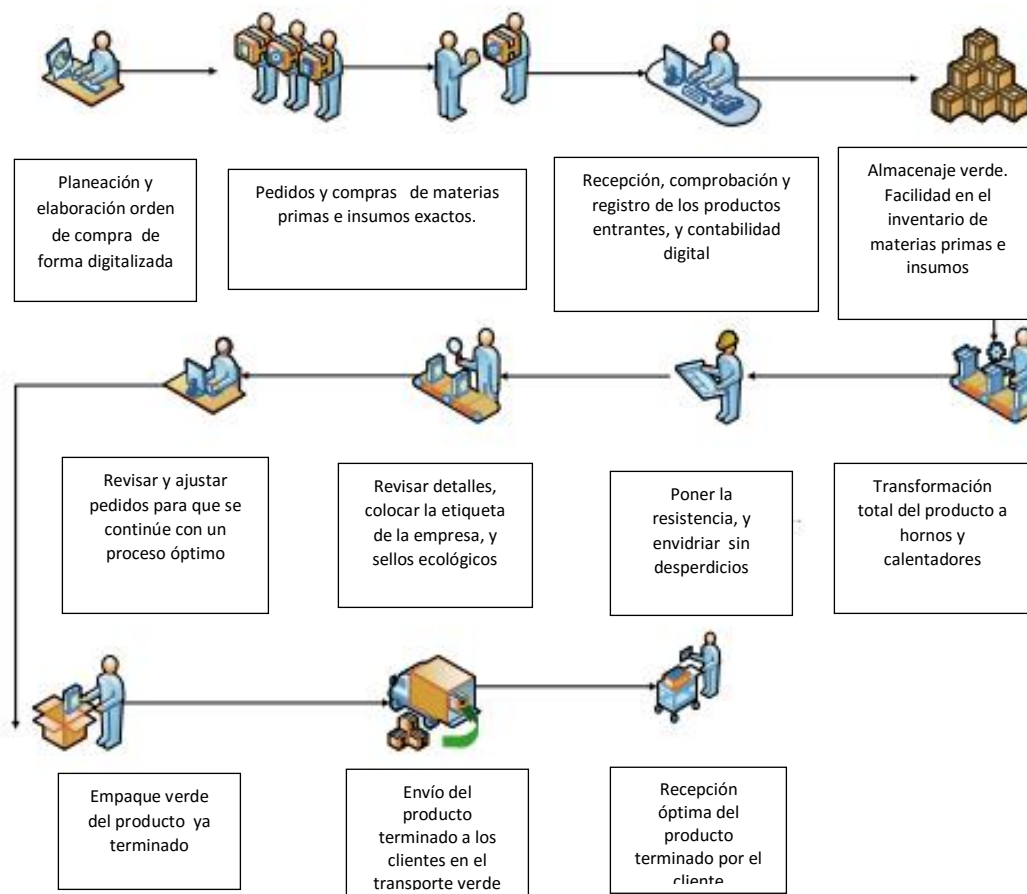
para reducir la contaminación por problemas técnicos: Neumáticos, derrame de aceite, etc, y apostando por medios de energía alternativos, que conlleven al ahorro total en combustibles.

En cuanto al cargue y descargue se trata de implementar operaciones que disminuyan la probabilidad de deteriorar mercancías o productos y así evitar que se conviertan en basura.

Debido a esto, se desprende la idea apoyada en el bajo impacto de elementos que contaminen el ecosistema, por lo tanto es necesario mediante esta perspectiva que las empresas inviertan en la actualización de sus transportes, maquinarias, y materiales de tal manera que adquieran equipos amigables con el medio ambiente, para analizar todos los procesos de la empresa sin perjudicar al ecosistema.

Se recomienda que las empresas realicen un análisis económico anticipado a la inversión necesaria para incursionar e implementar la logística verde, con el fin de definir si está preparada financieramente para sobrellevar los gastos requeridos para su implementación tales como: compra de equipos, materiales y herramientas especializadas, entre otros. Si la organización decide que aún no se encuentra en condiciones óptimas para invertir en el modelo de logística verde, La empresa puede inclinarse por iniciar con alternativas menos costosas, por ejemplo la utilización de papel reciclado, la digitalización de documentos, ahorro de energía, reutilización de residuos y otras prácticas verdes que logren convertir a las empresas en organizaciones amigable con el medio ambiente.

Figura 3 diagrama de la cadena de abastecimiento interna verde



Fuente. Autores del proyecto

Cuadro 1 Proceso logístico actual y proceso logístico verde

| PROCESO | LOGISTICA ACTUAL EN LAS EMPRESAS | LOGISTICA VERDE EN LAS EMPRESAS |
|-------------------|--|---|
| Aprovisionamiento | <p>Compras de materias primas para la producción de los productos.</p> <p>Recepción de mercancías, para la verificación de materias primas, concertar citas con clientes, preparar facturas, cobrar y responder solicitudes.</p> | <p>Proceso productivo para el procesamiento de compras, teniendo control de inventarios para la organización aterias de mprimas e insumos buscando contar con proveedores y sellos ambientales y usar productos biodegradables.</p> <p>La recepción se modificará de una manera más sistematizada, contando así con un mayor orden, con datos de clientes, proveedores y llevando la contabilidad de una forma idónea.</p> |
| Almacenamiento | <p>No cuenta con un espacio adecuado para el depósito de productos terminados, dificultando el acceso a los mismos.</p> <p>Carece de espacio en cuanto a los materiales necesarios para la producción de los productos.</p> | <p>La infraestructura deberá ser adecuada para mover mercancías fácilmente.</p> <p>Las bodegas para los trabajadores y el almacén deberán ser modernos, que se caractericen por su diseño verde, como por ejemplo combinación del techo convencional con franjas translúcidas para aprovechar la luz natural, utilizar focos de bajo consumo de energía, instalación de ventanas que maximicen la iluminación natural, eliminación de</p> |

| PROCESO | LOGISTICA ACTUAL EN LAS EMPRESAS | LOGISTICA VERDE EN LAS EMPRESAS |
|----------------|---|---|
| | | ruidos, equipos de manejo, instalación y uso de motores y equipamiento de alta eficiencia, materiales eléctricos y no gasolina, diésel y/o gas. |
| Producción | Fabricación de productos y prestación de servicios. En este proceso se genera una serie de residuos los cuales no son tratados de acuerdo a las políticas de gestión ambiental. | Se implementarán las Tres R (reducir, reutilizar, reciclar) para minimizar al máximo los desechos generados. Almacenamiento temporal en las organizaciones teniendo en cuenta la Guía técnica Colombiana de residuos sólidos (GTC24), en los diferentes contenedores para facilitar su transporte posterior, aprovechamiento, tratamiento o disposición de los desechos. Cambiar el empaque por cartón ondulado, debido a que es un material biodegradable, y 100% reciclable y reutilizable. |
| Distribución | La empresa no cuenta con transporte propio. Devoluciones de productos. | Contratar vehículos menos contaminantes, vehículos ecológicos, en buen estado, apostando por medios de energía alternativos, que conlleven al ahorro de combustible. Implementar operaciones para disminuir la probabilidad de deteriorar |

| PROCESO | LOGISTICA ACTUAL EN LAS EMPRESAS | LOGISTICA VERDE EN LAS EMPRESAS |
|----------------|---|--|
| | | mercancías o productos. Invertir en transporte, maquinarias y materiales amigables con el medio ambiente. |

Fuente. Autores del proyecto

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta la información obtenida a lo largo de la investigación, se evidenció que las empresas no cuentan con ningún proceso logístico amigable con el medio ambiente, por el contrario la organización está contribuyendo negativamente con ese impacto al medio ambiente, ya que es una empresa muy pequeña y no cuenta con la información necesaria para llevar los procesos acordes a los que hoy en día se están implementando para ayudar y aportar con el ecosistema, todo esto debido a los procesos de cada una de las industrias y empresas, las cuales generan gran porcentaje de contaminación por los diferentes procesos de producción y logísticos que ejecutan con el objetivo de crecer, sin importar el daño ocasionado al medio ambiente y a los seres humanos.

Por lo tanto, con los resultados que se obtuvieron mediante esta investigación, nació la importancia de diseñar un modelo de logística verde en las empresas, puesto que con la aplicación de procesos verdes en la empresa se obtendrían beneficios y resultados positivos como: nuevas prácticas de reciclado que permiten la reutilización de materiales desechables como materia prima para nuevos productos y mayor aprovechamiento de la tecnología, la generación de ahorros al tener mayor conciencia sobre el uso adecuado de los recursos de la organización, mejoras en la eficiencia de transporte por medio del contrato de vehículos ecológicos y de este modo llegar a ser más competitivos a nivel local y nacional, dándose a conocer por sus procesos innovadores y verdes.

Los paradigmas actuales - educación, empresa y sociedad - ISBN: 978-958-52636-8-0

Colección: Científica Educación, Empresa y Sociedad. DOI: <https://doi.org/10.34893/na8w-qb04>

El modelo de logística verde tiene el objetivo de reducir los impactos de los costos aproximadamente en un 20% y un 40% en los gastos generados en todo el proceso de la empresa. por ello es importante tener en cuenta estos factores puesto que muchas veces se cree que la implementación de un modelo de logística verde es muy costoso y por eso no se realiza, no obstante, no se tiene en cuenta que la aplicación de la misma puede llevar a una gran disminución de costos y gastos, generando beneficios notables en cuanto a la imagen de la empresa y la percepción que tienen de ella tanto sus clientes como su competencia; Asimismo, se generaría una reducción en el impacto ambiental aproximadamente del 10% a partir del reciclaje de materiales, de la disminución del consumo de energía, el uso de cartón corrugado y de llevar un mejor uso de las maquinas.

De acuerdo al análisis que se obtuvo mediante el trabajo, se concluye que una de las características más importantes de la logística verde es la innovación, pues sus esfuerzos se centran en la búsqueda de nuevos equipos, maquinaria, tipo de iluminación, materiales, etc, buscando reducir el impacto negativo en el medio ambiente.

Finalmente, la aplicación de la logística verde en una organización genera una mejor imagen a la empresa, la cual es percibida por sus diferentes clientes llamando la atención de los mismos, y siendo pioneros y competitivos ante la competencia debido a que la logística verde aún no se encuentra presente en la mayoría de las empresas Colombianas, con la implementación de las propuestas mencionadas en el trabajo generaría un impacto positivo tanto al medio ambiente, como al cambio climático, a sus clientes, siendo conscientes y responsables con el planeta en el que vivimos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ACOSTA ZAPATA, Laura María. Logística verde: universo de oportunidades empresariales y desafíos educativos, que busca brindarle un respiro al planeta. [En línea] Universidad de San Buenaventura. 2017 [Consultado 5 de octubre de 2019] http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/3611/3/Logistica_Verde_Oportunidades_Acosta_2017.pdf

ALBERT, Lilia. Contaminación ambiental. Origen, clases, fuentes y efectos [En línea] Artículo. 2018. [Citado 5 de octubre de 2019] disponible en <http://www.bvsde.ops-oms.org/bvstox/fulltext/toxico/toxico-01a4.pdf>

ALCALDIA DE BOGOTA, Decreto 1753 de 1994 [En línea] sitio web. 2002 [Consultado 23 de marzo de 2020] disponible en <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=1299>

ALCALDIA DE BOGOTA, Decreto 2 de 1982 [En línea] sitio web. 2019 [Consultado 23 de marzo de 2019] disponible en <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=21973>

ALCALDIA DE BOGOTA, Decreto 475 de 1998 [En línea] Sitio web. 2019 [Consultado 4 de marzo de 2020] Sitio web <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=1327>

ALCALDIA DE BOGOTA, Decreto 948 de 1995 [En línea] Sitio web. 2019 [Consultado 4 de marzo de 2020] Sitio web <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=1479>

ALCALDIA DE BOGOTA, Ley 9 de 1979 [En línea] sitio web. 2017 [Consultado 23 de marzo de 2020] disponible en <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=1177>

ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA, Ley 23 de 1973 Nivel Nacional [En línea] sitio web. 2011 [Consultado 2 de marzo de 2020] disponible en <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=9018>

ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA, Ley 373 de 1997 [En línea] sitio web. 2011 [Consultado 13 de marzo de 2020] disponible en <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=342>

ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA, Ley 99 de 1993 Nivel Nacional [En línea] sitio web. 2011 [Consultado 13 de marzo de 2020] disponible en <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=297>

ÁLVAREZ GÓMEZ DE COS, Carina Magaly. Reciclaje y su aporte en la educación ambiental” [en línea] Artículo. 2012 [Consultado 12 de octubre de 2019] disponible en <http://www.enjambre.gov.co/enjambre/file/download/197358>

ANGULA, Susana. Icopor: el útil material que está lleno de problemas [En línea] Enter. 2016 [Citado 9 de mayo de 2020] disponible en <https://www.enter.co/cultura-digital/ciencia/icopor-el-util-material-que-esta-lleno-de-problemas/>

ARNTZEN, B. C., G. G. BROWN, T. P. HARRISON, and L. TRAFTON. (1995). Global Supply Chain Management at Digital Equipment Corporation. *Journal Interfaces*, Vol 25 No 1, Jan.-Feb., 69 – 93.

BALLOU, RONALD. *Business Logistics management*. Prentice Hall, USA, 2004. 128 p

BAREA LUCHENA, Julio. Cuidado Puede que estés reciclando demasiado [En línea] sitio web. 2019 [Consultado 22 de marzo de 2020] disponible en <https://es.greenpeace.org/es/noticias/cuidado-puede-que-estes-reciclando-demasiado/>

CALAMEO, Ensayo: Tecnología y medio ambiental [En línea] Sitio web. 206 [Citado 5 de octubre de 2019] disponible en <https://es.calameo.com/read/005548182cd27c1518e52>

CANO, Eduardo Contamina más un diésel o un coche de gasolina? [En línea] Artículo. 2014 [Citado 8 de mayo de 2020] disponible en <https://www.abc.es/motor-reportajes/20140917/abci-contaminan-diesel-gasolina-201409161153.html?ref=https%3A%2F%2Fwww.google.com%2F>

CHACIN NAVA, Juan Carlos y ABREU QUINTERO, Yoleida Josefina. Logística Verde y Economía Circular [En línea] Spentamexico. [Citado 17 de Octubre de 2019] disponible en: [http://www.spentamexico.org/v10-n3/A7.10\(3\)80-91.pdf](http://www.spentamexico.org/v10-n3/A7.10(3)80-91.pdf)

COLOMBIA, MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE, Política para la gestión integral de residuos [En línea] sitio web. 1998 [Consultado 8 de marzo de 2020] disponible en http://www.minambiente.gov.co/images/AsuntosambientalesySectorialyUrbana/pdf/Polit%C3%ACcas_de_la_Direcci%C3%B3n/Pol%C3%ADtica_para_la_gesti%C3%B3n_integral_de__1.pdf

COLOMBIA, PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA, decreto 2811 del 18 de diciembre de 1974 [En línea] Sitio web. 1974 [Citado 9 de mayo de 2020] disponible en https://www.minambiente.gov.co/images/GestionIntegraldelRecursoHidrico/pdf/normativa/Decreto_2811_de_1974.pdf

COLOMBIA, PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA, Preámbulo, Constitución política de Colombia [En línea] sitio web. 2011 [Consultado 3 de marzo de 2020] disponible en <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Documents/Constitucion-Politica-Colombia.pdf>

COLOMBIA, SECRETARIA DEL SENADO. Decreto <ley> 2150 de 1995 [En línea] sitio web. 2019 [Consultado 1 de marzo de 2020] disponible en http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/decreto_2150_1995.html

COLOMBIA, SECRETARIA DEL SENADO. Decreto 2811 de 1974 [En línea] sitio web. 2019 [Consultado 22 de marzo de 2020] disponible en http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/decreto_2811_1974.html

COLOMBIA, SECRETARIA DEL SENADO. Ley 430 de 1998 [En línea] sitio web. 2019 [Consultado 23 de marzo de 2020] disponible en http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0430_1998.html

CONAMA, CONGRESO NACIONAL DEL MEDIO AMBIENTE Presentados los resultados de conama 10 Tras más de tres meses de trabajo recopilando la información [En línea] Sitio web. 2010 [Citado 9 de mayo de 2020] disponible en <http://www.conama10.conama.org/web/index.php>

CONSEJO NACIONAL DE POLÍTICA ECONÓMICA Y SOCIAL, Documento Conpes [En línea] Artículo. 2008 [Citado 7 de marzo de 2020] disponible en <https://www.mincit.gov.co/mincomercioexterior/temas-de-interes/modulo-vuce-%e2%80%93-inspeccion-simultanea/documento-conpes-3547-de-2008.aspx>

DA SILVA SANTOS, Jaqueline. Logística verde: conceituação e direcionamentos para aplicação [En línea] Artículo 2015 [Consultado 23 de octubre de 2019] disponible en https://periodicos.ufsm.br/reget/article/viewFile/15912/pdf_1

DE FLEITMAN, Jack, *Negocios Exitosos*, Mc Graw Hill, 2000, Pág. 82.

DNVGL, ISO 28000 – Sistema de gestión de Seguridad para la Cadena de Suministro [En línea] Sitio web. 2007 [Citado 30 de abril de 2020] disponible en <https://www.dnvgl.es/services/iso-28000-sistema-de-gestion-de-seguridad-para-la-cadena-de-suministro-4344>

EFRON, Alexandra. Logística verde: de reto a oportunidad. En: Libro Azul IV. [En línea] 2010 [Citado el 7 octubre 2019] Disponible en

Los paradigmas actuales - educación, empresa y sociedad - ISBN: 978-958-52636-8-0

Colección: Científica Educación, Empresa y Sociedad. DOI: <https://doi.org/10.34893/na8w-qb04>

https://books.google.com.co/books?id=fsG4DQAAQBAJ&pg=PT126&lpg=PT126&dq=logistica+verde+efron&source=bl&ots=l4RWzss-Ci&sig=ACfU3U2stoQztj039-dIOyqm7vm_VeEiTw&hl=es-

FRIEDMAN, M. . The social responsibility of Business is to increase its profits. New York Magazine, 1970. P. 32-33, 122,126.

GRUPO ACMS CONSULTORES, ISO 14067: 2018, gases de efecto invernadero [En línea] Sitio web. 2018 [Consultado 4 de marzo de 2020] disponible en <https://www.grupoacms.com/noticias/iso-14067-gases-efecto-invernadero>

GUÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL, Norma Internacional ISO 26000:2010. Primera Edición Noviembre 01 de 2010 [En línea] Sitio web. 2010 [Citado 9 de mayo de 2020] disponible en <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>

HUESCA MEDIO AMBIENTAL, Graduación en la Universidad [En línea] Artículo. 2014 [Consultado 21 de marzo de 2020] disponible en <http://huescamedioambiental.blogspot.com/>

ISO, Gestión ambiental — Huella de agua — Principios, requisitos y directrices [En línea] Sitio Web. 2010 [Citado 14 de mayo de 2020] disponible en <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:14046:ed-1:v1:es>

ISO, ISO 14067:2018 [En línea] Sitio web. 2018 [Consultado 23 de marzo de 2020] disponible en <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:14067:ed-1:v1:es>

KARTOX, el embalaje de cartón, respetuoso con el medio ambiente [En línea] Sitio web. 2016 [Citado 4 de mayo de 2020] disponible en <https://kartox.com/blog/embalaje-carton-respetuoso-medio-ambiente/>

LEGISLACIÓN AMBIENTAL. Red por la justicia nacional de Colombia [En línea] Justicia ambiental [citado 15 de octubre de 2019] disponible en: <https://justiciaambientalcolombia.org/herramientas-juridicas/legislacion-ambiental/>>

LEÓN PELÁEZ, Juan Diego. Propuesta metodológica para la evaluación de impacto ambiental a partir de diferentes métodos específicos [En línea] Bdigital. 2015 [Citado 23 de octubre de 2019] disponible en <http://www.bdigital.unal.edu.co/26300/1/23865-83446-1-PB.pdf>

LLOYD'S REGISTER, Mejore su impacto medioambiental. ISO 14001 Sistemas de gestión ambiental [En línea] Sistemas de gestión ambiental [Citado 15 de octubre de 2019] disponible en: <https://www.lr.org/es-cl/iso-14001/>

NORMA INTERNACIONAL ISO 14001 Traducción certificada Certified translation Traducción certificada Sistemas de gestión ambiental - Requisitos con orientación para su uso [En línea] Artículo. 2004 [citado 23 de Octubre de 2019] Disponible en: http://evlt.uma.es/documentos/medioambiental/legislacion/ISO_14001_2004.pdf

NORMA TECNICA COLOMBIANA 2289, Barras corrugadas y lisas de acero de baja aleación, para refuerzo de concreto [En línea] Norma técnica. 2015 [Consultado 29 de abril de 2020] disponible en https://members.wto.org/crnattachments/2017/TBT/COL/17_0121_01_s.pdf

NORMA TECNICA COLOMBIANA, Gestión ambiental, residuos sólidos, guía para la separación en la fuente [En línea] Sitio web. 2009 [Citado 4 de mayo de 2020] disponible en <http://www.bogotaturismo.gov.co/sites/intranet.bogotaturismo.gov.co/files/GTC%2024%20DE%202009.pdf>

NORMA TECNICA COLOMBIANA, Gestión ambiental, residuos sólidos, guía para la separación en la fuente [En línea] Sitio web. 2009 [Citado 4 de mayo de 2020]

disponible en
<http://www.bogotaturismo.gov.co/sites/intranet.bogotaturismo.gov.co/files/GTC%2024%20DE%202009.pdf>

OBSERVATORIO NACIONAL DE LOGISSTICA, CONPES 3547 Política Nacional Logística [En línea] Artículo. 2008 [Citado 8 de mayo de 2020] disponible en <https://onl.dnp.gov.co/es/Publicaciones/Paginas/CONPES-3547-Pol%C3%ADtica-Nacional-Log%C3%ADstica.aspx>

PROCOLOMBIA, La industria metalmecánica en Colombia. [Sitio Web] 2017 [Citado 18 de octubre de 2019] disponible en <http://www.procolombia.co/compradores/es/explore-opportunidades/industria-metalmec-nica>

RAMIREZ PORTELA, Oliverio. Impacto del reciclaje de los materiales de empaque para el crecimiento de la Logística inversa en Colombia. [En línea] artículo. 2016 [Citado 4 de octubre de 2019] disponible en <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13444/Impacto%20del%20reciclaje%20de%20los%20materiales%20de%20empaque%20para%20el%20crecimiento%20de%20la%20Logistica%20inversa%20en%20Colombia..pdf?sequence=1&isAllowed=y>

REVISTA CIENCIA, Los números con antigüedad mayor de un año son de libre. [En línea] En Revista Ciencia acceso. [citado 8 de Octubre de 2019] disponible en: http://www.revistaciencia.amc.edu.mx/index.php?option=com_content&task=view&id=73

REYES CURCIO, Alvins. El reciclaje como alternativa de manejo de los residuos sólidos en el sector minas de Baruta, Estado Miranda, Venezuela [En línea] [Consultado 4 de octubre de 2019] disponible en http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1010-29142015000300008

SAINT, Muriel. Desarrollo sostenible, cohesión social y fiscalidad. [En línea] Dialnet. 2014. [Consultado 9 de octubre de 2019] disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=114893>

SALAZAR OSPINA, Katherine. Análisis estratégico a partir del modelo de prácticas de gestión verde en las empresas industriales del sector metalmeccánico de Manizales, Caldas Colombia [En línea] Trabajo de grado. 2017 [Citado 23 de octubre de 2019] disponible en <http://bdigital.unal.edu.co/64525/1/1053799888.2017.pdf>

SENADO DE ARGENTINA, Bolsas “Biodegradables” [En línea] Artículo. 2009 [Citado 8 de mayo de 2020] disponible en <https://www.senado.gov.ar/upload/8739.pdf>

SHRIVASTAVA, S. K. Green - supply management. A State-of-the art literature Review. International journal of management reviews, 9a Ed 2007. 53 – 80 pp.

SIDERURGICA SEVILLANA, reciclaje de acero, responsabilidad social [En línea] Sitio web. 2017 [Citado 5 de mayo de 2020] disponible en https://www.siderurgicasevillana.com/es/responsabilidad_social/reciclaje_de_acero

SILOGIAT. Logística verde. [En línea] silogiat [Citado 5 de octubre de 2019] disponible en: <http://silogiat.com/es/logistica-verde/>

VILLALOBOS, Carlos. La importancia de las PYMES en Colombia [En línea] Artículo. 2018 [Citado 9 de mayo de 2020] disponible en <https://blog.hubspot.es/marketing/la-importancia-de-las-pymes-en-colombia>

Semblanza

LA LOGÍSTICA VERDE COMO ESTRATEGIA DE COMPETITIVIDAD - EMPRESAS AMBIENTALMENTE RACIONALES Y EL USO EFICAZ DE LOS RECURSOS

David Andrés Suarez Suarez

Administrador de Empresas, UNAB, Especialista en Investigación de Mercados, Especialista en Docencia Universitaria , UCC, MBA Magister en Dirección y administración de empresas, UNIR, Doctorando en Ciencias Económicas y Administrativas, UCIMEXICO.

Grupo de Investigación QUANTUM.

Corporación Universitaria Minuto de Dios – UNIMINUTO, Bucaramanga, Colombia.

Google

Académico:

<https://scholar.google.es/citations?user=QOfSh38AAAAJ&hl=es&oi=ao>

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9508-3029>

Correo electrónico institucional: david.suarez@uniminuto.edu

Cesar Augusto Silva Giraldo

Administrador de Empresas, Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD. Especialista en Gestión de Proyectos, Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD. MBA – Master en dirección y administración de empresas - especializado en Comercio Internacional, Cerem Business School. Magíster en Paz, Desarrollo y Ciudadanía, UNIMINUTO. Doctorando en Ciencias Económicas y Administrativas, UCIMEXICO. Docente Posgrados.

Grupo de Investigación en Desarrollo Humano, Tejido Social e Innovaciones Tecnológicas (GIDTI) y QUANTUM. Corporación Universitaria Minuto de Dios – UNIMINUTO, Bucaramanga, Colombia.

Google

Académico:

<https://scholar.google.es/citations?hl=es&pli=1&user=pQIAWSMAAAAJ>

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8023-8531>

Correo electrónico institucional: csilvagiral@uniminuto.edu.co

