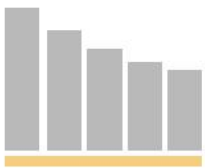


REVISTA

INNOVA ITFIP

ISSN Impreso: 2619-6328

ISSN En línea: 2619-3558



Vol. 9 No. 1

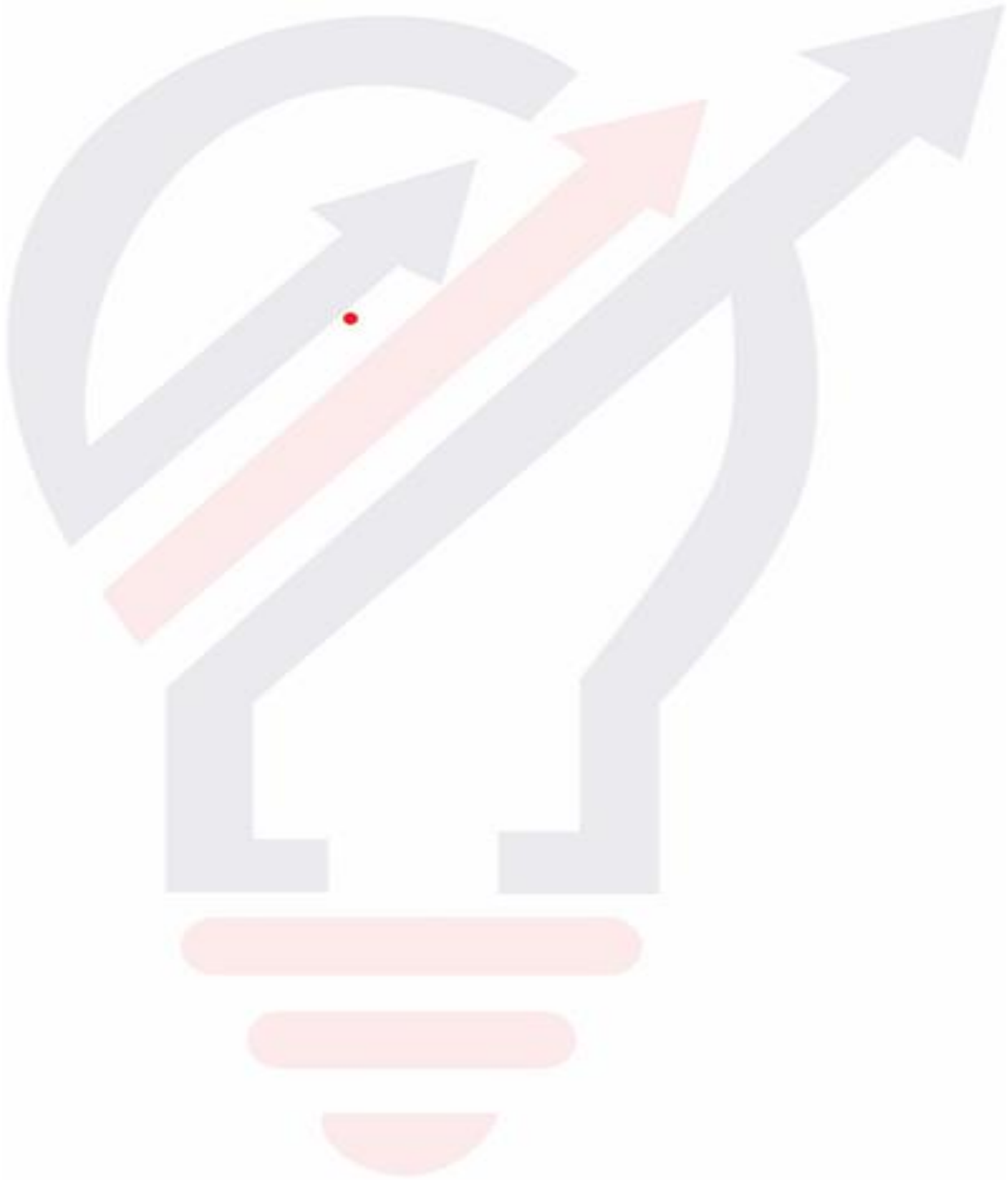
Julio-Diciembre 2021

El Espinal - Tolima - Colombia

Edición Semestral



ISSN Impreso: 2619-6328
ISSN En Línea: 2619-3558



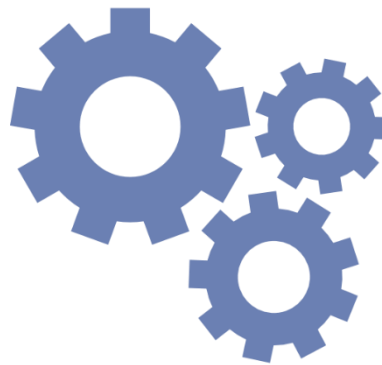
ISSN Impreso: 2619-6328
ISSN En Línea: 2619-3558



REVISTA
INNOVA ITFIP



ISSN Impreso: 2619-6328
ISSN En línea: 2619-3558



VOL 9 No. 1

Julio – diciembre 2021
El Espinal – Tolima – Colombia
Edición semestral

www.doi.org/10.54198/innova08

INSTITUTO TOLIMENSE DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL “ITFIP”

REVISTA INNOVA ITFIP

Revista científica de la Facultad de Economía Administración y Contaduría

RECTOR

Mg. Mario Fernando Díaz Pava

VICERRECTOR ACADÉMICO

Mg. Orlando Varón Giraldo

DECANA FACULTAD ECONOMÍA, ADMINISTRACIÓN Y CONTADURÍA

Mg. Ruth Erika Morales Lugo

EDITORA

Mg. Elizabeth Palma Cardoso
Docente e Investigadora ITFIP, Colombia

Derechos reservados de autor

Cada artículo es responsabilidad de su autor y no refleja la posición de la revista y no comprometen la opinión de la Institución de Educación Superior “ITFIP”. Se autoriza su reproducción total o parcial en cualquier medio, incluido electrónico, siempre que se cite el autor y la publicación, con su dirección electrónica exacta.

Revisión y Estilo

María Edith Guevara Fera

Diseño de portada

Ángel Santiago Sandoval Palma

Volumen 9, Numero 1. Julio – Diciembre 2021

ISSN Impreso: 2619-6328

ISSN En línea: 2619-3558

INSTITUTO TOLIMENSE DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL “ITFIP”

www.itfip.edu.co

Carrera 1a. Calle 18. Contiguo Barrio Arkabal

Tel: (8) 2483501 – 2480014

Apartado aéreo: 087. Espinal, Tolima, Colombia

Comité Editorial y Científico

PhD. Hugo Macías Cardona
Doctor en Administración
hmacias@udem.edu.co
Universidad de Medellín, Colombia

PhD. Adolfo Carbal Herrera
Doctor en Administración
acarbalh@unicartagena.edu.co
Universidad de Cartagena
Colombia

Mg. Alain Castro Alfaro
Magister en Dirección de la Alta Dirección
Editor Revista Científica AGLALA,
alaincastroa@gmail.com
Corporación Universitaria Rafael Núñez,
Colombia

PhD. Sergio Roberto Da Silva
Doctor en Administración
sergioroberto@auditaconsultoria.com
Fundación de Especialistas de Sistemas Integrados de
Información, Brasil

PhD. Ibrahim Amhed León Téllez
Doctor en Ciencias Económicas
ileont@udg.co.cu
Universidad de Granma, Cuba

PhD. Azucena Cecilia Calderón
**Doctora en Ciencias Administrativas con énfasis en
Recursos Humanos.**
Magíster en Administración de Empresas
azucena.calderon@unachi.ac.pa / azucecal@gmail.com
La Universidad Autónoma de Chiriquí, Panamá

PhD. Claudia Cintya Peña Estrada
Licenciada en Administración
Doctora en Gestión Tecnológica e Innovación
claudiacintya@hotmail.com
Universidad Autónoma de Querétaro, México

PhD. José Feliz García Rodríguez
Doctor en Finanzas Públicas
División Académica de Ciencias Económico Activas
Miembro del Sistema Nacional de Investigadores del
Conacyt . jfgr55@hotmail.com
Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México

PhD. Mayra Vieira Cano
Doctora en Administración de Empresas

mvieiracano@gmail.com
Universidad Pontificia Bolivariana
Colombia

PhD. José Antonio Robles Hernández
Doctor en Administración: Ciencias Sociales y Activas.
96jarobles@gmail.com
Universidad Autónoma de Querétaro
México

Mg. Isabel Ortiz Serrano
Licenciada en Ciencias Sociales
Magister en Educación
ITFIP, Colombia

PhD. Yaqueline Román Castaño
Doctor en Administración: CEU San Pablo
yaque144@gmail.com
Universidad de Medellín
Colombia

Mg. Jaime Adolfo Romero
Magister en Finanzas. jfgr55@hotmail.com
Universidad Piloto, Colombia

PhD. José Raimundo Oliveira Lima
Magister en gestión integrada de organizaciones
Doctor en Educación y contemporaneidad
joseraimundouefs@hotmail.com / zeraimundo@uefs.br
Universidad Estatal de Feira de Santana (UEFS)
Brasil

PhD. José Antonio Canchola González
Magister en innovación para el desarrollo empresarial
PhD en Innovación Educativa.
antonio.canchola@hotmail.com
Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de
Monterrey, ITESM
México

PhD. Herry Llocilla Gonzáles
PhD en Innovación Educativa
Magister en Innovación para el desarrollo empresarial
hlloclla@ucv.edu.pe
Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de
Monterrey, ITESM
Perú

Coordinación de traducciones
Rodrigo Daniel Gámez Pitre
Profesional en Finanzas y relaciones internacionales
Magister en Gerencia Empresarial. Nivel inglés C2
rgamez@uniguajira.edu.co
Colombia.

CONTENIDO

EDITORIAL

7-10

ADMINISTRACIÓN

PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO EN LAS EMPRESAS HOTELERAS DE SINCELEJO, SUCRE

Diana Esther Álvarez Contreras

12-27

TRASFORMACIONES DE LA GESTIÓN HUMANA EN EL CONTEXTO DE LA PANDEMIA COVID 19 EN COLOMBIA

Zharick Daniela Amaya García, Alba Ruth Vargas Montealegre

28-43

INNOVACIÓN DISRUPTIVA DE LAS ORGANIZACIONES EN TIEMPOS DE COVID-19

Paris Anaid Castellanos Rivero, María del Pilar Escott Mota

44-56

CONTADURÍA

EDUCACIÓN CONTABLE EN COLOMBIA FRENTE A LA PANDEMIA DEL COVID-19

Juan José Quintero Rivera, Leidy Daniela Rodríguez Díaz, Alejandro Sánchez-Quiñones

58-65

EDUCACIÓN

CALIDAD EN EL SERVICIO A PARTIR DEL LIDERAZGO DOCENTE DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS ESTUDIANTES DE POSGRADO EN UNA IES

Victorina Castrejón Reyes, Claudia Cintya Peña Estrada, Carlos Alberto Rode Villa, Elizabeth Palma Cardoso

67- 81

ECONOMÍA

INCIDENCIA DEL EMPRENDIMIENTO COMO MECANISMO PARA EL FORTALECIMIENTO ECONÓMICO Y SOCIAL DE LAS ARTESANAS WAYUU

Jaidier Jesús Lopesierra Orozco, Milvia José Zuleta Pérez

83-98

GESTIÓN DIGITAL EN COLOMBIA... GRANDES RETOS.

DOI: www.doi.org/10.54198/innova09.01



 **María Edith Guevara Feria¹**

El covid 19 y su impacto en la sociedad Colombiana desnudó la vulnerabilidad y los gravísimos problemas estructurales que posee Colombia en cuanto a desigualdad económica, social y a la restringida accesibilidad a los servicios públicos, y es que si antes de la pandemia ya se evidenciaban carencias de todo tipo, durante y después, las insuficiencias fueron aún más evidentes; la conexión a internet no fue la excepción, en el país todavía se está lejos de lograr que los índices de cobertura y prestación del servicio sean suficientes para atender la población que lo requiere.

Así lo evidencia el estudio realizado por la compañía Surfshark, (2021), denominado Índice de calidad de vida digital 2021, esta fue una investigación global sobre la calidad de un bienestar digital que se realizó en 110 países, es necesario resaltar que el (90 % de la población mundial hizo parte de este estudio) el cual analizo y consolido resultados de la evaluación de cinco pilares fundamentales considerados como los que definen la calidad de vida digital entre ellos encontramos : accesibilidad de internet, calidad de internet, infraestructura electrónica, seguridad electrónica y el que nos interesa y compete esta noche el gobierno electrónico; Los resultados para Colombia fueron poco alentadores. (Impacto TIC Tecnología, Innovación y Ciencia.)

Tabla 1. Resultados estudio índice de calidad de vida digital 2021. Colombia

Pilares	Puesto
Seguridad electrónica	61
Infraestructura	80
Calidad de internet	72
Gobierno electrónico	20
Acceso a la red	96

¹ Contadora Pública, egresada de la Institución de Educación Superior (ITFIP) del municipio de El Espinal, Tolima-Colombia; Especialista en Finanzas Publicas, Tecnóloga en sistemas contables y financieros Técnica profesional en administración de costos y auditoria, Email: mguevara04@itfip.edu.co, orcid: 0000-0002-3851-8126

Fuente: (surfshark, 2021)

Para hablar de gestión digital en Colombia, se debe hacer un acercamiento real a las cifras y es que según el Dane, (2018) El Departamento Administrativo Nacional de Estadística –DANE, quien a la vez es la Entidad responsable de la planeación, levantamiento, procesamiento, análisis y difusión de las estadísticas oficiales del país, en su último censo de población y vivienda indica que en Colombia somos más de 48 millones de habitantes (48.258.494) de los cuales el 51.2 % somos mujeres y el 48.8% restantes son hombres. (Censo Nacional de población y vivienda 2018-Colombia.)

Toda esta población está organizada en 14 millones de hogares (14.243.223), estos hogares están distribuidos en 13 millones de viviendas (13.480.729), del total de la población en Colombia el 77.1 % habita en cabeceras municipales y el 7.1 % en centros poblados Y el 15.8% en la zona rural dispersa.

Del total de la población en Colombia el 43.4% solamente tienen acceso o conexión a una red de internet, lo que nos indica que más de la mitad de la población no tiene acceso al servicio, lo cual es reflejo de los resultados de la investigación índice de calidad de vida digital 2021. (Censo Nacional de población y vivienda 2018- Colombia.)

El Gobierno nacional a través del tiempo ha venido gestionando estrategias y leyes de la nación en pro de activar la agenda digital en todo el territorio nacional, inicio este proceso en el año 1995 cuando se emitió el documento Conpes 2790 en donde se estableció la Gestión Pública orientada a resultados.

En ese mismo año en 1995 mediante el Decreto Ley 2150 se estableció el Estatuto anti tramites, en el año 2000 en el documento conpes 3092 se estableció la agenda de conectividad y el plan de acción de la estrategia Gobierno en línea y así; gradual y progresivamente año a año han venido emitiendo documentos y leyes orientados al desarrollo de la agenda de conectividad y al establecimientos de una Política integral en torno a la conectividad.

Para el año 2008 a través del Decreto 1151 Se establecieron la estrategia Gobierno en línea, pretendía lograr un salto en la inclusión social y en la competitividad, además, contribuir a mejorar la eficiencia y transparencia del Estado Colombiano a través de la construcción gradual de un gobierno electrónico a través de la apropiación y el uso adecuado de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (T.I.C). (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones)

En el año 2018 inicia la transición, la política cambia de nombre y en algunos aspectos sustanciales paso de ser Gobierno en Línea a Gobierno Digital, con miras a transformar las entidades públicas y dotarlas de capacidades que les permitieran responder a las necesidades que demanda un escenario de economía digital, así como al establecimiento y desarrollo de ciudades y territorios inteligentes que les ofrecieran mejores condiciones a los ciudadanos y, por ende, se supone un nivel superior de vida. (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia)

A pesar de los esfuerzos generados desde el Gobierno Nacional para el establecimiento de la política digital efectiva, en Colombia aún existen grandes retos en gestión digital que se profundizaron con la llegada de la pandemia:

1. La necesidad de implementar las políticas públicas establecidas por el Gobierno Nacional en cuanto a gestión digital en todas las entidades de gobierno.
Esta necesidad se ve reflejada en la falta de aplicación de las políticas en las entidades de Gobierno del orden Departamental y Municipal, lo que supone que la falta de recursos y de capacitación constituye el impedimento para que dichas entidades puedan transformarse de acuerdo a las necesidades de la sociedad y de la globalización.
2. Fomentar la confianza de las personas en los servicios digitales.
Se deben realizar esfuerzos mayores desde las entidades públicas que generen el aumento progresivo de la confianza de los usuarios en los servicios digitales, en particular, aquellos que implican tratamiento de información confidencial.
3. Disminución de la brecha digital.

Sin lugar a duda, el reto más importante lo constituye la disminución de la brecha digital presente en Colombia, la que imposibilita que los habitantes por diversos factores como la falta de conocimiento acentuada por las dificultades de conexión y la deficiente cobertura del servicio, accedan de forma eficaz a los servicios digitales.

La gestión digital en Colombia posee grandes retos, teniendo en cuenta las dificultades en los cinco pilares que definen la calidad de vida digital; esto se refleja en la dificultad de las personas para acceder satisfactoriamente al uso de herramientas tecnológicas, el Covid-19 afecto a millones de personas en el mundo, pero no a todas por igual, quienes cuentan con la posibilidad de acceso al servicio de Internet lograron adaptarse a las nuevas formas de vida, situación contraria para quienes no cuentan con las herramientas ni el conocimiento necesario, para ellos, es cada vez más difícil adaptarse y desarrollarse en la nueva vida que nos obligó a pensar y vivir el covid 19.

Bibliografía

- Dane. (2018). *Censo Nacional de población y vivienda 2018- Colombia*. Obtenido de <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/censo-nacional-de-poblacion-y-vivenda-2018/cuantos-somos>
- Impacto TIC Tecnología, Innovación y Ciencia. (s.f.). *Índice de calidad de vida digital en el mundo*. Obtenido de <https://impactotic.co/indice-de-calidad-de-vida-digital-en-el-mundo-colombiano-destacado-y-mas-noticiastic/>
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia. (s.f.). *Política Gobierno Digital*. Obtenido de <https://gobiernodigital.mintic.gov.co/portal/Politica-de-Gobierno-Digital/>
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (s.f.). *Gobierno en Línea (GEL)*. Obtenido de [https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Glosario/G/5306:Gobierno-en-Linea-GEL#:~:text=Gobierno%20en%20L%C3%ADnea%20es%20una,y%20las%20Comunicaciones%20\(T.I.C\).](https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Glosario/G/5306:Gobierno-en-Linea-GEL#:~:text=Gobierno%20en%20L%C3%ADnea%20es%20una,y%20las%20Comunicaciones%20(T.I.C).)
- surfshark. (2021). *Índice de calidad de vida digital 2021*. Obtenido de <https://surfshark.com/dql2021>



ADMINISTRACIÓN



PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO EN LAS EMPRESAS HOTELERAS DE SINCELEJO, SUCRE.

HUMAN TALENT MANAGEMENT PRACTICES
IN THE HOTEL COMPANIES OF SINCELEJO, SUCRE

DOI: www.doi.org/10.54198/innova09.02

 Diana Esther Álvarez Contreras¹

Cómo citar este artículo: Álvarez Contreras, D. E., prácticas de gestión de talento humano en las empresas hoteleras de Sincelejo, Sucre. Revista Innova ITFIP, 9 (1), 12-27



Recibido: julio de 2021. **Aprobado:** diciembre de 2021

Resumen

Las prácticas corresponden a acciones que las organizaciones emplean para desarrollar sus procesos en la gestión del talento humano. Para las organizaciones, las prácticas corresponden a factores estratégicos claves, que permiten una relación positiva entre la empresa y sus trabajadores, y conseguir los objetivos organizacionales, sobre todo en aquellas empresas donde la demanda de servicios es muy exigente y amerita de capital humano idóneo para suplir las necesidades de sus servicios. Por todo lo anterior, se llevó a cabo el estudio de las *Prácticas De Gestión de Talento Humano en las Empresas Hoteleras de Sincelejo, Sucre*. El objetivo principal fue Describir las prácticas de GTH en las empresas del sector hotelero de la ciudad de Sincelejo (Sucre). Para ello, se tomaron los aportes teóricos de Montoya, Rivera y Vela (2014); Chiavenato (2009); Calle, Lazos y Granados (2018); Méndez (2017), entre otros. De enfoque Mixto y diseño no experimental transversal descriptivo, se realizó una encuesta tipo cuestionario y entrevista semi estructurada a 25 hoteles de la ciudad. El Cuestionario consta de 38 afirmaciones, dirigida a los gerentes, administradores o personal encargado de los hoteles. Como resultados más relevantes se encontró que las empresas hoteleras de la ciudad de Sincelejo los procesos de Integración, Desarrollo,

¹ Diana Esther Álvarez Contreras Magister en Administración de Empresas, Grupo Gidecer, correo: diana_alvarezcon@cun.edu.co, Corporación Unificada Nacional de Educación Superior CUN, Orcid; <https://orcid.org/0000-0003-3902-7123>

Retención y Seguimiento del Talento Humano, se evidencian estos procesos en acciones mínimas en algunos hoteles, ya que, son asumidos por personal de una forma empírica e intuitiva. Se

concluye que, la empresa hotelera, no dispone de esfuerzos direccionados hacia una GTH que viabilice una cultura competitiva, se piensa muy local y no se atienden las potencialidades organizacionales de los ejes turísticos.

Palabras clave: estrategias, hoteles, prácticas, procesos, talento humano

Abstract

The practices correspond to actions that organizations use to develop their processes in the management of human talent. For organizations, practices correspond to key strategic factors, which allow a positive relationship between the company and its workers, and achieve organizational objectives, especially in those companies where the demand for services is very demanding and deserves the ideal human capital to supply the needs of your services. For all the above, the study of Human Talent Management Practices in the Hotel Companies of Sincelejo, Sucre, was carried out. The main objective was to describe GTH practices in companies in the hotel sector in the city of Sincelejo (Sucre). For this, the theoretical contributions of Montoya, Rivera and Vela (2014) were taken; Chiavenato (2009); Calle, Lazos and Granados (2018); Méndez (2017), among others. With a Mixed approach and descriptive transversal non-experimental design, a questionnaire-type survey and semi-structured interview were carried out in 25 hotels in the city. The Questionnaire consists of 38 statements, addressed to managers, administrators or personnel in charge of the hotels. As more relevant results, it was found that the hotel companies of the city of Sincelejo the processes of Integration, Development, Retention and Monitoring of Human Talent, these processes are evidenced in minimal actions in some hotels, since they are assumed by staff in a way empirical and intuitive. It is concluded that, the hotel company, does not have efforts directed towards a GTH that makes a competitive culture viable, it thinks very local and the organizational potentialities of the tourist axes are not addressed.

Keywords: strategies, hotels, practices, processes, human talent

Introducción

Hoy en día es necesario contar con procesos de (GTH), de ahora en adelante: gestión de talento humano, los cuales deben ser actualizados y de vanguardia. Actividades que se adecúen a las exigencias del entorno empresarial, que cada vez es más exigente, puesto que, variables políticas,

sociales, económicas, tecnológicas, ambientales, afectan su dinámica operacional. En ese sentido, la adaptabilidad juega un papel importante en la evolución y sostenibilidad de los negocios, al contar con personas idóneas en los puestos correctos. La investigación presenta una descripción de las prácticas de gestión de talento humano de las empresas hoteleras de la ciudad de Sincelejo, en el cual se destaca los procesos de gestionar el reclutamiento personas, es decir, de selección de personal, para la capacitación y apreciación de la ocupación en el desempeño de labor.

De ahí que, el presente trabajo de investigación se estructura a partir de la formulación problemática y objetivo del estudio; así mismo, se exponen fundamentos teóricos; luego, se expone resultados producto de la aplicación del instrumento central y finalmente, y concluye, destacando recomendaciones de la investigación.

Es de mencionar que el presente trabajo se deriva de la investigación: “Diseño de un modelo de Gestión de Talento Humano para las empresas del sector hotelero de la ciudad de Sincelejo” Corporación Unificada nacional de Educación Superior CUN.

Objetivos

- Objetivo General

Describir las prácticas de gestión del talento humano en las empresas del sector hotelero de la ciudad de Sincelejo (Sucre).

- Objetivos Específicos

Describir los procesos de gestión de talento humano que actualmente registran las empresas del sector hotelero de la ciudad de Sincelejo.

Establecer las prácticas de gestión de talento humano que limitan la generación de valor de la empresa hotelera.

Elaborar una propuesta de fortalecimiento en las prácticas de GTH a partir de las necesidades de las empresas hoteleras de la ciudad de Sincelejo

Marco teórico

La gestión de talento humano (GTH), es una actividad que fomenta de buenas maneras la relación y cooperación de las directivas con sus colaboradores; así mismo, como actividad implica tomar las decisiones acertadas con el personal adecuado en el puesto idóneo, generando para las empresas

eficiencia y productividad. Ruperti et al., (2016), define la GTH “como el lugar importante y con mayor responsabilidad en todo tipo de empresas, ya sea de servicios estatales o privados. Las bases empresariales adoptadas tienen que considerarse para llegar a los objetivos y metas establecidos” (p. 14). En este sentido, como herramienta corresponde a las acciones que buscan el máximo desempeño de los empleados, en cuanto a su conocimiento, capacidades, habilidades y la obtención de resultados, conforme a la competitividad del entorno actual.

Es de mencionar que, el talento humano es considerado el factor más importante en una organización, ya que de ellos depende el funcionamiento y desarrollo de las empresas para poder alcanzar los objetivos y metas propuestas a través de un esfuerzo coordinado entre todo el personal que labora en la organización. Además, las empresas consideran a las personas como el activo más importante y la ventaja competitiva en el contexto empresarial actual.

Por otra parte, las organizaciones para su normal ejercicio operacional, deben contar con un área de GTH, presta a las tendencias y exigencias del mercado laboral, para ello debe apoyarse como área en procesos que orienten el mejor desempeño de la gestión. Para Chiavenato (2009), la gestión de talento humano comprende en seis (6) procesos fundamentales: Procesos para integrar personas, Procesos para organizar a las personas, Proceso para recompensar a las personas, Proceso para desarrollar a las personas, Proceso para retener a las personas, Proceso para auditar a las personas. Los procesos, en conjunto se alinean de tal forma, que, si alguno se fractura, los otros se afectan, por lo tanto, la gestión adecuada, provocara en un mejor desempeño del área de GTH.

Ahora bien, las prácticas corresponden a las acciones que las organizaciones emplean para desarrollar sus procesos para la gestión de talento humano. Para las organizaciones, la practicas que se adelantan en ellas, deben corresponder a factores estratégicos claves, que permitan una relación positiva entre la empresa y sus trabajadores, para así, conseguir los objetivos organizacionales. Al respecto, Restrepo y Arias (2015), proponen:

La importancia de las labores de recursos humanos, se hace evidente cuando se toma conciencia de que los seres humanos constituyen el elemento común a toda organización, en todos los casos son hombres y mujeres quienes crean y ponen en práctica las estrategias e innovaciones de sus organizaciones (p. 24).

En ese sentido, las prácticas de GTH abarcan a todo el personal de la organización, con el objetivo de crear sentido de pertenencia y responsabilidad, en cada uno de los procesos. Es importante resaltar, la relación de las prácticas con la estrategia de la GTH, puesto que, involucra al talento humano en el desarrollo de sus actividades en el área y su alineación con la empresa.

A continuación, se relacionan las prácticas que comúnmente se llevan en el área de GTH, esto conforme a resultados de investigación en empresas de servicios, comercial y hotelería

- La investigación adelantada por Salazar (2017), estableció que el entorno colombiano las mejores prácticas de GTH son: Conciliación trabajo-familia para fortalecer el aspecto de la estabilidad y la seguridad, la estrategia de compensación y beneficios con el fin de crear satisfacción personal por lo económico y retribución flexible para el crecimiento profesional y personal (p.42). Prácticas que según la investigadora propone una mejor estabilidad para el trabajador y de esta forma retribuir a la organización una ventaja competitiva.
- las Prácticas de gestión humana en las microempresas del sector hotelero de la ciudad de Ibagué (Colombia) de Cubillos, Montealegre y Delgado (2020), los autores destacan que, los microempresarios llevan una gestión empírica, informal y, en la mayoría de las unidades de negocio es realizada por el propietario o el dirigente (empleados (no propietarios) y dirigentes-empresarios, sin formación en el área de Gestión Humana. En cuanto a las practicas del área se describe la vinculación de personal (recomendación o referenciación), la selección (entrevista informal), la capacitación no reviste importancia, ausencia de contratos de trabajo escritos, la evaluación del desempeño no reviste la formalidad, la permanencia de los colaboradores se asocia con el clima organizacional, el plan de carrera es inexistente, así como las posibilidades de ascenso y las perspectivas de crecimiento. Los investigadores indican la importancia de cualificar talentos en Gestión Humana que contribuyan apoyar la ausencia de prácticas de GTH en los hoteles de la ciudad de Ibagué.
- Las prácticas de Gestión Humana en empresas del sector servicios: Hoteles, Bares y Restaurantes de la ciudad de Tunja, Rodríguez, Granados y Velandia (2015), plantean que las prácticas en las unidades de negocios se llevan de una manera empírica e intuitiva; el empresario es quien lleva los procesos del área y el recurso humano no es gestionado como fuente de ventaja competitiva. Las prácticas que se evidencian son: reclutamiento de personal se hace por recomendación de colaboradores, selección de personal es la entrevista guiada por la intuición y juicio del empresario es informal. La evaluación del desempeño se hace de manera informal, enfocada en el servicio al cliente y plan de carrera, por el tamaño de las empresas es inexistente.

- Prácticas de recursos humanos e innovación en las Pymes de alojamiento turístico en Machala, Ecuador. López, Urquiola y Capa (2018), destacan que, las prácticas de selección de personal, formación y desarrollo, recompensas, evaluación del desempeño e innovación en las Pymes es insuficiente, generando vulnerabilidad a las empresas, aun mas, en los desafíos que impone el sector turístico, limitando el poder alcanzar e incrementar sostenidamente su competitividad a largo plazo.

Las prácticas de gestión del talento humano, propicia los espacios para que las empresas puedan tener ventaja competitiva en un subsectores vulnerables y tan competitivos como el sector turismo, donde la demanda de servicios es exigente y amerita de capital intelectual idóneo para suplir las necesidades de estos servicios; al respecto, estas unidades de negocios deben apegarse por desarrollar y conocer el área como proceso fundamental para crecer y sostenerse en el mercado.

Por otro lado, las tendencias actuales permiten destacar la integración del sistema GTH, en actividades que desarrollen en las personas con un desempeño eficiente y eficaz y fortalezca el logro de los objetivos estratégicos organizacionales. “el capital humano es vital para el logro de las metas a largo plazo fijadas por las empresas” (Montoya, Rivera y Vela, 2014, p. 19); De acuerdo, a las tendencias y prácticas que las organizaciones deben aventurarse para captar, desarrollar y retener al talento humano idóneo, Londoño (2017), menciona 6 tendencias que invitan a las mejores prácticas en GTH:

- “*Del desarrollo grupal al desarrollo individual*, se enfoca en la capacidad individual y en la mejora de sus habilidades y destrezas por medio de la educación, con la incorporación de entrenamientos virtuales en las organizaciones y el coaching y mentoría enfocado desde el aprendizaje personal.”
- “*Equipos internos y externos*, la terea de las organizaciones, no consistirá en reclutar y retener el mejor talento, sino seducir el talento apropiado para que participe en las actividades de la organización y agregue valor.”
- “*We Work y el talento itinerante*, la adaptación de espacios de trabajo flexibles, que permitan el fortalecimiento y bienestar de los talentos, los equipos de trabajo que optimizan la movilización y obligan el trabajo virtual. El talento debe estar ubicado donde más produzca no donde pueda ser “vigilado”.
- “*Desde una cultura individual hacia una colectiva*, tendencia que procura en las organizaciones a la construcción de espacios donde brille el equipo, el proyecto, el resultado final colectivo, se compense este valor y se facilite los procesos.”
- “*Cultura de aprendizaje*, referencia a las organizaciones inteligentes por medio de la formación, las que a pesar de que se equivocan corrigen de manera rápida y se encuentran en constante cambio.”
- “*El empleado como cliente*, el reconocimiento se enfoca hacia la satisfacción del cliente interno, que hable bien de la organización y se sienta bien dentro de ella. La relación de la empresa con los millennials, su propósito, sus valores y su modelo de crecimiento son factores claves para atraer y captar nuevos talentos.” (pág. 6- 11).

Las prácticas en las organizaciones se consideran punto de información necesaria para estar a la vanguardia de las exigencias de los mercados laborales y poder contar con el personal idóneo, en el menor tiempo.

Ahora bien, la gestión de talento humano en el sector hotelero, resulta de importancia por la interacción que de manera continua existe entre el cliente interno y externo, el cual está conformado por los turistas o visitantes, que esperan la mejor atención en los servicios prestados. Desde esta perspectiva, un hotel provisto del talento humano adecuado, redundara en la calidad del servicio esperado y el percibido por el cliente. En ese sentido, para el logro de experiencias positivas por el cliente, se consideran necesarios, identificar los talentos o habilidades que tiene el personal que forman parte del hotel, a la vez deben estar acompañada de capacitaciones constantes para optimizar el servicio e identificar quién de todos en el personal tiene el liderazgo para desarrollar las habilidades y capacidades del personal y ejecutar una mejor gestión en los talentos. Al mismo tiempo, las empresas hoteleras, se consideran una industria que demanda alto número de talento humano, puesto que, sus actividades de servicio, requiere de muchas personas para complacer las necesidades de los clientes. Así mismo, Calle, Lazo y Granados (2018), plantean:

“El éxito del sector hotelero, se basa en mucho de la operatividad y eficiencia en el trabajo desarrollado por el departamento de gestión de talento humano, ya que los trabajadores son parte fundamental para la consecución de objetivos. Esto puede generar a la larga ventaja competitiva frente a sus adversarios hoteleros.” (p.38).

La buena gestión o administración del talento humano en los hoteles, repercutirá en la aceptación, compromiso y fidelidad de las personas a cargo, derivando una ventaja competitividad y diferencial en el mercado. Más aún, “si propicia ambientes de trabajo favorables, mejora las capacidades y habilidades de cada uno de los miembros del personal en los hoteles, mantiene programas de beneficios y establece mejoras en el servicio hotelero dando seguimiento al desempeño laboral ejercidos por los empleados de los hoteles” (Calle, Lazo y Granados, 2018, p. 38).

Sumado a lo anterior, la competitividad, es entendida como la capacidad que tienen las empresas para obtener rentabilidad en el mercado en comparación a sus competidores (Koontz y O'Donnell, 2013), así mismo, Enright et al (1994), indica que, la competitividad, es la capacidad que tienen las empresa, sector, nación y ámbito supranacional para suministrar bienes y servicios igual o más eficaz y eficiente que sus competidores (citado por Labarca, 2007, p. 160), esta definiciones permiten establecer que el éxito y sostenibilidad de las empresas o países depende exclusivamente de la capacidad de aprovechar su ventaja competitiva y su producción, sin contar con protecciones o subsidios.

Materiales y Métodos

El trabajo de investigación sobre prácticas de gestión de talento humano en las empresas hoteleras de Sincelejo, Sucre; se enmarca en un enfoque mixto, con cualidades de carácter cualitativo y cuantitativo. La investigación de enfoque mixto, la definen Hernández- Sampieri y Mendoza, 2008, como:

Un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (meta inferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio” (citado por Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.534).

Este tipo de investigación se adapta al contexto de la investigación al objetivo y respondiendo al problema planteado.

La investigación se basa en un diseño no experimental, el cual se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se fundamenta en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Por lo tanto, no se manipularon los elementos de la muestra, la investigación requirió de datos espontáneos arrojados desde las prácticas de gestión de talento humano en las empresas hoteleras de Sincelejo.

Población y muestra

Con base en lo referido por Hernández, Fernández y Baptista (2014), definen “la población como el agregado de casos que concuerdan con algunas de sus descripciones y suele estar conformada por personas, organizaciones, eventos o situaciones entre otros que constituyen el foco de la investigación” (p. 235), la población objeto del estudio está constituida por Setenta y cinco (75) hoteles legalmente constituidos en la ciudad de Sincelejo con capacidad de atención (Cámara de Comercio de Sincelejo, 2020). Estos no se encuentran clasificados por estrellas y prestan servicios que van desde el alojamiento básico, hasta la oferta de alimentación, bar, piscina, gimnasio y transporte. Así mismo, servicio de organización y realización de eventos sociales y empresariales.

Toda vez que la población de hoteles corresponde a un universo finito y además, la resistencia a participar en el estudio es relativamente grande, se optó por una muestra no probabilística. Por lo tanto, se formularon los siguientes criterios de inclusión:

- Voluntad manifiesta de participar en el estudio.
- Constitución formal

- Actualización de Registro cámara comercio 2020

Conforme a los criterios anteriores, se seleccionó una muestra de (25) hoteles. Los cuales anotaron manejo de información a discreción, por los datos que se recopilaban.

Instrumento de Recolección de Datos:

La presente investigación, utilizará como técnica de recolección de datos la observación directa bajo una encuesta tipo cuestionario y entrevista semi estructurada, el cual, según Muñoz (2011), consiste en la forma de recopilar datos mediante el uso de cuestionarios o entrevistas, estructurado por preguntas y respuestas requeridas para el efectivo análisis de la información. En este sentido, para el estudio se aplicó un cuestionario definido por Hernández et al (2014), como el grupo de preguntas relacionadas a unas o más variables a medir, las cuales se clasifican en abiertas y cerradas. El Cuestionario de caracterización, constó de 38 afirmaciones o ítems con una escala del 1 al 5, donde 1 es nunca se cumple, 2 raras veces se cumple, 3 a veces se cumple, 4 se cumple y 5 siempre se cumple. Dirigida a los gerentes, administradores o personal encargado de los hoteles de la ciudad de Sincelejo. En este sentido, el instrumento se compone de 4 categorías de análisis así: Integración TH, Desarrollo del TH, Retención TH y Seguimiento del TH.

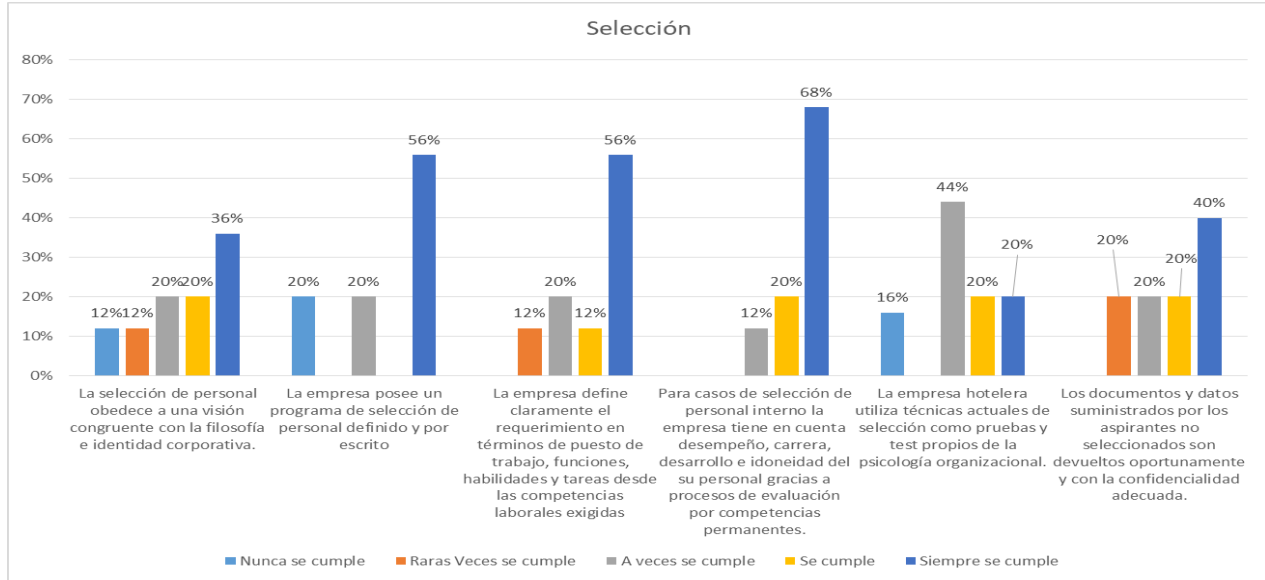
Procedimiento

Fase 1: dialogo con las directivas y presentación del instrumento diseñado, al tiempo se explican los alcances de la investigación y que se pretende con la misma. Para ello se solicitó reunión con los gerentes o administradores de los hoteles; *Fase 2:* se aplica el instrumento, realizando sesiones individualizadas con directivas para recolectar los datos requeridos por las categorías de estudio. Para ello, se habilitó un espacio en la empresa, por espacio de 15 minutos para la aplicación; *Fase 3:* tabulación y análisis de la información recurriendo a herramientas como Excel. Luego se destacan las figuras en barras para mostrar las frecuencias de cada subcategoría y su interpretación.

Resultados

Para la interpretación de resultados se tuvieron en cuenta las 4 categorías principales expresadas en el propósito de la investigación, en las preguntas problemas y luego operacionalizadas en el instrumento. Por lo tanto, a continuación, se expresan los resultados a través de figuras de frecuencia porcentual: Integración TH, Desarrollo del TH, Retención TH y Seguimiento del TH.

Figura 1. Integración Talento Humano

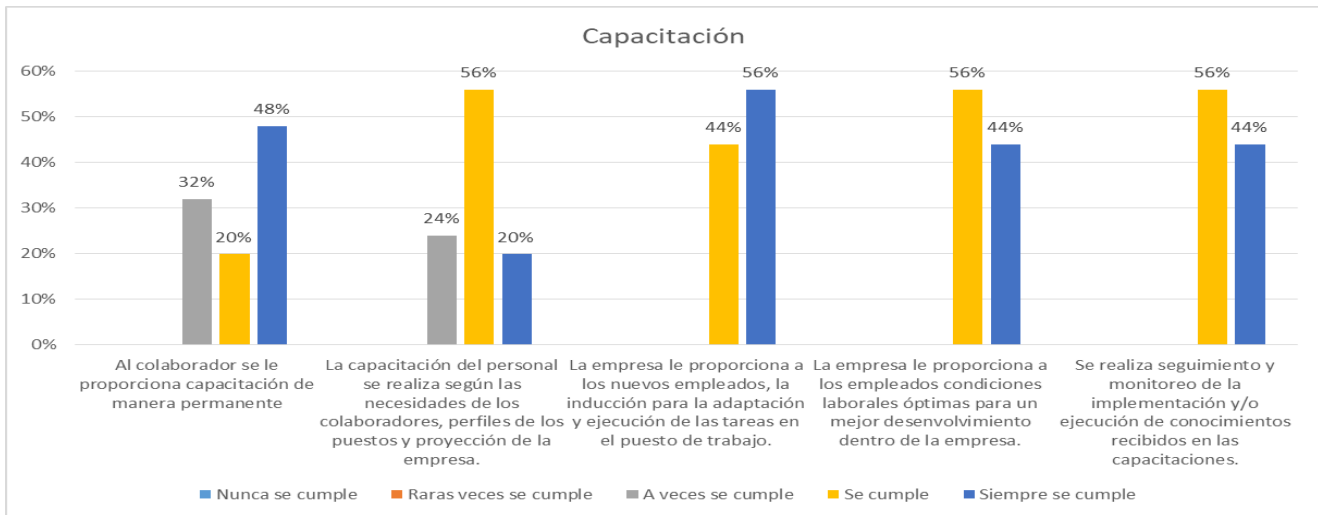


Fuente: Elaboración propia

La subcategoría, selección indicada en la figura 1, se enunció en seis aspectos importantes, La selección de personal obedece a una visión congruente con la filosofía e identidad corporativa el 36%, destaca el ítem *siempre se cumple*. En relación si posee un programa de selección de personal definido y por escrito, el 56% de los encuestados respondieron *siempre se cumple*. Así mismo, en la definición clara del requerimiento en términos de puesto de trabajo, funciones, habilidades y tareas desde las competencias laborales exigidas, fue respondido por un 56% donde el ítem de frecuencia fue *siempre se cumple*. Por otra parte, en los casos de selección de personal interno la empresa tiene en cuenta desempeño, carrera, desarrollo e idoneidad del su personal gracias a procesos de evaluación por competencias permanentes, el 68% de los consultados, respondieron que *siempre se cumple*. En cuanto al ítem de utilización de técnicas actuales de selección como pruebas y test propios de la psicología organizacional, el 44%, respondieron que a veces se cumple y finalmente, el 40% de los consultados, los documentos y

Es evidente que, las actividades para modernizar y mejorar el proceso de selección en las empresas hoteleras son mínimas, especialmente, lo que concierne a las técnicas y pruebas psicológicas. Condición que hace percibir que, la mayoría de los seleccionados son personas conocidas o recomendadas.

Figura 2. Desarrollo del Talento Humano

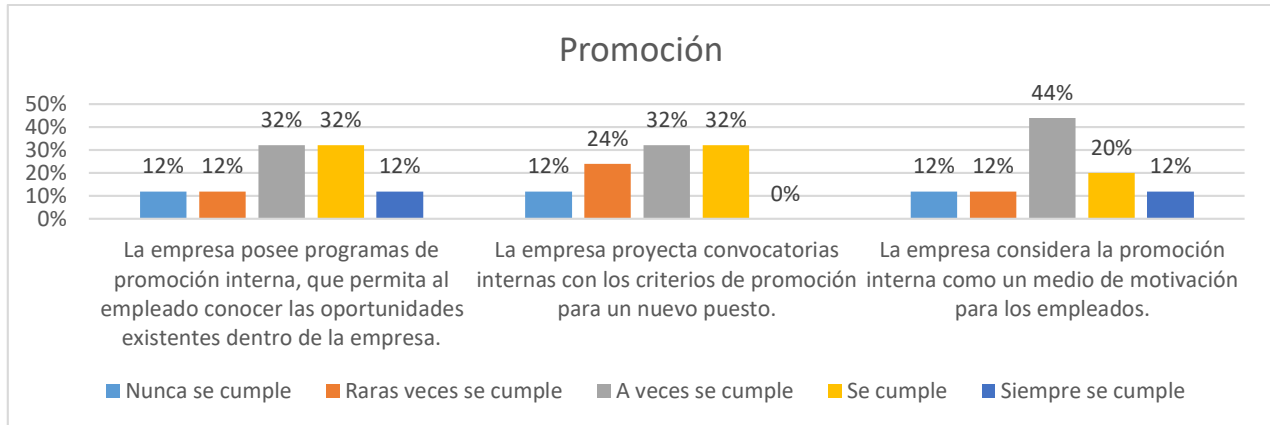


Fuente: Elaboración propia

La subcategoría, capacitación en la figura 2, se expresó en 5 aspectos fundamentales, el ítem que corresponde al colaborador se le proporciona capacitación de manera permanente, el 48% respondieron *siempre se cumple*. El ítem la capacitación del personal se realiza según las necesidades de los colaboradores, perfiles de los puestos y proyección de la empresa, el 56% de los encuestados afirmaron *se cumple*. En cuanto, si la empresa le proporciona a los nuevos empleados, la inducción para la adaptación y ejecución de las tareas en el puesto de trabajo, el 56% confirma que *siempre se cumple*. Por otra parte, en el ítem si se le proporciona a los empleados condiciones laborales óptimas para un mejor desenvolvimiento dentro de la empresa, el 56% respondió *se cumple*. Con relación, si se realiza seguimiento y monitoreo de la implementación y/o ejecución de conocimientos recibidos en las capacitaciones, el 56% respondió se cumple.

Al respecto, en el proceso de desarrollo humano, la categoría capacitación resulta importante para mejorar las competencias, adaptarse a los cambios y permitir sentirse retribuido el colaborador con la organización. En este sentido, los hoteles de la ciudad, consideran este aspecto como motivante para los colaboradores y personal administrativo, pues los estimula a participar activamente de las actividades y mejorar el desempeño. Los colaboradores se sienten identificados, ya que, se proporcionan las condiciones de estabilidad laboral. Las capacitaciones que reciben los colaboradores corresponden actividades en servicio al cliente.

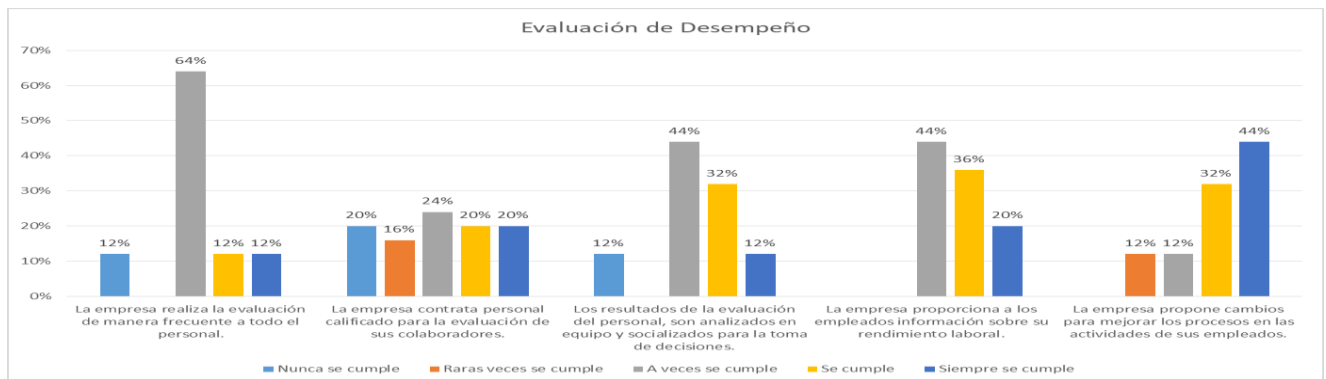
Figura 3. Retención del Talento Humano



Fuente: Elaboración propia

La subcategoría, promoción referida en la figura 3, se expresó en 3 aspectos, el ítem si poseen programas de promoción interna, que permita al empleado conocer las oportunidades existentes dentro de la empresa, el 32% de los encuestados respondieron *a veces se cumple*, así mismo, otro 32% respondieron *se cumple*. Con relación a la proyección de las convocatorias internas con los criterios de promoción para un nuevo puesto, el 32% respondieron *a veces se cumple* y otro 32% respondieron *se cumple* y, por otro lado, la promoción interna como un medio de motivación para los empleados, el 44% de los consultados respondieron *A veces se cumple*. El proceso de promoción en las empresas hoteles no alcanzan los niveles de cumplimiento esperados, que permitan un crecimiento dentro de ellas. Es evidente que algunos negocios cuentan solo dos o tres cargos, lo cual no permite el crecimiento personal o profesional del talento humano en las unidades de negocios.

Figura 4. Seguimiento del Talento Humano



Fuente: Elaboración propia

La subcategoría, evaluación de desempeño, referida en la figura 4, se expresó en 5 aspectos, el ítem la empresa realiza la evaluación de manera frecuente a todo el personal, el 64% afirmaron *a veces se cumple*. En relación con, contratación personal calificado para la evaluación de sus colaboradores, el 24% respondieron *a veces se cumple*. Acerca de, los resultados de la evaluación del personal, son analizados en equipo y socializados para la toma de decisiones, el 44% de los encuestados afirman *a veces se cumple*. Otro punto es, la empresa proporciona a los empleados información sobre su rendimiento laboral, el 44% afirma *a veces se cumple*. Finalmente, la empresa propone cambios para mejorar los procesos en las actividades de sus empleados, el 44% respondió que *siempre se cumple*.

Se evidencia el desconocimiento y la falta de experiencia que se tiene en el proceso, para llevar un seguimiento de las actividades de sus colaboradores, aun cuando se debe hacer partícipe en aquellos aspectos que ayuden a mejorar su desempeño. Es notorio que estos negocios son administrados por sus propietarios o delegan la función a un colaborador de menor rango y desde su experticia se lleva a cabo el proceso y en los demás hoteles, este proceso no se lleva a cabo.

Discusión

Una vez interpretado los hallazgos alrededor de las prácticas de gestión del talento humano en las empresas del sector hotelero de la ciudad de Sincelejo (Sucre), se debe anotar que, las prácticas de GTH benefician considerablemente el buen funcionamiento organizacional, al disponer con el personal idóneo en los puestos adecuados e identificar acciones que favorezcan el mejor desempeño de los colaboradores; estas acciones propician un ambiente laboral que fomenta la comunicación y cooperación de la personas para la obtención de los resultados planteados en las metas de la empresa (Restrepo y Arias, 2015).

Sin embargo, dadas las condiciones, características del mercado y el sector, el desarrollo de prácticas formales de GTH en las empresas hoteleras en el municipio de Sincelejo, sigue siendo deficiente. Por lo tanto, en relación con el primer objetivo, Describir los procesos de gestión de talento humano que actualmente registran las empresas del sector hotelero de la ciudad de Sincelejo. En las empresas hoteleras las prácticas desarrolladas corresponden actividades de alta informalidad, al respecto Ruperti et al., (2016), indica la necesidad en las empresas de desarrollar bases sólidas en sus procesos para alcanzar las metas trazadas. en lo que respeta a la los procesos de integración (reclutamiento y selección), se realiza bajo la recomendación de personas conocidas o familiares para ocupar los cargos, debido a la falta de actividades innovadoras que involucren la tecnología y técnicas actuales de incorporación; en cuanto, desarrollo del talento humano, se evidencia como forma de estabilidad laboral y de crecimiento la formación del personal con talleres de servicio al cliente; por otra parte, la retención y promoción de las personas no permite un

crecimiento y desarrollo del personal, ya que algunas unidades de negocios solo cuentan con dos o tres cargos de importancia, que muchas veces son ocupados por los familiares del propietario, acción que limita al sector, el ser un atractivo para el talento humano de la Región. Así mismo, en el seguimiento y evaluación de desempeño de los colaboradores, experimenta un desconocimiento y la falta de experiencia del personal a cargo de la GTH, generando acciones que afectan claramente el buen ejercicio empresarial. Es de mencionar, que las prácticas de talento humano proporcionan a las organizaciones una excelente conducción de las actividades, productividad y competitividad del sector, como lo señala Chiavenato (2009), los procesos de GTH alinean la incorporación de métodos o prácticas que inviten aún mejor desempeño.

Por su parte, en lo que respecta al segundo objetivo, establecer las prácticas de gestión de talento humano que limitan la generación de valor de la empresa hotelera. Se trae a la discusión de resultados la preocupación por la ausencia de procesos formales de GTH, toda vez que las empresas estudiadas, no se verifica en la práctica su cumplimiento, puesto que, no cuentan con procesos identificados y sustentados físicamente por escrito, que orienten al desarrollo de estrategias de GTH, de acuerdo a Cubillos, Montealegre y Delgado (2020), las prácticas identificadas corresponden a una gestión empírica e informal. Sin embargo, algunas empresas hoteleras del municipio de Sincelejo, se percibe el esfuerzo de formalizar sus procesos, ya que, son conscientes de la mejora de sus servicios y desarrollo del talento humano.

Otro punto que vale la pena destacar en el marco del tercer objetivo, es elaborar una propuesta de fortalecimiento en las prácticas de GTH a partir de las necesidades de las empresas hoteleras de la ciudad de Sincelejo, se reconoce la necesidad de implementar acciones estratégicas e innovadoras que permitan generar valor en las empresas acorde a las tendencias del mercado, así como lo señala Restrepo y Arias (2015), la importancia de efectuar acciones en las labores de talento humano otorga en las organizaciones, actitudes positivas en los colaboradores cuando se crean e innovan prácticas estratégicas efectivas en sus procesos. Al respecto, la investigación se deriva del proyecto “Diseño de un modelo de Gestión de Talento Humano para las empresas del sector hotelero de la ciudad de Sincelejo”, el cual contiene como propuesta sobre el desarrollo de los hoteles y la proyección de las personas, destacando dos ejes primordiales: Planeación Estratégica de Gestión de Talento Humano y Procesos de Gestión de Talento Humano, en él se intenta planear estrategias para la sostenibilidad y competitividad de las empresas hoteleras en el municipio de Sincelejo como eje esencial el talento humano.

Conclusiones

Una vez contrastados los hallazgos con las diferentes posturas teóricas y las inferencias del autor, se tienen las siguientes conclusiones, no sin antes destacar el carácter abierto de las mismas como punto de partida de nuevas investigaciones

- La GTH es una actividad de fortalecimiento organizacional, pues resulta indispensable en la orientación y cohesión de las acciones administrativas, toda vez que ayuda a la integración de cada una de las áreas de la empresa.
- La estructura administrativa de la empresa hotelera, aún no dispone de esfuerzos direccionados hacia una de gestión de talento humano que posibilite una cultura competitiva, se piensa aún muy local y no se atienden las potencialidades organizacionales de los ejes turísticos.
- Las empresas hoteleras concentran sus esfuerzos en mantener una hegemonía familiar y consolidación de los servicios. En segundo plano se considera al talento humano, ya que existe un bajo índice de valoración y recompensas, así mismo, no existe documentación que valide los procesos de GTH de manera formal.
- La informalidad de la GTH hace imposible la innovación de prácticas que orienten el desarrollo del personal, por lo tanto, el crecimiento de estas unidades de negocios es lento y en algunos casos nulo.

Referencias

- Calle, M., Lazo, A. y Granados, M. (2018). Gestión del Sector, Alojamiento - Hotel. Universidad Técnica de Machala, Ecuador: UTMACH. Recuperado de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12486/3/GestionDelSectorAlojamientoHotel.pdf>
- Cámara de Comercio de Sincelejo (2020). Bases de Datos Hoteles de la ciudad de Sincelejo. Sincelejo- Sucre.
- Cubillos, C., Montealegre. Y Delgado, A. (2020). Prácticas de gestión humana en las microempresas del sector hotelero de la ciudad de Ibagué (Colombia). *Pensamiento & gestión*, (48), 265-282. <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/viewFile/12424/214421444900>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión de Talento Humano*. McGraw-Hill / Interamericana de México. <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/338def00df60b66a032da556f56c28c6.pdf>
- Hernández, R; Fernández, C y Baptista, P (2014). *Metodología de la Investigación*. (6a ed.). McGraw-Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Koontz, H. y O'Donnell, C. (2013) *Curso de Administración Moderna- Un análisis de sistemas y contingencias de las funciones administrativas*. Litográfica Ingramex S.A

- Labarca, N. (2007). Consideraciones teóricas de la competitividad empresarial. *Omnia*, 13, (2), p. 158-184. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/737/73713208.pdf>
- Londoño, P. (2017). Tendencias de talento para el 2018. (Revista Dinero). <https://www.dinero.com/opinion/columnistas/articulo/tendencias-de-talento-para-el-2018-por-pablo-londono/252747>
- López, R., Urquiola, O. y Capa, L. (2018). Prácticas de recursos humanos e innovación en las Pymes de alojamiento turístico en Machala, Ecuador: un estudio exploratorio. *Revista de turismo y patrimonio cultural PASOS*, 16 (3), 833-842. http://www.pasosonline.org/Publicados/16318/PS318_18.pdf
- Montoya, G., Rivera, D. y Vela, S. (2014). Prácticas de gestión humana en empresas representativas del sector metalmeccánico en el AMCO a partir de la apertura económica en Colombia (Tesis de Pregrado, Universidad Católica de Risaralda). Repositorio UCP. <https://repositorio.ucp.edu.co/bitstream/10785/3390/1/CDMAE143.pdf>
- Muñoz Razo, C. (2011). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis* (2ª ed.). Pearson.
- Restrepo, F. y Arias, F. (2015). Las prácticas de gestión del talento humano en Empresas agropecuarias del sector bananero en Colombia. *Journal of Agriculture and Animal sciences*, 4 (2), 20-32. <http://repository.lasallista.edu.co:8080/ojs/index.php/jals/article/view/912/635>
- Rodríguez Moreno, D., Granados, P. y Velandia, S. (2015). Prácticas de gestión humana en empresas del sector servicios. *Criterio Libre*, 13 (22), 153-171. <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/133/96>
- Ruperti, I., Ruperti, S., Valencia, L. y Moreira, M. (2017). Estrategia para la administración del talento humano en la dirección distrital de salud de manta. *Revista Didasc@lia: D&E*. 8 (1), 49-60. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6626342>
- Salazar, L. (2017). Mejores prácticas en recursos humanos para la retención del talento humano. (Tesis de Maestría, Universidad Icesi), Repositorio Icesi. https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/83674/1/T01096.pdf

TRANSFORMACIONES DE LA GESTIÓN HUMANA EN EL CONTEXTO DE LA PANDEMIA COVID-19 EN COLOMBIA

HUMAN MANAGEMENT TRANSFORMATIONS IN THE CONTEXT OF THE COVID-19
PANDEMIC IN COLOMBIA.

DOI: www.doi.org/10.54198/innova09.03

 Zharick Daniela Amaya García¹

 Alba Ruth Vargas Montealegre²

Cómo citar este artículo: Amaya García, Z. D. y Vargas Montealegre, A. R., transformaciones de la gestión humana en el contexto de la pandemia covid-19 en Colombia, Revista Innova ITFIP, 9 (1), 28 – 43



Recibido: junio de 2021. **Aprobado:** diciembre de 2021

Resumen

La pandemia ocasionada por el virus del covid-19 generó cambios en cada una de las personas y en su entorno, que se desencadenaron con la llegada de este nuevo virus. Para las personas fueron cambios abruptos, así como para las organizaciones, las cuales recibieron un gran impacto, representada en las variaciones y alteraciones en sus procesos de gestión, productividad y nuevas formas de trabajo. Las áreas de gestión humana han apoyado estos cambios que obligaron a las organizaciones a replantearse para poder contener y mitigar los efectos de este contexto de pandemia. En este sentido esta ponencia se centra en la revisión de literatura en revistas de alto nivel científico y otros medios informativos especializados para dar a conocer las transformaciones del área de gestión humana y su apoyo a la adaptación, a la cultura de prevención en el trabajo, a

¹ Zharick Daniela Amaya García, Estudiante Administración de Empresas ,Semillero Gesthor Grupo de investigación Unidere. Universidad de Ibagué. Email: 1620172038@estudiantesunibague.edu.co, Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-6212-7689>

² Alba Ruth Vargas Montealegre, Mg en Educación y Gerencia del Talento Humano y CPHD Ciencias de la Dirección Tutora Semillero de Gesthor. Integrante Grupo de Investigación Unidere. Universidad de Ibagué. Email: alba.vargas@unibague.edu.co, Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-2807-5616>

los planes y programas emprendidos, así como también en las normas y reglas sobre el trabajo para la reactivación económica y avanzar hacia una nueva normalidad.

Palabras clave: Transformaciones del trabajo, Covid-19, Pandemia, Recursos humanos

Abstract

The pandemic caused by the Covid-19 virus generated changes in each of the people and their environment, which were triggered by the arrival of this new virus. For people, these were abrupt changes, as well as for the organizations which received a great impact, represented in the variations and alterations in their management processes, productivity and new ways of working. The human management areas have supported these changes that forced organizations to rethink to contain and mitigate the effects of this pandemic context. In this sense, this paper focuses on the review of literature in high level scientific journals and other specialized media to publicize the transformations of the human management area and its support to adaptation, to the culture of prevention at work, to the plans and programs undertaken, as well as in the norms and rules on work for economic recovery and move to a new normality.

Keywords: Internationalization, SMEs, Exports, Cluster, Competitiveness.

Introducción

La gestión humana desempeña un papel importante en las organizaciones, mediante diferentes métodos y estrategias que buscan la gestión eficaz y óptima de los trabajadores. En todas las organizaciones la administración de las personas es transversal a toda la organización, por tal razón las actividades que se dirigen a ellas cobran vital importancia en la medida que promueve la productividad de los recursos.

Esta coyuntura global que se desencadenó por la pandemia ocasionada por el Covid-19 ha acelerado ciertos cambios que se venían dando asomo hace años; el trabajo remoto, las nuevas formas de trabajo, o la conciencia del propósito de las organizaciones (por poner algunos ejemplos), son tendencias que hoy se manifiestan con la inminencia de la obligatoriedad para frenar una pandemia. Es fundamental no perder de vista que, si bien estas prácticas están demostrando ser efectivas para las organizaciones, tienen un aporte implícito que no debe pasar desapercibido en la conservación del planeta y la reconfiguración de las prioridades de la gente. (Legis Gestionhumana.com, 2020)

En consecuencia, se vio la necesidad de realizar una investigación acerca de las transformaciones que ha tenido el área de gestión humana por la contingencia ocasionada por el Covid-19 en Colombia, para ello se estudiaron y analizaron diferentes fuentes documentales y artículos publicados para conocer las reformas y progresos que ha tenido esta área en la contingencia ocasionada por la pandemia para brindar un panorama más amplio acerca de las diferentes situaciones y aspectos que desencadenaron cambios en el área de gestión humana en la pandemia ocasionada por el Covid-19 en Colombia.

Objetivos

Objetivo General

Identificar los cambios generados en la gestión humana en el contexto de la pandemia Covid-19 en Colombia.

Objetivos Específicos

- Conocer los aspectos legales normativos positivos o negativos relacionados con el contexto de la gestión humana dada la pandemia Covid-19 en Colombia.
- Identificar las situaciones presentadas en el ámbito laboral en Colombia en el contexto de Covid-19.
- Describir los cambios contingentes de las organizaciones en los procesos de gestión humana en el contexto de pandemia en Colombia.

Marco Teórico:

Antecedentes Prácticas de Gestión Humana

A partir de la década de los noventa el análisis de cómo las prácticas de recursos humanos influyen en los resultados de la empresa se ha convertido en un importante campo de estudio (Russell et al., 1985; Delaney y Huselid, 1996; Ichniowski et al., 1997; Ichniowski y Shaw, 1999; Ghebregiorgis y Karsten, 2007 citados por Vargas, Toro, 2014). Un creciente número de trabajos señalan que el uso de una serie de prácticas, entre las que se encuentran procesos de reclutamiento y selección de trabajadores, formación, evaluación del rendimiento y gestión de la retribución, pueden mejorar los conocimientos y las habilidades de los empleados e incrementar su satisfacción, lo que permitirá

retener a los mejores en la empresa y, en definitiva, optimizar los resultados organizativos (Huselid, 1995; Delery y Doty, 1996; Huselid et al., 1997; Zheng et al., 2006 citados por Vargas & Toro, 2014).

Un proceso riguroso de reclutamiento y selección genera altas expectativas de un buen rendimiento y envía un mensaje de la importancia que la organización concede a sus empleados (Pfeffer, 1995); además son procesos claves para aprovisionarse de las cualificaciones y competencias necesarias, en consecuencia, estos procesos deberían mejorarse radicalmente. (Manyak y Udechukwu, 2009) Vargas & Toro, 2014).

Otra práctica que es catalogada como funcional, pero impacta en el desarrollo de la organización es la evaluación del rendimiento, la cual consiste en la identificación, medición y gestión del desempeño humano en la empresa (Gómez-Mejía et al., 2001). Esta práctica trata de descubrir en qué medida es productivo un empleado y si podrá mejorar su rendimiento futuro (Dolanet et al., 2003). La literatura que ha analizado el efecto de la evaluación del desempeño demuestra que si esta práctica reúne las características necesarias es posible conseguir dicha mejora (Martin y Bartol, 1998; Mani, 2002; Khoury y Analoui, 2004; Caruth y Humphrey, 2008. Citados por Vargas, Toro, 2014).

Por su parte la salud en el trabajo ha tomado en la última década una fuerza significativa, cuya práctica se alinea con los procesos de bienestar y calidad de vida laboral. Calderón et al. (2010), encuentra en su investigación de roles, prácticas, retos y limitaciones en gestión humana que la salud ocupacional, ha evolucionado de un modelo preventivo que integra riesgos laborales y medicina prepagada, al cumplimiento de normas, contemplándose su desarrollo como componente integral de la planeación. (Vargas, Toro, 2014)

Prácticas de gestión Humana en Pandemia Covid-19

En los últimos meses, el teletrabajo o el trabajo desde casa han experimentado un rápido crecimiento debido a la pandemia, lo que ha provocado cambios importantes en los métodos de trabajo. Se refiere a un método de trabajo flexible que no está limitado por el tiempo, la ubicación, el tipo de tecnología de comunicación y el uso de la información. La implementación exitosa de esto requiere apoyo tecnológico, social y organizacional específicamente en forma de prácticas de e-Leadership donde la aparición de la tecnología digital y los servicios de Internet ha facilitado el progreso del teletrabajo. (Contreras et al., 2020)

El trabajo remoto puede tener algunos resultados positivos, como un mejor rendimiento, reducir los costos de los viajes "desde el hogar al trabajo hasta el hogar", ahorrar tiempo y recursos

organizativos y aumentar la satisfacción de los empleados (Barbuto et al., 2020 ; Thulin et al., 2020), sin embargo, también se han resaltado algunas consecuencias negativas, particularmente en relación al bienestar, que puede generar estrés, malestar y ansiedad por el uso constante de Internet, correo electrónico, mensajería instantánea y teléfonos inteligentes (Salanova et al., 2013). (Spagnoli P, Molino M, Molinaro D, Giancaspro ML, Manuti A y Ghislieri C, 2020).

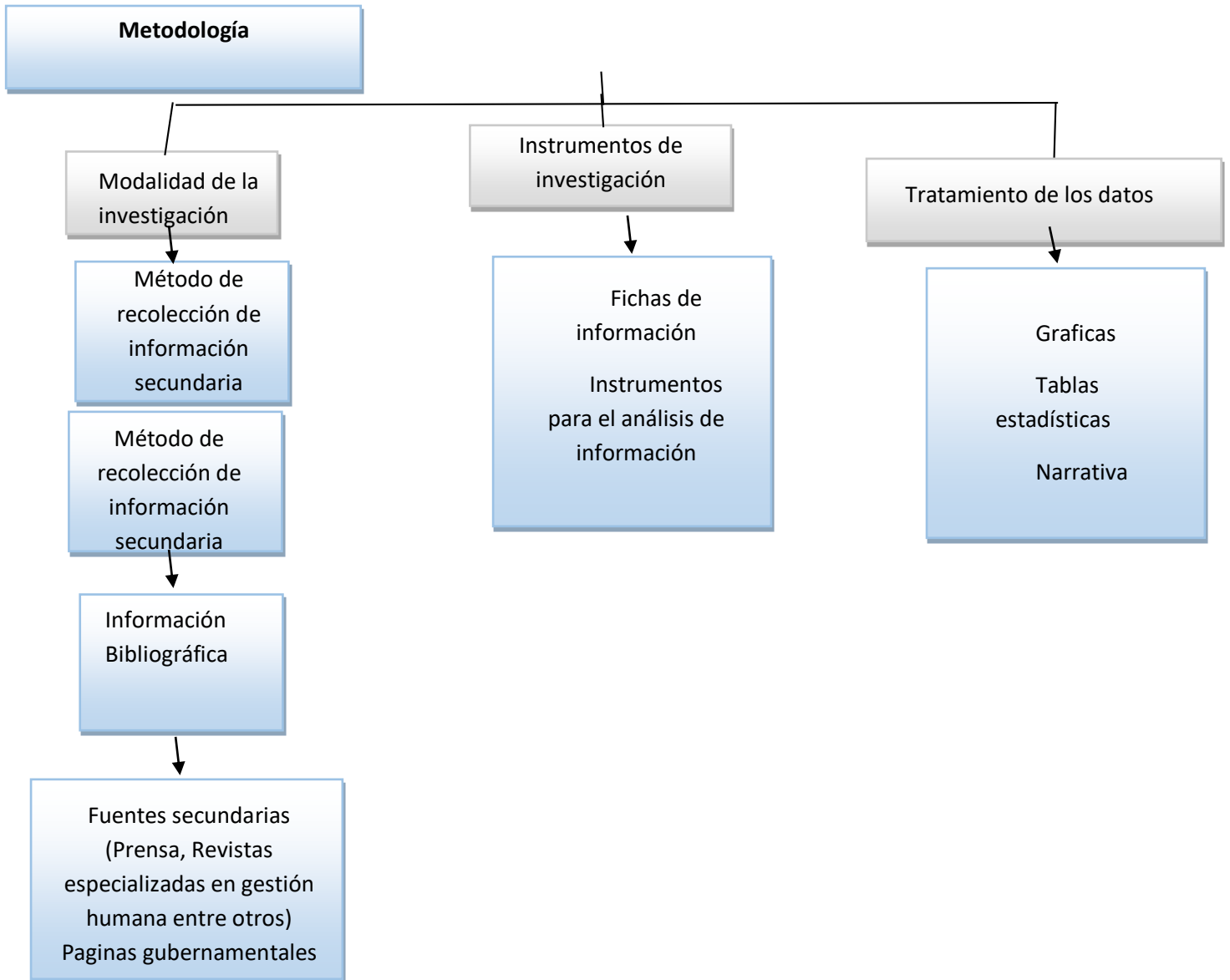
Technostress se define como “el fenómeno de estrés que experimentan los usuarios finales en las organizaciones como resultado de su uso de las TIC” (Ragu-Nathan et al., 2008 , págs. 417–418). Los síntomas relacionados con el tecnoestrés incluyen ansiedad, tensión conductual, sentimientos de agotamiento, fatiga mental, falta de concentración, enfermedades físicas e insomnio, mientras que sus principales consecuencias son la reducción de la productividad, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional y el aumento de los resultados de los empleados (por ejemplo, ausentismo y facturación) (p. ej., Tarafdar et al., 2010 ; Ayyagari et al., 2011 ; La Torre et al., 2019). (Spagnoli P, Molino M, Molinaro D, Giancaspro ML, Manuti A y Ghislieri C, 2020).

El teletrabajo tiene algunas ventajas potenciales. Los estudios empíricos han encontrado resultados favorables del teletrabajo, como desempeño laboral, satisfacción laboral, menor desequilibrio entre el trabajo y la familia, menores tasas de estrés y menores intenciones de rotación (Kossek et al., 2006 ; Fonner y Roloff, 2010 ; Coenen y Kok, 2014 ; Vega et al., 2015). Asimismo, Othman et al. (2009) demostraron el efecto positivo del teletrabajo en el equilibrio entre la vida laboral y personal de los empleados. (Contreras F, Baykal E y Abid G (2020). Finalmente, todo esto confirma que “la tecnología juega un papel importante y transcendental como apoyo para sobrellevar esta crisis económica y financiera que se está viviendo a nivel mundial” (Palma et al., 2020)

Materiales y métodos

Se realizó una revisión teórica sobre las transformaciones generadas de la gestión humana en el contexto de pandemia Covid-19 en Colombia, se indagaron fuentes secundarias de alto nivel científico, prensa, revistas especializadas en gestión humana, entre otros. Se tuvieron en cuenta ecuaciones de búsqueda que permitieron la codificación de la información encontrada y su procesamiento y análisis. Los resultados se presentan en forma sistematizada con gráficas y tablas estadísticas y en narrativa.

Figura 1.



Fuente: Elaboración propia

Resultados y discusión

Aspectos legales normativos que influyeron en el contexto de la gestión humana dada la pandemia Covid-19 en Colombia

Debido a la pandemia ocasionada por el Covid-19 muchos aspectos normativos se implementaron y por otro lado se modificaron, estas disposiciones se crearon y efectuaron por entes públicos los cuales posteriormente fueron implementados por cada organización del territorio nacional, con la creación de cada una de estas normas las organizaciones públicas y privadas lograron disminuir los impactos por contagio por efectos de la pandemia. Con base en lo anterior, las áreas o departamentos de Recursos Humanos en el contexto colombiano debieron adherirse en un principio al Decreto 1072 de 2015 del Ministerio del trabajo, capítulo 6, donde se especifica los deberes y obligaciones del empleador con la seguridad y salud de sus trabajadores.

Asimismo, velar que los responsables de la seguridad y salud en el trabajo en la empresa cumplan de manera satisfactoria con sus funciones. De la misma forma, el área de recursos humanos debe adoptar disposiciones efectivas para desarrollar las medidas de identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos y establecimiento de controles que prevengan daños en la salud de los trabajadores y/o contratistas, en los equipos e instalaciones (Decreto 1072, 2015). (Citado por Almonacid, Bonilla, 2020, P. 14)

Ahora, en cuanto a las disposiciones normativas del estado en el contexto de pandemia y según se establece en las Circulares 0017 y 0018 del 2020 del Ministerio del trabajo y Ministerio de salud y protección social, se debe dar aplicación a diferentes estrategias que disminuyan los contagios entre el personal de trabajo. Dentro de dichas estrategias está la implementación del teletrabajo o trabajo remoto, capacitar a los trabajadores en técnicas efectivas de lavado de manos y uso de tapabocas, proveer los elementos de protección y limpieza a los trabajadores y reforzar los esquemas de limpieza e higiene dentro de las instalaciones. (Citado por Almonacid, Bonilla, 2020, Pp. 14-15)

En virtud de las directrices dadas por el señor presidente de la república, el ministerio del trabajo expidió la circular número 21 de 2020, sobre “medidas de protección al empleo con ocasión de la fase de contención del COVID-19 y de la declaración de emergencia sanitaria”, en la cual, señala que el trabajo en casa es una modalidad de trabajo ocasional, temporal y excepcional. En esa circular se recomiendan una serie de medidas que tanto empleador como trabajador pueden adoptar con el fin de evitar la pérdida del empleo, tales como el teletrabajo y trabajo en casa. (Min Trabajo, 2020, P. 1)

Así las cosas y de acuerdo con los múltiples retos que esta figura puede generar tanto a trabajadores como empleadores, este ministerio imparte lineamientos básicos sobre el trabajo en casa para su correcto desarrollo, los cuales deben atenderse por trabajadores, empleadores, y administradoras de riesgos laborales. (Min Trabajo, 2020, P. 2)

Adicional a esto el gobierno colombiano expidió e implementó diferentes normas con el fin de atender la emergencia sanitaria ocasionada por el Covid-19, cada una de estas normativas van enfocadas en pro de afrontar todas las consecuencias que se desencadenaron por la pandemia y cada una de estas van enfocadas en resolver, contener y enfrentar estos aspectos, algunas de estas han tenido algunos cambios.

Situaciones laborales presentadas en el contexto del Covid-19 en Colombia.

La crisis sanitaria no fue el único factor que influyó en los mercados laborales durante los primeros meses del año, y cada uno de los países venía pasando por una coyuntura económica y laboral específica, pero sin duda esta crisis fue el factor dominante en la evolución reciente de estos mercados. En líneas generales, se advierte un fuerte impacto de la pandemia en el empleo, sobre todo una caída de las tasas de ocupación, pero también de las tasas de actividad, lo que indica que una parte considerable de las personas que perdieron su empleo salieron de la fuerza de trabajo (Weller, Contreras, Caballero, Tropa, 2020, P. 10)

Por lo mismo, el aumento de las tasas de desocupación no fue tan abrupto como podría ser si la cantidad de personas inactivas no hubiese aumentado tanto como aquí se indica. Este impacto es variado para diferentes segmentos de la fuerza de trabajo. El incremento de la desocupación parece afectar en mayor medida a los hombres, a lo que contribuye, en la mayoría de los países una mayor caída en su tasa de ocupación. (Weller, Contreras, Caballero, Tropa, 2020, P. 10)

También se aprecia que el trabajo doméstico es de las ramas de actividad más afectadas, junto con las actividades de alojamiento y servicio de comidas, la construcción, actividades artísticas y de entretención y el comercio, mientras que la administración pública y los servicios de salud y de educación son los sectores donde el empleo se contrajo menos. También se observa una tendencia hacia una mayor desigualdad ya que las pérdidas de empleo afectan, en mayor grado, a trabajadores informales, de menor educación formal y en grupos de ocupación de cualificación más baja. (Weller, Contreras, Caballero, Tropa, 2020, P. 10)

Colombia fue el primer país de América Latina en reglamentar esta modalidad, es líder en la región en cuanto a regulación, lineamientos de política pública y buenas prácticas. Sin embargo, si se lo compara con otros países de la región presenta niveles bajos en su utilización. A nivel regional, el estudio “Teletrabajo en América Latina”, elaborado por la firma 5G Américas (2018), encontró que Brasil lideraba para la fecha el número de tele trabajadores con 12 millones de personas, seguido de México que tiene 2,6 millones, Argentina con 2 millones y Chile con 500 mil. De acuerdo con el Estudio de Penetración de Teletrabajo en Empresas Colombianas (2018), el país cuenta con 122 mil tele trabajadores, siendo Bogotá (63.995), Medellín (29.751) y Cali (13.379) las ciudades con mayor presencia de esta modalidad de empleo. (Medellín, 2020)

En principio, cabe mencionar que El Ministerio del Trabajo junto con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones pusieron a disposición de los empleadores y trabajadores el Libro Blanco El ABC del Teletrabajo en Colombia, el cual, si bien no tiene ningún carácter vinculante u obligatorio, funciona como guía de navegación e instrucción en lo referente a la adopción de Teletrabajo para cada organización y trabajador según sus necesidades, incluyendo en este proceso a las entidades del sector público con capacidad de adoptar la modalidad de Teletrabajo. (Citado por Arango, Preciado, 2021, P. 15). Siguiendo lo planteado por estos Ministerios, para la implementación del Teletrabajo en una compañía se requiere de un proceso de capacitación, preparación y sensibilización transversal, el cual implica a todos los actores de las empresas y entidades públicas que deciden mutar sus labores al Teletrabajo o implementar la modalidad en los nuevos cargos de su equipo, determinando cinco etapas necesarias para su implementación, cada una con objetivos y tareas específicas que faciliten su adopción, así:

Compromiso Institucional: Esta etapa se piensa desde el apoyo que las directivas de la organización brinden al proyecto de la eventual adopción del Teletrabajo, desempeñando funciones de soporte y promoción de este, confiando plenamente en su adopción. (Citado por Arango, Preciado, 2021, P. 15-16)

Planeación General del Proyecto: Esta etapa concentra el nivel de planeación estratégica, con las acciones y disposición de recursos necesarios para la adopción del Teletrabajo, los cuales deben ir acompañados de un proceso de sensibilización. (Citado por Arango, Preciado, 2021, P. 16)

Autoevaluación de la organización: Consiste en un proceso diagnóstico sobre las condiciones actuales de la organización y lo necesario para avanzar en el desarrollo del proyecto, según lo diseñado en las etapas anteriores, con el objetivo de determinar si efectivamente se encuentra en el momento óptimo de adopción. En dicho proceso de deben evaluar los siguientes campos para obtener como resultado el autodiagnóstico:

Componente jurídico: Este análisis varía según el tipo de organización, sea pública o privada, la normatividad especial que la cubre y sobre todo el cumplimiento de la ley laboral vigente en el país, sintetizado por la entidad como se muestra en la Figura.

Autoevaluación organizacional – Componente jurídico por sectores

Sector Publico	Sector Privado
Expedición de resolución de carácter general.	Generación de una política interna de teletrabajo (recomendada, pero no exigida por la ley).
Expedición de resoluciones de carácter particular para cada tele trabajador.	Inclusión de otro si para los contratos de tele trabajadores.

Diligenciar formato de auto reporte de condiciones laborales del tele trabajador. Diligenciar formato de auto reporte de condiciones laborales del tele trabajador.
Modificar el reglamento interno de trabajo.

Fuente: Elaboración Propia, basado en Arango, Preciado, 2021, P. 17)

Componente tecnológico: Evaluar y validar si la compañía en el momento cuenta con las herramientas que se necesitan para implementar el Teletrabajo en los diferentes cargos, sugiriendo las herramientas que se muestran en la figura.

Figura 1. Autoevaluación organizacional – Componente tecnológico.



Fuente: Extraído de Arango, Preciado, 2021, P. 18

Componente organizacional: En este punto, según lo plantea el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se deben evaluar los cargos susceptibles de ser desempeñados en la modalidad de Teletrabajo, costos, presupuesto y riesgos del proyecto para la compañía, teniendo en cuenta desde los recursos humanos hasta las condiciones administrativas y financieras, resaltando la disponibilidad de caja de la empresa para realizar las inversiones iniciales en materia de tecnología y demás herramientas necesarias según el cargo.

Informe de conclusiones de la autoevaluación: En este punto se realiza la consolidación de los resultados arrojados en las tres (3) variables previamente expuestas, concluyendo así, la capacidad de implementación del Teletrabajo en la empresa. (Citado por Arango, Preciado, 2021, P. 17-18)

Prueba Piloto: Se recomienda probar el modelo en la organización antes de adoptar el Teletrabajo en forma definitiva, con una duración sugerida de entre cuatro (04) y seis (06) meses, la cual se integra a su vez de varios pasos y procesos que permitirán identificar las acciones encaminadas a mejorar aspectos problemáticos y rediseñar estrategias para la aplicación final, dichos pasos se encuentran enunciados en la figura. (Citado por Arango, Preciado, 2021, P. 19)

Figura 2. Prueba piloto de Teletrabajo



Fuente: Extraído de Arango, Preciado, 2021, P. 19

Apropiación y adopción: cuando se finalice y se tengan los resultados de la prueba piloto, entra en acción la etapa que busca detallar y acomodar el proyecto de forma tal que sea posible una implementación sin contratiempos y duradera en la compañía, para el cual se plantean tres pasos:

Adopción del modelo: este paso se sintetiza por el Ministerio de las Tecnología de la Información y de las Comunicaciones en la Figura.

Figura 3. Adopción de la modalidad de Teletrabajo.



Fuente: Extraído de Arango, Preciado, 2021, P. 19

Estrategias de comunicación y seguimiento: Este paso busca una sostenibilidad del proceso de Teletrabajo en la organización, garantizando así la adopción de la figura según las metas esperadas y justificando la existencia del proyecto, dicha sostenibilidad se basa en integrar la formación,

motivación y el seguimiento y evaluación periódica del proceso del Teletrabajo que ha implementado la compañía, como lo muestra la Figura.

Figura 4. Estrategias de comunicación y seguimiento del Teletrabajo.



Fuente: Extraído de Arango, Preciado, 2021, P. 20

Cambios en los procesos de gestión humana dada la pandemia Covid-19 en Colombia

El papel de los recursos humanos durante la pandemia ha significado fortalecer procesos de gestión como la seguridad ocupacional y la salud de los trabajadores. Además de implementar nuevas prácticas han asegurado la equidad en salud habilitando herramientas para ayudar a los trabajadores a enfrentar la situación. (Citado por Almonacid, Bonilla, 2020)

Desde la aparición del virus Covid-19 la normalidad ha dado un giro y se ha llegado a lo que antes se consideraba aún distante. Las clases a través de las pantallas, las reuniones sociales por el celular y el trabajo al alcance de un solo clic han sido algunos de los muchos cambios que ha traído este nuevo estilo de vida. Por otro lado, la caída de la economía, el aumento global del desempleo, la creciente desigualdad social y la parálisis de varios sectores comerciales y productivos alrededor del mundo han catapultado el año 2020 como el año de "La Gran pausa" (Vicent, 2020 Citado por Almonacid, Bonilla, 2020, P. 8).

En ese orden de ideas, las pandemias están revolucionando las prácticas y las dinámicas organizativas, afectando tanto a los trabajadores como también a las empresas. Actualmente, la gestión humana juega un papel vital en equilibrar los intereses de la organización y los intereses de sus empleados. Todo ligado y encaminado a lograr los objetivos de la empresa sin comprometer los derechos y la seguridad de los empleados. (Citado por Almonacid, Bonilla, 2020)

Sin embargo, diferentes entes públicos y privados impartieron diferentes métodos, planes y mecanismos para poder proteger y salvaguardar la salud y la integridad física y mental de sus trabajadores y así mismo poder adaptarse a las diferentes normativas ya sean positivas o negativas. Ante una "nueva realidad", las personas deben tomar medidas para atraer y retener talento, como asegurar la supervivencia de la organización. Los cambios y consecuencias del mundo son expertos

emergentes que se adaptan rápidamente y brindan soluciones a los nuevos desafíos a los que se enfrentan. Lo que trae esta nueva era: Los dos ejes principales son las claves para afrontar y superar la incertidumbre. El papel estratégico de los talentos (contribuyentes) y los recursos humanos. (Federación Colombiana de gestión Humana, 2021)

Las organizaciones deberán implantar en el ADN de su estrategia la flexibilidad y el trabajo en remoto. El presentismo quedará relegado frente a la consecución de objetivos y la planificación por campañas. Ningún plan es efectivo sin unos objetivos medibles, sin esos datos toda estrategia es un fracaso. Un empleado motivado es mucho más productivo y efectivo que uno que solo lo hace por el sueldo. (Federación colombiana de gestión humana, 2021)

El talento debe estar de acuerdo con la implementación de las medidas. Hacerlo de forma unilateral puede provocar desconcierto, resistencia y desmotivación. Las encuestas de clima pueden ayudar a conocer de forma real cómo se sienten los trabajadores. Es fundamental conocer cómo vive la gente su día a día, cuáles son sus dificultades, o qué líneas de negocio se pueden ampliar, todo para instalar nuevas soluciones a viejos problemas. (Federación colombiana de gestión humana, 2021)

La pandemia obligó a todas las empresas e instituciones a una migración digital donde la formación sobre plataformas virtuales y otros mecanismos de comunicación se volvió esencial para continuar con las actividades laborales, esta estrategia se combinó con el teletrabajo como medida de distanciamiento para precautelar la salud y seguridad en el ambiente laboral. Las organizaciones han tenido que luchar por garantizar, no sólo los requisitos básicos de sus clientes, sino también, el bienestar de sus trabajadores. La rotación de los empleados, su desempeño, su salud física y psicológica; al igual que el entorno laboral, la carga de trabajo y el balance de vida-trabajo (Bader, Reade y Froese, 2019, como se citó en Dirani et al., 2020), son aspectos para tener en cuenta al momento de hacer un análisis del impacto que ha tenido la actual crisis del Covid-19. (Citado por Almonacid, Bonilla, 2020, P. 11)

Entre las acciones que pueden emprender los departamentos de recursos humanos, está el ser un vínculo entre empleados y líderes, brindando apoyo psicológico y acompañamiento en las labores de estos. (Dirani et al., 2020). En este orden de ideas, ante la emergencia del Covid-19, el departamento de Recursos Humanos se ha enfrentado a una serie de retos que les han implicado cambios y reestructuraciones en el papel o rol que desempeñan dentro de las organizaciones. Según Raquel Canteli (2020), Los principales retos a los que deben enfrentarse los departamentos de Recursos Humanos se pueden reunir en cuatro grandes ejes: Salud y bienestar, Tecnología, Gestión y economía. (Citado por Almonacid, Bonilla, 2020, P. 12)

Conclusiones

A partir de la investigación realizada se pueden concluir diferentes aspectos, inicialmente la metodología que se implementó en la indagación fue de suma importancia para poder buscar acerca de algunas áreas y temas de los recursos humanos, primeramente, a nivel global y posteriormente se delimitó específicamente a Colombia, adicional a esto se deduce que la pandemia ocasionada por el Covid-19 fue un gran detonante para la humanidad, lo que condujo a que se desarrollaran e implementaran diferentes disposiciones y normativas legales que fueron implementando poco a poco las organizaciones en beneficio de su personal.

Algunas de estas normativas fueron los lineamientos para poder implementar la modalidad de teletrabajo en ella se especifican los diferentes aspectos de la jornada laboral y el balance de la vida laboral y familiar. Así mismo los aspectos en materia de riesgos laborales, adicional a esto el Gobierno Colombiano implemento desde el inicio de la pandemia procedimientos para poder mitigar y contener las consecuencias que se desencadenaban de este virus, entre esas encontramos la declaración de emergencia sanitaria, diferentes protocolos de bioseguridad para los sectores económicos, plan de vacunación nacional, evaluación e intervención del riesgo psicosocial en emergencia sanitaria, medidas para disminuir el riesgo de nuevos contagios, entre otros. La llegada de la pandemia ocasionó retos y desafíos para las empresas con lo cual tuvieron que reinventarse y hacer frente a los cambios generados.

Por otro lado, se presentaron situaciones en el contexto laboral como lo fue el aumento significativo en las tasas de desocupación en lo cual algunas actividades más que otras fueron mayormente afectadas como el trabajo doméstico, el sector turístico, el sector de la construcción y las actividades artísticas. La ejecución y aplicación de la modalidad de teletrabajo que trajo consigo una serie de inconvenientes pero que poco a poco las organizaciones se fueron adaptando a esta modalidad, de allí surgieron distintas afectaciones en los trabajadores como lo fue un incremento del estrés, cansancio, mayor carga laboral, ansiedad entre otros.

A causa de la pandemia por Covid-19, se concretaron los pasos para poder implementar la modalidad de teletrabajo que consiste en distintas etapas en la cual se fijan objetivos y los planes que se deben llevar a cabo, algunos de estos pasos son el compromiso institucional, la planeación general del proyecto, la autoevaluación de la organización y por último la prueba piloto y su posterior aplicación.

A raíz de la pandemia, las empresas se dieron cuenta que había que fortalecer el bienestar de los trabajadores y dar mayor prioridad a programas de salud física y mental por lo que varias organizaciones a través de las áreas de la gestión humana procuraron el bienestar de los trabajadores por medio de una mejor comunicación y un adecuado ambiente de trabajo, brindando mayor prelación a que cada uno de sus empleados se sientan cómodos con la actividad que realizan porque así mismo ejecutan su labor y son más productivos. Al inicio de la pandemia fueron bastante perjudiciales las consecuencias que dejaba la pandemia, pero a medida que se llevaron a cabo

acciones para mitigarlas tuvieron un panorama distinto es decir una visión hacia una nueva normalidad, muchas sociedades están creando diversas estrategias con el fin de proteger, respaldar y favorecer a su talento humano.

Referencias bibliográficas

- Acripnacional. (2021, 25 febrero) *Los Recursos Humanos después del Covid-19 – ACRIP – Federación Colombiana de Gestión Humana*. Recuperado de <https://www.acripnacional.org/los-recursos-humanos-despues-del-covid-19/>
- Almonacid M, Bonilla L. (2020) *Rol de recursos humanos en el marco de la pandemia del COVID-19*. (Trabajo de Grado). Pontificia Universidad Javeriana. Recuperado de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/53673/Rol%20de%20Recursos%20Humanos%20en%20el%20marco%20de%20la%20pandemia%20del%20COVID-19.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arango V, Preciado D. (2021) *Teletrabajo y trabajo en casa: diferencias y posibilidades en el marco de la pandemia por Covid-19*. (Monografía para optar por el título de abogadas). Universidad EAFIT. Recuperado de https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/27447/Valentina_ArangoLopera_Daniela_PreciadoAlvarez_2021.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Contreras F, Baykal E and Abid G (2020) E-Leadership and Teleworking in Times of COVID-19 and Beyond: What We Know and Where Do We Go. *Front. Psychol.* 11:590271. doi: 10.3389/fpsyg.2020.590271
- Legis Gestionhumana.com. (2020) *Futuro laboral: Entre el distanciamiento social y la intermitencia del trabajo*. Recuperado de http://www.gestionhumana.com.ezproxy.unibague.edu.co:2048/gh4/BancoConocimiento/F/futuro_laboral/futuro_laboral.asp
- Medellín, P. (2020, 29 marzo). *Trabajo en casa, lecciones de una pandemia frente a grandes problemas urbanos*. Instituto de Estudios Urbanos. Recuperado de <http://ieu.unal.edu.co/medios/noticias-del-ieu/item/trabajo-en-casa-lecciones-de-una-pandemia-frente-a-grandes-problemas-urbanos>
- Ministerio de Trabajo. (2020, 2 junio). *Lineamientos trabajo en casa*. Circular 0041 de 2020. Recuperado de <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/60876961/Circular+0041-2020.PDF/98d19065-352d-33d2-978e-9e9069374144?t=1591222484807>
- Safetya. (2020, 2021). *Normatividad de COVID-19 en Colombia*. SafetYA®. Recuperado de <https://safetya.co/normatividad-de-covid-19-en-colombia/>

- Spagnoli P, Molino M, Molinaro D, Giancaspro ML, Manuti A and Ghislieri C (2020) Workaholism and Technostress During the COVID-19 Emergency: The Crucial Role of the Leaders on Remote Working. *Front. Psychol.* 11:620310. doi: 10.3389/fpsyg.2020.620310
- Palma, E., Guzmán, R., Aranda C., Vergara, D. y Bueno, J. (2020). Análisis de las estrategias comerciales adoptadas por los microempresarios del sector comercio del Espinal en tiempos del covid-19. En Palma, E., Guzmán, R., Sandoval, A., y Peña, C. (2020). (Eds). La Investigación en el proceso de formación del contador público. Edición 1. Editorial Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional ITFIP. P. 15-46
- Portafolio.co. (2020, 22 agosto). *Estrategias de Gestión de Talento Humano para sobrellevar la pandemia*. Portafolio. Recuperado de <https://www.portafolio.co/tendencias/estrategias-de-gestion-de-talento-humano-para-sobrellevar-la-pandemia-543888>
- Vargas A, Toro D. (2014) *Estado actual de la Gestión Humana en ciudades intermedias de Colombia- Caso Manizales e Ibagué*. (Tesis de Maestría). Universidad de Manizales, Colombia. Recuperado de https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/bitstream/handle/20.500.12746/1800/Alba_Ruth_Vargas_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Weller, J; Contreras, M; Caballero, A; Tropea, J. (2020, 30 Julio). *El impacto de la crisis sanitaria del COVID-19 en los mercados laborales latinoamericanos*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Recuperado de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45864/S2000495_es.pdf?sequence=4&isAllowed=y

INNOVACIÓN DISRUPTIVA DE LAS ORGANIZACIONES EN TIEMPOS DE COVID-19

DISRUPTIVE INNOVATION OF ORGANIZATIONS IN TIMES OF COVID-19

DOI: www.doi.org/10.54198/innova09.04

 Paris Anaid Castellanos Rivero¹

 María del Pilar Escott Mota²

Cómo citar este artículo: Castellanos Rivero, P. A. y Escott Mota, M. P., (2021). Innovación disruptiva de las organizaciones en tiempos de covid-19, Revista Innova ITFIP, 9 (1), 44-56



Recibido: Julio de 2021 **Aprobado:** Diciembre de 2021

Resumen

La innovación disruptiva, como una de las terminologías comerciales más influyentes en las últimas décadas, existe ampliamente en la práctica laboral impulsada por la actual pandemia y es una herramienta importante para el desarrollo empresarial, comercial y el desarrollo de nuevos mercados. En este sentido el presente artículo muestra los resultados de una investigación con respecto a ¿cómo la innovación disruptiva en las organizaciones impactó en la actual crisis sanitaria por el covid-19? Para dar respuesta a la pregunta de investigación se utiliza el meta-análisis, teniendo como objetivo identificar qué declaraciones de valor generalizables sobre la innovación

¹ Docente Investigador de la Universidad Autónoma de Querétaro Facultad de Contaduría y Administración. México. Correo: paris.anaid.castellanos@uaq.mx, orcid: <https://orcid.org/0000-0001-9528-957X>

² Docente Investigador de la Universidad Autónoma de Querétaro Facultad de Contaduría y Administración. México. Correo: maria.delpilar.escott@uaq.mx, orcid: <https://orcid.org/0000-0002-7639-9367>

disruptiva de las organizaciones en tiempos de covid-19 fueron respaldadas por la mayoría de los meta-análisis. Los hallazgos muestran que la pandemia del covid-19, por primera vez, ha elevado la importancia de la dimensión física de trabajo, le necesidad de modificar los procesos digitales para poder realizar trabajo a distancia, mejor y más eficiente; y ha visibilizado la necesidad de innovar en los procesos tecnológicos.

Palabras clave: Innovación disruptiva, procesos digitales, industria, organización y pandemia.

Abstract:

Disruptive innovation, as one of the most influential business terminologies in recent decades, exists widely in labor practice driven by the current pandemic and is an important tool for business and commercial development and the development of new markets. In this sense, this article shows the results of an investigation regarding how disruptive innovation in organizations impacted on the current health crisis caused by covid-19? To answer the research question, meta-analysis is used, aiming to identify which generalizable value statements about disruptive innovation of organizations in times of covid-19 were supported by the majority of meta-analyzes. The findings show that the COVID-19 pandemic, for the first time, has increased the importance of the physical dimension of work, the need to modify digital processes to be able to perform remote work better and more efficiently; and it has made visible the need to innovate in technological processes.

Keywords: Disruptive innovation, digital process, industry, organization and pandemic

Introducción

En la economía de la innovación un elemento que resulta esencial es la innovación tecnológica (Schuelke-Leech, 2018; Díaz et al., 2018; Canizales, 2020). Los productos, servicios, procesos y conocimientos considerados como nuevos e innovadores proveen un conducto para crear valor, solucionar problemas y contribuir a la calidad de vida (Schuelke-Leech, 2018). De manera simultánea, las nuevas tecnologías se sustituyen velozmente de formas distintas en la búsqueda por la innovación; una de estas es la innovación disruptiva.

“Según Bower y Christensen (1996) la innovación disruptiva – tecnología disruptiva – provoca una revolución en la estructura del mercado que impera en ese momento y en las empresas que dominan (Christensen y Bower, 1996). Originalmente, las tecnologías disruptivas trabajan en la periferia, pero de forma eventual suplen a las tecnologías convencionales” (Schuelke-Leech, 2018). Con

regularidad, la tecnología disruptiva resulta ser más económica, simple, conveniente y confiable respecto a la dominante (Christensen, 1997).

De acuerdo con Libert et al., (2020), un claro ejemplo de innovación disruptiva es la transformación digital, la cual relacionada con los procesos en las organizaciones se ha desarrollado más rápido en esta década y potencializado durante la pandemia del covid-19 a través de lo que hoy se denomina industria 4.0, donde la digitalización dentro de las organizaciones está avanzando a una velocidad importante siendo la tendencia los procesos inteligentes y autónomos (Libert et al., 2020).

En un mundo que está pasando por una crisis a raíz de restricciones sanitarias por el covid-19, las empresas se enfrentan a un número creciente de desafíos para poder hacer frente a las necesidades de sus clientes, donde la capacidad de innovación es esencial ya que requiere de un corto tiempo para cumplir con las expectativas (Deloitte, 2020). Gracias a esto se implementaron sistemas de producción inteligentes para crear la flexibilidad y la capacidad necesarias de producción y servicios (Deloitte, 2020). Es necesario advertir que el Covid-19 trajo una disrupción de innovación masiva a la fuerza laboral, destacando la importancia de la proximidad física en el trabajo y en estimular cambios en los modelos de negocio y el comportamiento del consumidor (Lund et al., 2021).

Marco teórico

Innovación disruptiva:

- *Joseph Alois Schumpeter*

Citando a Llewellyn Evans (2017) el término de innovación disruptiva y su estrecha relación con la tecnología datan desde Schumpeter (1942) en su trabajo científico "destrucción creativa", en capitalismo, socialismo y democracia. Schumpeter (1942) consideraba que la innovación podía tanto crear como destruir organizaciones. Dicho autor fue de los pioneros en identificar la naturaleza disruptiva del cambio tecnológico al observar que podría conducir a olas de "destrucción creativa".

La destrucción creativa puede definirse como la decadencia de viejas prácticas, procedimientos, productos o servicios seguidos de otros más innovadores y disruptivos (Schumpeter, 1942; Utterback y Akee, 2005). La destrucción creativa se fundamenta en el supuesto de que es necesario romper los paradigmas antiguos para que las nuevas innovaciones puedan beneficiarse de los recursos y la energía existentes (Schumpeter, 1942 y Flavin, 2012).

Schumpeter (1942) se enfocó en el rol del empresario – emprendedor – al momento de aprovechar las oportunidades discontinuas para innovar. Las innovaciones se consideraron como nuevas "combinaciones" de productores y medios de producción, que incluye nuevos productos, nuevos métodos de producción, apertura de nuevos mercados, utilización de nuevas materias primas e incluso la reorganización de un sector del país (Schumpeter, 1942).

De acuerdo con Utterback y Acee (2005) en años posteriores, Schumpeter (1942) hizo mayor hincapié en el rol de la empresa en la innovación, así mismo sugería que en la medida que el conocimiento científico se acumulaba se generaba una inversión en I + D por debajo del cual una empresa no podía ser un actor eficaz. Para Utterback y Acee (2005) las teorizaciones de Schumpeter (1942) en el contexto actual podrían aludir que la primera teoría resulta efectiva en áreas de tecnología de productos emergentes y para empresas involucradas en innovaciones revolucionarias de productos, mientras que la última teoría podría ser válida para la innovación de procesos y la mejora de productos dentro de las empresas que producen productos estándar y grandes sistemas.

- *Clayton Magleby Christensen*

Foster (1986) menciona que la década de los ochenta fue el auge de publicaciones científicas entorno al impacto de las tecnologías y la innovación. Sin embargo, es hasta la década de los años noventa cuando se empezaron a publicar diversos artículos sobre la influencia de la tecnología y los mercados que condujeron a la teoría de la disrupción tecnológica de Christensen (1997).

La tecnología disruptiva puede definirse como aquella tecnología que altera las prácticas establecidas, frecuentemente iniciando con pocos usuarios, que paulatinamente van aumentando al tiempo en que desplazan una tecnología que anteriormente dominaba (Flavin, 2012). En contraste, la tecnología sostenible o de mantenimiento es aquella que perfecciona el rendimiento de la tecnología ya existente. De forma más precisa Christensen (1997) menciona:

“[...]lo que todas las tecnologías de mantenimiento tienen en común es que mejoran el rendimiento de los productos establecidos... Las tecnologías disruptivas traen al mercado una propuesta de valor muy diferente a la que había estado disponible anteriormente... Los productos basados en tecnologías disruptivas suelen ser más baratos, más simples, más pequeños y, con frecuencia, más cómodos de usar”[...] (Christensen, 1997, XV)

En años posteriores Christensen y Raynor (2003) cambiaron el vocablo de "tecnología disruptiva" por "innovación disruptiva", objetando que la disrupción no es distintivo intrínseco de la tecnología, más bien germina a través de la praxis. Millar, Lockett y Ladd (2018) definen la

disrupción en el contexto de la tecnología y la innovación como aquel cambio que provoca que un producto, servicio o proceso anterior se vuelva ineficiente.

De acuerdo con Christensen (1997), innovación disruptiva es substancialmente una disrupción comercial dentro de un mercado existente, en el cual hace incursión un nuevo producto, servicio, proceso, tecnología en ese mercado. Christensen, Anthony y Roth (2004) han expuesto una trilogía de teorías que sustentan a la innovación disruptiva: 1) teoría de la innovación disruptiva, donde las organizaciones que son nuevas emplean innovaciones simples, beneficiosas y con bajo costo para estimular el desarrollo y así generar un triunfo frente a los organizaciones ya establecido; 2) teoría de recursos, procesos y valores (RPV), la cual expone que los tres elementos – RPV – constituyen conjuntamente las fortalezas y debilidades de una organización; 3) teoría de la evolución de la cadena de valor, en ella se respalda que una organización requiere controlar de manera directa su cadena de valor y dar solución a los problemas que frenarían que la organización capture valor de sus actividades.

Enfoques de la disrupción tecnológica en las organizaciones

La categorización del término innovación disruptiva es un tema controversial en la investigación acerca de la innovación. Christensen y Raynor (2003) complementaron la teoría original de Christensen (1997) proponiendo una clasificación para las innovaciones disruptivas en: disrupciones de bajo nivel y de nuevos mercados. La tabla 1 muestra de manera específica dichas categorías.

Tabla 1
Clasificación de innovación disruptiva

Tipo de innovación	Tipo de difusión a la que se asigna	Descripción	Ejemplo
Innovación disruptiva	Invasión de gama baja	El nuevo producto primero invade el extremo inferior del mercado existente y luego se difunde hacia arriba.	
Disrupción de nuevos mercados	Invasión de gama baja del mercado marginal	Antes de que comience la disrupción, el nuevo producto abre un mercado marginal (donde las necesidades de los clientes son cada vez más diferentes de las de los clientes actuales de gama baja).	Unidad de disco de 5,25 pulgadas en relación con la unidad de 8 pulgadas.

	Invasión de gama baja en el mercado independiente	Antes de que comience la disrupción, el nuevo producto abre un mercado independiente (donde las necesidades de los clientes son dramáticamente diferentes de las de los clientes actuales de gama baja).	Teléfono celular en relación con la línea fija.
Disrupción de gama baja	Invasión inmediata de gama baja	La invasión de bajos ingresos comienza inmediatamente después de la introducción del nuevo producto.	Descuento relativo a los grandes almacenes.

Fuente: Schmidt y Druehl (2008, p. 348).

Tal como se señala en la tabla 1 Christensen y Raynor (2003), diferencian la disrupción de gama baja y disrupción de un nuevo mercado. La disrupción de gama baja se enfoca en aquellos clientes que no requieren la utilidad completa valorada por los clientes que integran la gama alta del mercado (Christensen y Raynor, 2003). La disrupción de un nuevo mercado, es aquella que se aboca a clientes que poseen necesidades anteriormente no atendidas por las organizaciones dominantes existentes (Christensen y Raynor, 2003). Schmidt y Druehl (2008) plantean que la creación de un nuevo mercado es una particularidad determinante de la innovación disruptiva, específicamente por la manera en que se enfoca a desarrollar una mejora en productos, servicios o procesos de forma diferente en comparación con las organizaciones tradicionales.

Disrupción Tecnológica en las organizaciones ante el covid-19

Zegarra (2020) refiere que el nuevo contexto laboral derivado de la pandemia ha provocado que las empresas y colaboradores enfrenten nuevos y diversos retos en las formas de trabajar ya que, en los últimos meses, surgió la necesidad de implementar esquemas híbridos de trabajo como home office; además, se están reconfigurando los espacios para proteger la salud de las personas y mantener la operación del negocio.

Como afirman Lund et al., (2021) las tendencias aceleradas por covid-19 tienen el potencial de interrumpir significativamente el trabajo, pero es probable que los cambios que puedan provocar se desarrollen de manera diferente en los distintos ámbitos de trabajo. La disrupción de innovación que estas tendencias han generado en diferentes ámbitos, como son las reuniones de negocios virtuales y la colaboración digital entre compañeros de trabajo aparentemente se convirtieron en la norma durante la pandemia, pero principalmente en el ámbito del trabajo de oficina basado en computadoras que no requieren equipo especial (Lund et al., 2021). Empleado las palabras de PwC:

“Gracias a herramientas tecnológicas avanzadas y a un enfoque multidisciplinar es posible asumir y liderar responsabilidades que impactan en toda la organización y abordar así la gestión de las finanzas desde una óptica adaptada al nuevo entorno” (2019, p.4).

En la tabla 2, se muestra una descripción y utilización de algunas tecnologías disruptivas en donde la combinación de estas permite realizar labores en donde se requería una proximidad física, manteniendo la productividad y sobre todo la preservación de la salud al adaptar tecnologías disruptivas líderes tales como: inteligencia artificial (IA), industria 4.0 (I 4.0), internet de las cosas (Iot), big data, analytics, blockchain, robotics process y automation para lograr los objetivos adecuados (PWC, 2019; Abdel-Basset et al., 2021)

Tabla 2
Tecnologías disruptivas

Tecnologías disruptivas	Descripción
Blockchain	Se trata de un “libro público”, compartido y seguro no controlado por nadie en concreto que puede tener aplicaciones en pagos, facturación, contabilidad o conciliaciones. Incrementa la seguridad, reduce costos, minimiza tiempos e incrementa la transparencia. Además, es una fuente integrada que puede ser analizado estadísticamente para extraer características esenciales.
Robotics Process Automation	La automatización de procesos mediante el uso de robots es aplicable a procesos administrativos con tratamiento muy repetitivo de información y que estén soportados por uno o varios sistemas.
Big Data & Analytics	Aplicación para previsión de partidas clave de las cuentas de resultados, previsiones de tesorería, etc. Potencial en todos los departamentos de finanzas. El big data es una disciplina que análisis y extractos información busca características a partir de datos grandes y complejos que no puede ser tradicionalmente procesados.
Process Mining	Permite el análisis real de procesos y eventos basados en hechos, proporcionando información para mejorar la eficiencia y el control.
Otras tecnologías clave: Cloud, Ciberseguridad, Fintech, IoT, Medios de Pago.	La conexión entre objetos sobre una red sin intervención personal, las personas pueden acceder al contenido necesario de forma remota desde cualquier lugar para obtener información y comunicación. El IoT, un parte esencial de la revolución de la Industria 4.0, es la conexión entre servicios y semántica a través de protocolos inalámbricos
Inteligencia Artificial	Realización autónoma de procesos y tareas similares a las desarrolladas por profesionales, pero mejorando en costos y eficiencia además de predecir patrones la IA puede utilizar para predecir el brote de covid-19 además de que puede hacer modelos de análisis estadísticos y eliminar datos no deseados. La inteligencia artificial basada en aprendizaje automatizado requiere que los usuarios o expertos en el tema de la organización, la entrenen para que vaya seleccionando la información correcta. Con el tiempo, permite ganar una cantidad importante de tiempo y agregar valor aportando ideas nuevas a los expertos

Fuente: basada en PWC (2019, p. 5) y Abdel-Basset et al. (2021, p.3)

REVISTA INNOVA ITFIP, 9 (1). 44-56. DIC. 2021

Lund et al. (2021) refiere que el Covid-19 ha acelerado tres tendencias generales que pueden remodelar el trabajo incluso después de que la pandemia retroceda tales como el cambio hacia el trabajo remoto y las interacciones virtuales, el aumento del comercio electrónico y otras plataformas digitales como el despliegue de la automatización y la IA. En cada caso, la pandemia empujó a las empresas y a los consumidores a adoptar rápidamente nuevos comportamientos y acelerar los procesos en cuanto el conocimiento de las tecnologías de la información (Lund et al., 2021).

Quizás el impacto más obvio del covid-19 en la fuerza laboral es el dramático aumento en empleados que trabajan de forma remota (Hancock y Schaninger, 2020). Si bien el teletrabajo ha sido posible durante muchos años, el trabajo durante la pandemia fue apoyado por el rápido despliegue de nuevas soluciones digitales, tales como videoconferencia, herramientas para compartir documentos y expansión de la computación basada en la nube (Hancock y Schaninger, 2020). Tal como señala Zegarra (2020):

“[...]la pandemia ha demostrado es que no hay criterios absolutos y todo cambia constantemente. Por lo tanto, sabemos que no hay una solución que funcione igual para todos; el camino a seguir se trazará sobre la marcha de acuerdo con las necesidades de cada industria y organización. Sin embargo, hay algunos aspectos en los que se puede empezar a trabajar y planear”[...] (Zegarra, 2020 p.4)

Las empresas en México, y a nivel global, han reconocido este año que tienen dos prioridades esenciales: 1) capitalizar el conocimiento y 2) automatizar la información a partir de datos. La gestión del conocimiento está pasando de ser estática a ser dinámica y así aprovechar los avances de la transformación digital en conjunto con la inteligencia artificial (Deloitte 2020).

Como expresa Lund et al. (2021) las empresas podrían desempeñar un papel más importante en la capacitación de los trabajadores ya que estas conocen mejor la formación que necesitan para desarrollar las habilidades que desean y que exige este nuevo contexto. Los cambios forjados por el covid-19 han tenido el fin de garantizar una oferta de trabajadores con las habilidades digitales adecuadas (Lund et al., 2021).

En los últimos años, muchas grandes empresas crearon una importante readaptación en sus funciones y procesos a medida que la tecnología cambiaba la forma de trabajar (Lund et al., 2021). Deloitte (2020) indica que al acceder a conocimientos internos y externos se ha vuelto una capacidad estratégica para las organizaciones y ha tomado aún más relevancia durante la crisis del covid-19. En la tabla 3 podemos observar las actividades que tuvieron un cambio en el nuevo contexto y los beneficios que con ella trajó, cabe destacar que muchos de ellos provocaron ahorros y disminución de emisiones contaminantes por la falta de movilidad.

Tabla 3
Nuevas actividades de la contingencia

Actividades	Beneficios
Trabajo remoto, viajes y reuniones virtuales	<ul style="list-style-type: none"> -Flexibilidad para los trabajadores en tiempos de traslados -Ahorro de costos de la compañía - Uso de Videoconferencia y otras herramientas digitales -Disponible como alternativas nuevas -Ahorro de costos para las empresas de reducción de carbono - Streaming y turismo virtual
Educación	<ul style="list-style-type: none"> -Formación corporativa la educación pasa a un modelo híbrido - Pero la educación en línea con plataformas gratuitas y metodologías nuevas de aprendizaje
E-commerce y transacciones virtuales	<ul style="list-style-type: none"> -Comodidad para los consumidores - Aumento de nuevos usuarios durante la pandemia - Mayor adopción de pagos digitales durante la pandemia -Eficiencia para los empresarios -Realizan compras en supermercados con apps -Comodidad para pacientes y médicos - Aumento de nuevos usuarios durante la pandemia •Habilitado por la nueva salud digital
Automatización	<ul style="list-style-type: none"> • Razones de la posible aceleración para la adopción de la automatización - Reducir la densidad del lugar de trabajo - Hacer frente a la variabilidad de la demanda - Mejorar la eficiencia y la velocidad. - Ofrecer servicios sin contacto

Fuente: Basado en Lund et al., (2021 p.6)

Materiales y métodos:

Para responder a la pregunta de investigación de ¿Cómo la innovación disruptiva en las organizaciones impactó en la actual crisis sanitaria por el CoVid-19? Se optó por utilizar una metodología de meta-síntesis, de manera más específica un meta-análisis (Bair, 1999). El objetivo de utilizar el meta-análisis es identificar qué declaraciones de valor generalizables sobre la innovación disruptiva de las organizaciones en tiempos de covid-19 fueron respaldadas por la mayoría de los meta-análisis.

La meta-síntesis es considerada como metodología cualitativa que aplica tanto en estudios cualitativos como cuantitativos (Bair, 1999). Tiene como fundamento principal la comprensión y descripción de argumentos y temas clave que se encuentran comprendidos en el estado del arte de un tema en particular (Bair, 1999). La metodología en meta-síntesis permitió a esta investigación representar y dar cuenta la innovación disruptiva de las organizaciones en tiempos de covid-19 debido a la orientación cualitativa del enfoque.

Partiendo Walsh y Downe (2005), el proceso de meta-síntesis comprende: a) la búsqueda de artículos; b) tomar una decisión sobre la inclusión, c) evaluar los estudios; d) analizar las investigaciones que contengan diferentes conceptualizaciones y comparaciones, y d) sintetizar hallazgos. Mientras que las meta-síntesis se utilizan tradicionalmente para sintetizar los resultados de la investigación cualitativa exclusivamente, Bair (1999) amplió el uso para incluir la comparación cualitativa de estudios cuantitativos, cualitativos y de métodos mixtos.

Resultados y Discusión

En primer lugar, la aceleración de la disrupción de innovación depende si las empresas continúan invirtiendo en esas tecnologías para reconfigurar el trabajo y capturar oportunidades más amplias después de la pandemia (Hancock y Schaninger ,2020). Además, el conocimiento es uno de los componentes clave de las competencias o capacidades a nivel individual, pero también organizacional. Los trabajadores necesitarán aprender más habilidades sociales y emocionales, así como habilidades digitales y tecnológicas, con el fin de pasar a ocupaciones en tramos salariales más altos (Lund et al ,2021).

Ante la crisis del COVID-19 declara Deloitte (2020):

“[...]las organizaciones con mayor adaptabilidad e infraestructura tecnológica fueron las menos impactadas, apoyando a su continuidad operativa. “Aquellas organizaciones capaces de utilizar bien la tecnología para seguir adelante y replantear su modelo de negocio para el futuro mediante la transformación digital acelerada, serán las que estén por delante de su competencia” (Deloitte, 2020, p.6)

Otro aspecto importante es la visión del consumidos, los cuales descubrieron la conveniencia del comercio electrónico, la entrega de comestibles solicitada por aplicación y otras actividades en línea durante la pandemia (Deloitte, 2020). En este sentido, la participación del comercio electrónico en el sector minorista las ventas crecieron de dos a cinco veces la tasa antes de covid-19, aumentando su participación en el comercio minorista total ventas por varios múltiplos, además, las tres cuartas partes de las personas que utilizan canales por primera vez durante la pandemia indican que seguirán usándolos cuando las cosas vuelven a la "normalidad" (Deloitte, 2020).

Por otra parte, Zegarra (2020) informa que la Organización Internacional del Trabajo (OIT), dentro del marco de la reciente Cumbre Mundial sobre la covid-19 y el mundo del trabajo, anunció que hay un alto grado de compromiso por parte de las naciones, las empresas y los empleados para superar conjuntamente la crisis. Esta es una buena oportunidad para reconstruir el entorno laboral y encontrar formas creativas de colaborar a través del fortalecimiento de las estructuras y la cultura

empresarial (Zegarra, 2020). Esta crisis sanitaria ha generado aún más expectativas de los colaboradores, quienes esperan un liderazgo más inclusivo y empático, capaz de brindarles sostén en circunstancias tan complicadas como la actual (Zegarra, 2020). Según Lund et al (2021) los responsables políticos podrían considerar priorizar equitativo acceso a la infraestructura digital también como nuevas formas de habilitar opciones y por consecuencia los trabajadores se desarrollan de manera independiente.

Conclusiones y Recomendaciones

A modo de conclusión Lund et al. (2021) sugiere que las empresas y los responsables políticos pueden acelerar gran parte del futuro laboral que ya estaban claros antes de covid-19. Además, las empresas tienen una nueva oportunidad para re-imaginar cómo y dónde se hace el trabajo, pensando en áreas de trabajo específicas y ocupacionales ya que el trabajador rápido y eficaz será necesario su reacomodo, por ejemplo, mediante la contratación y capacitación basado en habilidades y experiencia en lugar de que los grados académicos (Lund et al., 2021). El gobierno podría considerar priorizar equitativo acceso a la infraestructura digital también como nuevas formas de habilitar ocupacional movilidad ocupacional. Como la parte de independientes los trabajadores crecen, más innovación puede ser necesarios para asegurarles beneficios (Lund et al., 2021).

La implementación y adopción tecnológica puede ser desafiante especialmente cuando involucra de cerca a los trabajadores ya que las implementaciones tecnológicas pueden ser estresantes afectando la salud se los trabajadores y esta insatisfacción puede generar rotación además de volverse problemático en el contexto actual donde las organizaciones se enfrentan escasez de recursos capacitados en habilidades tecnológicas (Libert et al., 2020).

Retomando a Deloitte (2020) las organizaciones que no logren equilibrar las contradicciones a las que se enfrentan en esta nueva realidad – tecnología vs humanidad, corto vs largo plazo, seguridad vs reinención – para liberar el potencial de sus colaboradores a través de la tecnología, el riesgo es mayor que quedarse atrás: es la posibilidad de nunca ponerse al día. En un mundo post-covid, el propósito, el potencial y la perspectiva ya no son aspiraciones futuras, sino la realidad competitiva del aquí y ahora (Deloitte, 2020).

Sin lugar a dudas, la innovación disruptiva como una de las terminologías comerciales más influyentes en las últimas décadas, existe ampliamente en la práctica laboral impulsada por la actual pandemia y es una herramienta importante para el desarrollo empresarial, comercial y el desarrollo de nuevos mercados, la provisión de nuevas funciones y la interrupción de las relaciones de mercado existentes. En entornos dinámicos con crecientes incertidumbres y complejidad,

discriminar rápidamente las amenazas y oportunidades de la innovación disruptiva es fundamental para que una empresa mantenga la posición competitiva e implemente el rápido crecimiento.

Referencias bibliográficas

- Abdel-Basset, M., Chang, V., & Nabeeh, N. A. (2021). An intelligent framework using disruptive technologies for COVID-19 analysis. *Technological Forecasting and Social Change*, 163, 120431.
- Bair, C. R. (1999, November). Meta-synthesis. In 24th annual meeting of the Association for the Study of Higher.
- Canizales Muñoz, L. D. (2020). Elementos clave de la innovación empresarial. Una revisión desde las tendencias contemporáneas. *Revista Innova ITFIP*, 6(1), 50-69. Recuperado a partir de <http://revistainnovaitfip.com/index.php/innovajournal/article/view/78>
- Christensen, C. (1997). *The innovator's dilemma: When new technologies cause great firms to fail*: Harvard Business Review Press. Cambridge, MA, 288p.
- Christensen, C. M., & Bower, J. L. (1996). Customer power, strategic investment, and the failure of leading firms. *Strategic management journal*, 17(3), 197-218.
- Christensen, C. M., Anthony, S. D., & Roth, E. A. (2004). *Seeing what's next: Using the theories of innovation to predict industry change*. Harvard Business Press.
- Christensen, C., & Raynor, M. (2013). *The innovator's solution: Creating and sustaining successful growth*. Harvard Business Review Press.
- Díaz, M., Palma, E., Leiva, F., Varón O., Alarcón, A. y Sandoval, L. (2018) (Eds). "Avances de investigación en ciencias económicas, administrativas y contables" Editorial: Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional-ITFIP. ISBN: 978-958-59986-4-3
- Deloitte (2020). *Insights Tendencias de capital Humano 2020*. Deloitte Insights. Recuperado de: <https://www2.deloitte.com/mx/es/pages/human-capital/articles/tendencias-capital-humano-2020-edicion-mexico.html>
- Foster, R. N. (1986). Attacking through innovation. *McKinsey Quarterly*, 3, 2-12.
- Flavin, M. (2012). Disruptive technologies in higher education. *Research in Learning Technology*, 20.
- Hancock, B & Schaninger, B. (2020). HR says talent is crucial for performance—and the pandemic proves it. McKinsey & Company.

- Llewellyn Evans, G. (2017). Disruptive technology and the board: The tip of the iceberg. *Economics and Business Review*, 3(1).
- Libert, K., Mosconi, E., & Cadieux, N. (2020, January). Human-machine interaction and human resource management perspective for collaborative robotics implementation and adoption. In *Proceedings of the 53rd Hawaii International Conference on System Sciences*.
- Lund, S., Madgavkar, A., Manyika, J., Smit, S., Ellingrud, K., Meaney, M. & Robinson, O. (2021). *The future of work after COVID-19*. McKinsey Global Institute
- Millar, C., Lockett, M., & Ladd, T. (2018). *Disruption: Technology, innovation and society*. *Technological Forecasting and Social Change*, 129, 254-260.
- PWC. (2019). *Rediseñar las finanzas para la nueva era digital*. Pricewaterhouse Cooper. 5-6 recuperado a partir de: <https://www.pwc.es/es/publicaciones/financiero/assets/pwc-funcion-financiera-40-redisenar-finanzas-nueva-era-digital.pdf>
- Schuelke-Leech, B. A. (2018). A model for understanding the orders of magnitude of disruptive technologies. *Technological Forecasting and Social Change*, 129, 261-274.
- Schumpeter, J. (1942). Creative destruction. *Capitalism, socialism and democracy*, 825, 82-85.
- Schmidt, G. M., & Druehl, C. T. (2008). When is a disruptive innovation disruptive?. *Journal of product innovation management*, 25(4), 347-369.
- Scavarda, A., Daú, G., Scavarda, L. F., & Goyannes Gusmão Caiado, R. (2019). An analysis of the corporate social responsibility and the Industry 4.0 with focus on the youth generation: A sustainable human resource management framework. *Sustainability*, 11(18), 5130.
- Utterback, J. M., & Akee, H. J. (2005). Disruptive technologies: An expanded view. *International journal of innovation management*, 9(01), 1-17.
- Walsh, D., & Downe, S. (2005). Meta-synthesis method for qualitative research: a literature review. *Journal of advanced nursing*, 50(2), 204-211.
- Zegarra, C. (2020). *Nueva normalidad, nuevas formas de trabajo*. PwC México. Recuperado: <https://www.pwc.com/mx/es/recursos-humanos/nuevas-formas-trabajo.html>



CONTADURÍA



EDUCACIÓN CONTABLE EN COLOMBIA FRENTE A LA PANDEMIA DEL COVID-19

ACCOUNTING EDUCATION IN COLOMBIA IN THE TIME OF COVID-19 PANDEMIC

DOI: www.doi.org/10.54198/innova09.05

 *Juan José Quintero Rivera*¹

 *Leidy Daniela Rodríguez Díaz*²

 *Alejandro Sánchez-Quiñones*³

Cómo citar este artículo: Quintero Rivera, J. J. Rodríguez Díaz, L. D. & Sánchez-Quiñones, A. (2021). Educación contable en Colombia frente a la pandemia del covid-19, Revista Innova ITFIP, 9 (1), 58-65



Recibido: agosto de 2021. **Aprobado:** diciembre de 2021

Resumen

La crisis económica y social generada por el covid-19 se ha visto reflejada en todos los sectores del país; al igual que un aumento en el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en la mayoría de los aspectos cotidianos. En este contexto, la educación no es ajena a la situación actual y por ello, producto de los cambios que trajo la pandemia se documentaron los efectos que el covid-19 ha traído a la educación contable en Colombia,

¹ Juan José Quintero Rivera Estudiante de Contaduría Pública, Corporación Universitaria Remington Sede Ibagué
Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-7086-2982>, Email: juan.quintero.5497@miremington.edu.co

² Leydi Daniela Rodríguez Díaz Abogada especialista en Derecho Administrativo de la Universidad de Ibagué, Estudiante de Contaduría Pública, Corporación Universitaria Remington Sede Ibagué,

Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-1965-5202>

Email: leydi.rodriguez.0581@miremington.edu.co ,Semillero Interdisciplinario para la Gestión Ambiental y el Desarrollo Regional – SIGEAD

³ Alejandro Sánchez-Quiñones Biólogo, M.Sc., Doctorando en Responsabilidad Social y Sostenibilidad de la Universidad Anáhuac, Semillero Interdisciplinario para la Gestión Ambiental y el Desarrollo Regional – SIGEAD, Docente de la Corporación Universitaria Remington, Ibagué, Colombia, Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-5883-8135>, alejandro.sanchez@uniremington.edu.co

encontrando que el cambio de las aulas a la virtualidad fue un gran reto para estudiantes y docentes; y desde la educación contable se encontraron hallazgos como los planes de mejora en la comunidad educativa respecto a la adaptación, adecuación e implementación para el desarrollo de forma eficiente del aprendizaje virtual.

Palabras Clave Contabilidad, Aprendizaje, Herramientas Tics, Contaduría.

Abstract

The crisis generated by covid-19 is reflected in all sectors of the country, the transformation to ICT that brought the situation of the pandemic to daily life, in this context, university education has been impacted by this pandemic situation. This research aims to investigate the effects of covid-19 on accounting education in Colombia. The changes in education brought by the pandemic were drastic, the change from classrooms to virtuality was a great challenge for students and teachers, due to the importance of education. The overall objective of this research is to identify the effects that the COVID-19 pandemic astringed on accounting education in Colombia. Results were found such as plans for improvement in the educational community regarding adaptation, adaptation and implementation for the efficient development of virtual learning.

Keywords: Accounting, Learning, ICT Tools, Accounting.

Introducción

La educación contable busca que el estudiante sea un profesional con un amplio conocimiento en todos los aspectos relacionados con la profesión. (Mendoza, Palacios y Fierro, 2019); para Heredia (2018) la profesión contable se integra con las políticas de responsabilidad social necesarias para mejorar la situación económica y social actual del país, es este contexto, debido a la pandemia del covid-19, el contador público juega un papel importante dentro de las organizaciones para responder ante las necesidades empresariales para mejorar la gestión de los sistemas de calidad de las empresas.

La educación contable se limita al análisis de cursos y los factores que afectan el aprendizaje contable, como los antecedentes, la enseñanza y los métodos de educación. Es por ello, que se deben considerar las relaciones empresariales, sociales, ideológicas y políticas detrás del conocimiento contable (Cantillo, Mendoza y De la Hoz, 2021). En este sentido, la educación contable debe reflexionar sobre las mejores prácticas docentes (Quintero, 2020a).

La educación es un derecho para todas las personas, debe ser socialmente inclusiva y es una condición indispensable para una vida mejor, haciendo referencia al ODS 4 (Educación de calidad). Debido a la emergencia de salud por el covid-19, este cambio brusco en la educación ha revelado una enorme brecha en la desigualdad social y ha provocado que los actores de la educación enfrenten diversos desafíos. La pandemia de covid-19 ha revelado deficiencias en la infraestructura, tecnología y en la capacitación del personal académico en las IES para afrontar una educación en línea exitosa, por lo que es recomendable cambiar la mentalidad social que está acostumbrada a los cursos presenciales y tradicionales (Cáceres, 2020) en las instituciones educativas.

Para Sánchez (2021), la educación virtual “implica la consolidación de un modelo, con competencias específicas del profesorado, materiales y recursos adecuados, metodologías más flexibles y abiertas y sistemas de evaluación específicos” (pág. 2). La educación virtual es una forma de educación a distancia, significativa y con una nueva visión de las necesidades del entorno económico, social y político y con una estrecha relación entre la enseñanza y las TIC.

En las Instituciones de Educación Superior que integran como modalidad la educación virtual, se utilizan herramientas como las plataformas académicas, conformadas por foros, videoconferencias y biblioteca de documentos, durante horarios y espacios cibernéticos. De igual modo, existen universidades que son 100% de forma virtual.

Nieto (2012) define la universidad virtual, como una universidad con un enfoque tecnológico avanzado (Internet), un concepto integrador del nuevo paradigma donde el espacio físico y la necesidad de sincronismo desaparecen. Sin embargo, se puede introducir una restricción semántica hacia la enseñanza superior, en tanto que en el nuevo paradigma el terreno de la enseñanza tiene la tendencia a reducir las fronteras entre los tipos de estudios (primario, superior, profesional) (pág. 214).

La universidad virtual es una forma flexible de aprendizaje a distancia profesional que utiliza la tecnología de la comunicación para brindar una capacitación excelente que cumple con los estándares académicos internacionales.

Santos citado en Aguirre, Zhindon y Pomaquero (2020) definen la modalidad virtual como clases virtuales en un entorno cibernético, donde se realiza un intercambio de información y conocimientos, a lo que se define aprendizaje, a lo cual tiene el fin de llegar al saber de los estudiantes. Debido a la emergencia sanitaria por el covid-19, la educación contable en Colombia tuvo que tomar la medida drástica de cambiar las clases presenciales a una modalidad virtual, y sus efectos se vieron representados en la deserción estudiantil y en una pérdida en la calidad de la transferencia del conocimiento contable por parte de los estudiantes, producto entre otras cosas por la gran brecha social que existe en el país, donde la situación económica o la falta de herramientas tecnológicas de un número amplio de estudiantes ocasionó el abandono de sus estudios o una baja apropiación del conocimiento impartido por los docentes.

Materiales y métodos

Con un enfoque cualitativo se realizó la recolección y análisis de datos de los efectos del covid-19 frente a la educación en Colombia; con el fin de resolver el problema de investigación. Para el desarrollo de la investigación se utilizaron métodos cualitativos y diseño de investigación bibliográfica, se utiliza hermenéutica, análisis de fuentes de datos, artículos, documentos y recopilación de datos. Posteriormente el proceso de recolección y obtención de datos e información se obtuvieron por medio de búsqueda de bases de datos de Dialnet, Google Académico, entre otros.

Resultados y Discusión

La educación contable se enfrenta a la necesidad de enseñar principios básicos y establecidos, no solo para integrar el desarrollo de programas informáticos con los aspectos técnicos del mundo laboral, sino también para conectar estos nuevos roles. La educación contable desde tiempo atrás juega un rol dentro de la sociedad, la economía y el desarrollo del país. Una educación contable de alta calidad es muy importante para la adopción de modelos de procesos afines con la calidad del aprendizaje contable (Patiño et al., 2017).

Mediante el proceso de la virtualidad o las TIC en la educación contable, Cano y Arias (2018) hacen referencia como una “oportunidad para aquellos estudiantes de contaduría pública que se perfilan como contadores independientes, ya que desde su ámbito estudiantil cultivan la capacidad del trabajo autónomo, independiente y a distancia, siendo responsables de gestionar su tiempo según sus responsabilidades” (pág. 46), viendo esto, como un factor positivo para el estudiante. Seguidamente, las dinámicas expuestas de las TIC en la educación contable; permiten al estudiante tener el conocimiento para el uso de herramientas digitales y virtuales, lo que permitirá a futuro mejorar su portafolio profesional al obtener mayores competencias para el trabajo operativo en el área contable, Por lo cual, la tecnología juega un papel importante y trascendental. (Palma et al., 2020; Díaz et al., 2019).

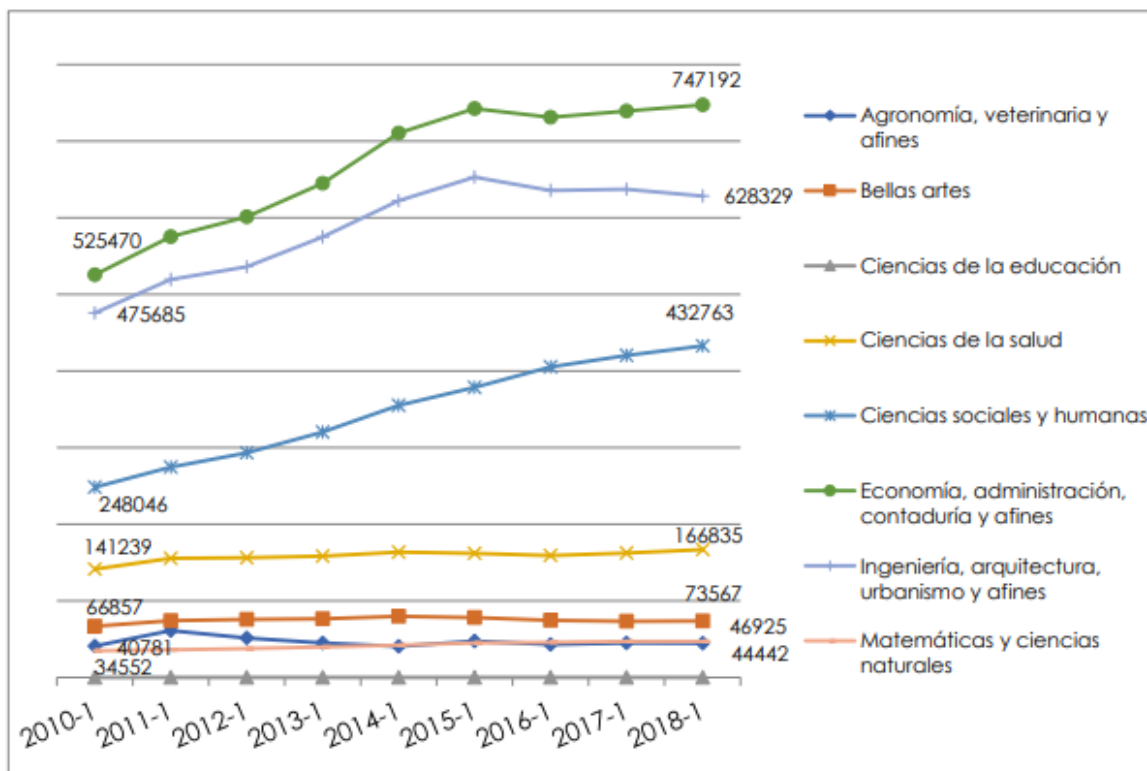
Así mismo como las oportunidades que Cano y Arias (2018) reflejan en la educación contable, de igual modo se encuentran los desafíos, como lo es el poco acompañamiento del docente, siendo este acompañamiento indispensable para el desarrollo de su formación académica. La implementación de las tecnologías por parte de los docentes permitirá al docente tener un mejor uso de las tecnologías beneficiando directamente a sus estudiantes al tornar más eficiente su proceso metodológico de enseñanza. Actualmente las IES “tienen la responsabilidad de invertir en la infraestructura tecnológica que soporte procesos de enseñanza y aprendizaje desde escenarios tecnológicamente óptimos” (Cano y Arias, 2018, pág. 48).

La educación en pandemia

Los contadores deben asumir las responsabilidades presentes, entender la importancia de la educación contable en las IES (García, 2020), percibiendo que la educación contable está tomando el camino de la teoría crítica. Para el Banco Mundial (2020) unos de los impactos directos en las crisis educativas es la pérdida en la adquisición del conocimiento en los estudiantes, pasando del 71,4% al 67,4%.

Según Quintero (2020b), debido a la pandemia de COVID-19, la tasa de deserción escolar está aumentando y es posible que muchos jóvenes no regresen o reanuden sus estudios.

Figura 1. Evolución de la matrícula por área de conocimiento en educación superior en Colombia



Fuente: ASCUN (2020)

La Figura 1, muestra la evolución de las matrículas por campo de conocimiento de 2010 a 2018, mostrando que economía, administración, contabilidad y otros campos son en el país las carreras

con mayor número de matrículas en estos años, exponiendo la dimensión como lo es el campo contable en la educación superior.

Se hace la observación de las matrículas de los últimos años anteriores a la pandemia del que se evidencia en la figura 2, en el análisis de cifras de educación superior en Colombia, el número de matrículas en carreras afines a la contaduría pública se encuentra situado en el primer lugar de matrículas en las IES del país.

Figura 2. Comportamiento del total matrículas en todas las áreas de conocimiento de 2020 en IES



Fuente: ASCUN (2021).

Se puede observar que en las IES privadas la disminución de la matriculas de pregrado y posgrado fue del 10,1%, en el caso de las IES públicas la disminución fue mayor con un 12,5%, donde en las matrículas de posgrados fueron la cifra más alta de disminución con un 27,8%.

Un efecto positivo es el aprovechamiento de las TIC debido a la situación de la pandemia (Sánchez, 2021), de igual modo Rodríguez (2020) hace referencia a los “artefactos tecnológicos” en la información contable, permitiendo el adecuado manejo de datos y elaboración de la información contable confiable.

En la investigación de Sánchez (2021), se realizaron 310 encuestas a estudiantes de diferentes universidades del país, evidenciando las ventajas del aprendizaje virtual.

Aunque los factores positivos de la educación virtual fueron bien recibidos por varios estudiantes, las desventajas de esta metodología igualmente son evidentes, como lo es la sobrecarga de trabajo, la salud mental, entre otros.

Conclusiones

Se evidenció la transformación que se dio en la enseñanza debido a la pandemia, donde la modalidad virtual surgió como método válido para la adquisición del conocimiento, provocando un gran reto para los docentes y estudiantes de las IES, sin embargo, se identificaron efectos negativos como la deserción estudiantil en IES privadas (10,1%) y públicas (12,5%) del país ocasionada por la brecha tecnológica, la dificultad en el acceso de computadores, las dificultades

económicas propias de la sociedad en general y la falta de cobertura tecnológica por parte de las IES. Igualmente debido la pandemia por el covid-19 en la educación contable fue necesario implementar medidas y estrategias que permitirían a los estudiantes provenientes de una educación presencial, adaptarse al uso de las herramientas TIC y a los programas cibernéticos, como también capacitar a los docentes en el uso y aplicación de las misma, encontrando que para el segundo año de pandemia los indicadores de deserción no reflejan buenos resultados, de acuerdo con la entrevista realiza a ASCUN (Quintero, 2021), la deserción estudiantil producto a la pandemia en las IES fue del 37% en el 2020, el 20% de estudiantes antiguos desertaron y se disminuyó el 17% de matrículas.

Referencias Bibliográficas

- Aguirre, D., Zhindon, L., y Pomaquero, J. (2020). COVID-19 y la Educación Virtual Ecuatoriana. *Investigación Académica*, 1(2), 53-63. Recuperado de <https://investigacionacademica.com/index.php/revista/article/view/24>
- Asociación Colombia de Universidades (ASCUN). (2020). Análisis breves de cifras de educación superior en Colombia. Recuperado en <https://www.ascun.org.co/uploads/default/publications/1f80e5cdf459334e00b6f4e47cddb5d1.pdf>
- Asociación Colombia de Universidades (ASCUN). (2021). Cifras de la Educación Superior Comportamiento de matrícula de 2020 en IES de ASCUN. Recuperado en <https://www.ascun.org.co/uploads/default/publications/c271f83a68c33de8c229ae948181ef7a.pdf>
- Banco Mundial. (2020). Impactos de la crisis del covid-19 en la educación y respuestas de política en Colombia. Versión, julio 24, 2020. Recuperado en <https://pubdocs.worldbank.org/en/641601599665038137/Colombia-COVID-education-final.pdf>
- Cáceres-Piñaloza, Katherine. (2020). Educación virtual: Creando espacios afectivos, de convivencia y aprendizaje en tiempos de COVID-19. *CienciAmérica*, [S.l.], v. 9, n. 2, p. 38-44. Recuperado en <http://cienciamerica.uti.edu.ec/openjournal/index.php/uti/article/view/284>
- Cano; V., & Arias. J. (2018). La contabilidad en la era de las TIC's: oportunidades y desafíos de la educación contable. *La Contabilidad y las Finanzas en América Latina*. Universidad Tecnocientífica del Pacífico S.C. Pag. 31-51. ISBN 978-607-9488-91-8. Recuperado de <http://tecnocientifica.com.mx/libros/Contabilidad-y-Finanzas-en-America-Latina.pdf#page=32>
- Cantillo, J., Mendoza, A., & De la Hoz, A. (2021). Revisión bibliográfica de los planteamientos académicos para mejorar la calidad de la educación contable en Colombia. *ECONÓMICAS CUC*, 42(2). Recuperado en <https://doi.org/10.17981/econcuc.42.2.2021.Econ.5>

- Díaz, M., Palma, E., Varón, O., Gutiérrez, D. Rodríguez, W. Guzmán, R., Caycedo M., Herrán, A. & Sabogal, R. (2019) Conocimientos Contables Básicos para comerciantes al por menor del municipio de Icononzo – Tolima. Edición 1. Espinal Tolima. Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional-ITFIP. Recuperado de <https://itfip.edu.co/investigacionfeac/wp-content/uploads/2021/02/LIBRO-ICONONZO.pdf>
- García M. (2020). Cambios en la educación contable universitaria. Contaduría Universidad De Antioquia, (77), 9-12. Recuperado en <https://revistas.udea.edu.co/index.php/cont/article/view/344733>
- Heredia, N. (2018). Educación contable y compromiso social en el postconflicto. Contabilidad y responsabilidad social alternativas en escenarios de postconflicto. Fondo Editorial UNERMB, 199-138 ISBN: 978-980-427-091-8, Venezuela. Recuperado en https://www.researchgate.net/profile/Gregoria-Polo-De-Lobaton-2/publication/350456564_ESCENARIOS_EN/links/60613108458515e8347ba899/ESCENARIOS-EN.pdf#page=120
- Mendoza, M., Palacios, K., & Fierro, C. (2019). Perspectiva de la educación contable en un escenario global (Tesis de pregrado), Universidad Cooperativa de Colombia, Bogotá. Recuperado de <http://repository.ucc.edu.co/handle/ucc/11143>
- Nieto, R. (2012). Educación virtual o virtualidad de la educación. Revista Historia de la Educación Latinoamericana, 14 (19), 137-150. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-72382012000200007&lng=en&tlng=es
- Palma, E., Guzmán, R., Aranda C., Vergara, D. y Bueno, J. (2020). Análisis de las estrategias comerciales adoptadas por los microempresarios del sector comercio del Espinal en tiempos del covid-19. En Palma, E., Guzmán, R., Sandoval, A., y Peña, C. (2020). (Eds). La Investigación en el proceso de formación del contador público. Edición 1. Editorial Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional ITFIP. P. 15-46
- Patiño, R., Valero, G., Acosta, M., Parra, J., & Bautista, J. (2017a). Revisión de literatura sobre educación contable en Colombia. Revista Activos, 14(26), 61- 99. Recuperado en <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/activos/article/view/3972>
- Quintero, J. (2020a). Historia de la Contabilidad en Colombia y la Educación Contable. Rev Cadena Cereb, 4(1): 55-59. Recuperado en https://www.researchgate.net/publication/348077779_Historia_de_la_Contabilidad_en_Colombia_y_la_Educacion_Contable
- Quintero, J. (2020b). El Efecto del COVID-19 en la Economía y la Educación: Estrategias para la Educación Virtual de Colombia. Revista Scientific, 5(17), 280-291, e-ISSN: 2542-2987. Recuperado en <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2020.5.17.15.280-291>
- Quintero, M. (2021). Diez retos de la educación en Colombia para el 2021. El País, Educación. Recuperado de <https://www.elpais.com.co/educacion/diez-retos-de-la-en-colombia-para-el-2021.html>
- Rodríguez, M. (2020). La Contabilidad en tiempos del COVID-19. Contabilidad Y Auditoría, (51), 109 - 154. Recuperado en <https://ojs.econ.uba.ar/index.php/Contyaudit/article/view/1744>
- Sánchez-Gunturiz, J. (2021). Educación en streaming: una mirada a la enseñanza contable en Colombia durante la covid – 19. Congresso USP de Iniciação Científica em Contabilidade.



EDUCACIÓN



REVISTA INNOVA ITFIP, 9 (1). 67-81. DIC. 2021

**CALIDAD EN EL SERVICIO A PARTIR DEL LIDERAZGO DOCENTE DESDE LA
PERSPECTIVA DE LOS ESTUDIANTES DE POSGRADO EN UNA IES**

**QUALITY IN THE SERVICE FROM THE TEACHING LEADERSHIP FROM THE
PERSPECTIVE OF THE POSTGRADUATE STUDENTS IN A HIGHER EDUCATION
INSTITUTION**

DOI: www.doi.org/10.54198/innova09.06

 *Victorina Castrejón Reyes*¹

 *Claudia Cintya Peña Estrada*²

 *Carlos Alberto Rode Villa*³

 *Elizabeth Palma Cardoso*⁴

Cómo citar este artículo: Castrejón Reyes, V. Peña Estrada, C. C. Rode Villa, C.A. & Palma Cardoso, E. (2021). Calidad en el servicio a partir del liderazgo docente desde la perspectiva de los estudiantes de posgrado en una IES, Revista Innova ITFIP, 9 (1), 67-81



Recibido: junio de 2021. **Aprobado:** noviembre de 2021

¹ Profesora-Investigadora de la Universidad Autónoma de Querétaro. Miembro del Cuerpo Académico: “Sociología de la Salud”. E-mail: vica_60@hotmail.com , Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-0122-2620>

² Profesora-Investigadora de la Universidad Autónoma de Querétaro. Miembro del Cuerpo Académico “Competitividad y Globalización”. E-mail: claudiacintya@hotmail.com, Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-0378-0762>

³ Docente de la Universidad Autónoma de Querétaro. Miembro del Cuerpo Académico: “Sociología de la Salud”. E-mail: alberto.rode@uaq.mx, Orcid : <https://orcid.org/0000-0002-0217-8991>

⁴ Profesora-Investigadora del ITFIP, Institución de Educación Superior, doctorante en Administración Gerencial, Magíster en Educación, Especialista en Docencia Universitaria, Contador Público, investigador Senior en Minciencias. Director Grupo de Investigación SICOFAS. Orcid: 0000-0002-9650-8305 Email: epalma@itfip.du.co

Resumen

Medir la calidad de los servicios que se prestan en una empresa es una forma de mantener la competitividad en las organizaciones, es una forma también, de posicionarse en el mercado y nos permite observar el grado de satisfacción percibida por los clientes. La calidad es un atributo buscado por el consumidor, creando lealtad para el desarrollo de una relación a largo plazo. El objetivo de la presente investigación es evidenciar el liderazgo docente en relación con la percepción que tienen los doctorantes en 15 programas educativos de Universidad Autónoma de Querétaro con la finalidad de identificar las mejores prácticas. Es un estudio cuantitativo, transversal y se aplicó un instrumento a 118 estudiantes. El estudio se justifica a partir del supuesto de que medir la percepción de la calidad a partir del liderazgo docente como el último elemento de la cadena de servicio, permite obtener información del desempeño del programa y accede a diseñar estrategias de mejora en la calidad educativa que pueden servir como modelo para otras universidades.

Palabras clave: calidad en el servicio, percepción del cliente, liderazgo docente

Abstract

Measuring the quality of the services provided in a company is a way to maintain competitiveness in organizations, it is also a way to position ourselves in the market and allows us to observe the degree of satisfaction perceived by customers. Quality is an attribute sought by the consumer, creating loyalty for the development of a long-term relationship. The objective of this research is to demonstrate teaching leadership in relation to the perception of doctoral students in 15 educational programs of the Universidad Autónoma de Querétaro in order to identify the best practices. It is a quantitative, cross-sectional study and an instrument was applied to 118 students. The study is justified from the assumption that measuring the perception of quality from the teacher leadership as the last element in the service chain, allows obtaining information on the performance of the program and agrees to design strategies for improving educational quality that they can serve as a model for other universities.

Keywords:

Quality of Service, customer perception, teaching leadership

Introducción

La sociedad del conocimiento obliga a las Instituciones de Educación Superior (IES) a cambios de diferente orden, su participación en el desarrollo económico, político y social en los países es relevante para atender nuevas realidades y más complejas. Para ello, hay que revisar la gestión en toda organización, las interrelaciones que establece con la empleabilidad y el conocimiento científico, técnico y humano. Para lo cual, cada integrante de la organización debe conocer y estar formado en el conocimiento de estándares de calidad con la finalidad de lograr objetivos y metas, debe poseer estándares de calidad que contribuyan en la formación institucional de cada uno de los integrantes de la organización con la finalidad de lograr objetivos y metas dentro de la estructura, a finales de los noventa se insistía que la inclusión de la gestión de la calidad en la educación superior daría paso a los cambios necesarios al interior de las universidades en variables como dirección, liderazgo, desarrollo de procesos académicos y desempeño de equipos de trabajo lo que redundaría en mejora de la calidad.

En este mismo orden de ideas, Salas (2013) menciona que los sistemas de gestión de calidad se evaden dentro de la IES y sin embargo, serían una alternativa viable para sistematizar los métodos y procedimientos administrativos con el fin de fomentar una cultura de servicio, así como capacitar al personal en busca de la satisfacción del cliente/usuario (estudiante); para ello hay que medir la calidad del producto o servicio, en toda organización que proporciona servicios es importante medir la percepción del cliente/usuario para conocer la satisfacción de quien consume el servicio.

Existen varios estudios en otros países sobre datos obtenidos de encuestas nacionales estudiantiles que dan cuenta de algún grado de insatisfacción con el servicio recibido, además de informes de quejas y reclamos al respecto del servicio recibido en el nivel educativo superior en universidades públicas; sin embargo al hacer una búsqueda minuciosa en internet no encontramos datos actuales de México que arrojen el nivel de satisfacción del cliente/usuario en cuanto a servicios prestados en la administración universitaria pública.

Marco Teórico

La definición de calidad de servicio tiene que ver con que los usuarios de un servicio obtengan productos o servicios que satisfagan sus requerimientos y necesidades (Clemenza, Ferrer y Pelakais, 2005). Adoptar la teoría de la calidad total en el sistema de educación superior tiene que ver con el papel de los estudiantes, para satisfacer sus necesidades debemos identificarlos, para Williams y Brennan (2004), es relevante conocer sus características, experiencia y opiniones en pro de la retroalimentación que deben recibir las instituciones de los alumnos y por ello, es importante realizar como prioridad encuestas de opinión.

Como se sabe la satisfacción del cliente estaban dirigido a las organizaciones privadas, tal vez será que por ello en la búsqueda de medición de la calidad encontramos documentos como el de la Universidad del Valle de México que si aplica algunos instrumentos de medición para observar la percepción de sus alumnos y egresados, la evolución de los entornos obliga a transpolar esos conceptos a lo público con la finalidad de ver con otros ojos la opinión de quien recibe el servicio y obliga a las organizaciones a preocuparse en un enfoque relacional, otorgándole un peso importante a la opinión del cliente/usuario al momento de reorganizar las estrategias mercadológicas, las empresas que realizan servicios deberían pensar que lo importante es observar que calidad sea el papel principal de la prestación del servicio y, es también complicado dado que la oferta del servicio tiene que ver con estado psicológico ya sea positivo o negativo que lleva a la satisfacción o insatisfacción.

Para Zárraga-Cano y colaboradores (2018), la evaluación de un producto o servicio se encuentra influida de manera significativa por la satisfacción en el momento de recibir el servicio o producto, para el servicio que se presta en un ámbito educativo las tipologías más relevantes tienen que ver con las personas que atienden y su formación, los horarios e instalaciones, así como el mobiliario y los materiales disponibles para el acceso al aprendizaje.

Si utilizamos el término de Porter (1985) en el caso diríamos que la variable del liderazgo es un elemento de suma importancia en la “cadena de valor” en cuanto a las ventajas competitivas de las instituciones educativas ya que en las aulas se convence o no al consumidor del servicio. En la cadena de valor, se identifican dos actividades: 1) primarias, que se relacionan con la elaboración de cada producto o atención del servicio y el proceso de transferencia al comprador; que para la organización educativa implican las actividades sustantivas y tienen que ver con la logística interna institucional en la elaboración de planes y programas de estudio, operaciones administrativas y de capacitación, logística externa que se equipara con la vinculación para la movilidad y empleabilidad, el marketing de promoción y difusión de la institución educativa y el servicio inmediato otorgado por el líder docente, además de la post-venta que tiene que ver con el aprendizaje de los estudiantes para lograr el perfil de egreso, evaluación de la calidad educativa comprobada en el área laboral y la lealtad de los usuarios. Por otro lado 2) actividades de apoyo que tienen que ver con la infraestructura, la dirección de recursos humanos, tecnología, desarrollo y compras que para una institución educativa serían las adjetivas.

El liderazgo ha sido un tema controvertido, incluso la definición del constructo ha cambiado de acuerdo a diferentes corrientes teóricas y perspectivas de acuerdo a los contextos y momentos históricos determinados, sin embargo, tradicionalmente ha sido identificado como un elemento que juega un papel relevante en el desempeño eficaz en las organizaciones. Por ello las instituciones educativas cada vez emplean en mayor medida el término de liderazgo con la única finalidad de mejorar el desempeño administrativo y docente.

Por lo anterior, se supone que el liderazgo tiene que ver con el aseguramiento de las condiciones para proyectar, practicar y transformar los procesos, además de inspirar e influenciar a personas o grupos para la obtención de metas comunes (Álvarez, 2001). Además, se debe considerar que el liderazgo implica retos que debe resolver con soluciones novedosas e innovadoras y la preocupación debe enfocarse a que todo objetivo o meta empresarial tenga un significado para sus seguidores logrando un buen producto o servicio (Bernal, 2000). Sánchez, (2017), señala que los líderes buscan persuadir a los seguidores, para *inyectar* constantemente en el grupo presión por conseguir las metas planteadas, posibilitando esfuerzos hacia la consecución moral y ética.

Considerando entonces, las definiciones anteriores los autores de González y de Molina (2008), consideran que un líder docente debe tener cualidades en cuanto al conocimiento en todos sus niveles, ser un buen investigador, ser responsable, confiable, respetuoso con responsabilidad social.

Desde esa mirada y como aproximación empírica, se puede decir que se perciben tres tipos de liderazgo que se ejecutan en las instituciones u organizaciones educativas en el rol docente: , *laissez-faire*, el transaccional y el transformacional. El liderazgo transaccional, como una relación por motivación extrínseca a través de las calificaciones (Cardona y García-Lombardía, 2007). Implica según D' Alessio un cambio quid pro quo (en latín: una cosa por otra). Siendo este liderazgo totalmente conductual que se refuerza con un premio o castigo de acuerdo a los objetivos de calidad y tiempos establecidos. El liderazgo *laissez-faire*, el dirigente no toma las decisiones y los subordinados carecen de dirección (dejar pasar y dejar hacer con los estudiantes). En contraste el liderazgo transformacional o carismático es el que se desarrolla bajo la convicción de una preocupación por otros, son éticos por naturaleza y sus principios los guían a hacer lo correcto (docente ético-democrático) (D' Alessio, 2011).

Con fundamento en lo anterior, se supone que el liderazgo transformacional es directamente proporcional a la satisfacción de los estudiantes, ya que de acuerdo a la literatura se asocia de forma más cercana con los alumnos por lo que los estudiantes que perciban que el docente ejerce en mayor grado, este tipo de liderazgo mostrará más satisfacción que los que practiquen el transaccional.

En la literatura encontramos voces a favor de la práctica evaluativa para conocer la percepción del usuario y voces en contra, varias instituciones educativas han mencionado su discrepancia con los objetivos que se persiguen y su utilidad, sin embargo, hay también quien asegura que el impacto es positivo en el nivel de educación superior y de hecho como menciona Suárez, (2013).

Considerando entonces como las empresas u organizaciones buscan alcanzar la mejora de sus procesos hay evidencia de que se tienen estándares y guías para las buenas prácticas educativas, por ejemplo en Europa la aplicación de encuestas a estudiantes ha sido identificada como prioridad para la integración y operación del llamado proceso *de Bologna*, por su parte en Estados Unidos se emiten los criterios *Malcolm Baldrige National Quality* (MBNQA) para la excelencia basado en ISO 9001, mismo que otorga un premio al reconocimiento de la excelencia de prácticas organizacionales, evalúa siete criterios entre los que destaca enfoque al cliente y en él examina cómo la organización determina los requisitos y expectativas de los clientes y mercados, cómo construye relaciones con los clientes y cómo adquiere, satisface y retiene a sus clientes.

Desde esta óptica la intención principal es reclutar estudiantes con el fin de retenerlos a partir de posgrados, masters, seminarios que prolonguen la estancia de estudio en la universidad, creando vínculos de asociación con exalumnos para captar fondos. De esta manera los estudiantes se convierten en clientes (Suárez, 2013. P. 178).

Según la OCDE en México no existe una cultura sólida de aseguramiento de calidad es voluntario, es complejo y fragmentado, además de costoso, sin transparencia y coherencia. Los criterios de calidad de las instituciones no se aplican en los mecanismos de aseguramiento de calidad, de los programas.

Metodología

Enfoque cuantitativo correlacional. El estudio exploratorio está basado en investigación por encuesta como una forma de medir primero el tipo de liderazgo identificarlo y después ver la correlación que existe con la satisfacción del estudiante.

La población objeto de estudio estuvo conformada por los estudiantes de doctorado inscritos en los 15 programas de doctorado que se ofrecen en la IES durante el periodo comprendido de 2018-2 al 2019-1.

El instrumento de medición utilizado previo permiso de los autores para ser usado y modificado fue el “cuestionario multifactorial sobre liderazgo de los docentes en el aula de Villanueva, Trejo, Urrutia y Barrera (2016), compuesto de 38 ítems los cuales recogen la información personal de los docentes del curso precedente, tal y como es percibido por los estudiantes de esta muestra. A este instrumento se le agrega una pregunta abierta en la que se le cuestiona la estudiante de acuerdo al liderazgo evaluado su grado de satisfacción en una escala del 1 al 10.

La muestra estuvo conformada por 118 estudiantes voluntarios de las 14 facultades que ofrecen programas de doctorado en los diferentes horarios. La fiabilidad alcanzada del instrumento fue 0.879 medida con la prueba de *Alpha de Cronbach's*.

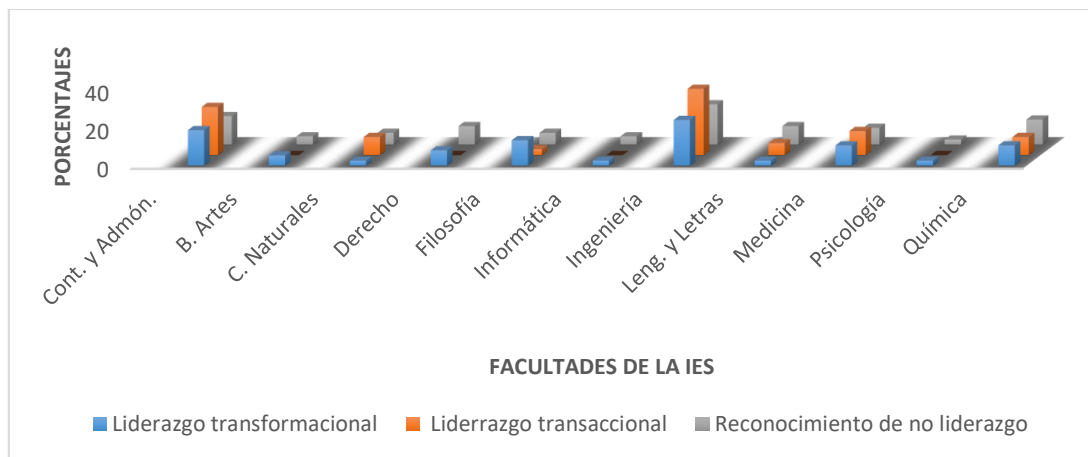
El instrumento adaptado y desarrollado sirvió de base para recolectar la información que fue procesada mediante el programa estadístico SPSS 22.0 para Windows y el Excel para gráficas.

El objetivo de la presente investigación, fue evidenciar la importancia del liderazgo docente en relación con la percepción de calidad que tienen los alumnos de doctorado en 15 programas educativos, con la finalidad de identificar las mejores prácticas que puedan servir de modelo para la misma u otras organizaciones.

Resultados

El total de la muestra fue de 118 estudiantes de los cuales el 60.2% correspondió al sexo femenino y el 39.8 al masculino, el promedio de edad de los voluntarios osciló entre 25 a 58 años siendo el rango de mayor prevalencia de 25 a 53 años con un 61.8%. Las facultades de mayor participación fueron Ingeniería, Contaduría y administración y Química.

Figura1. Porcentajes de liderazgo por tipo y facultad. Fuente: información recabada y sistematizada en SPSS 22.



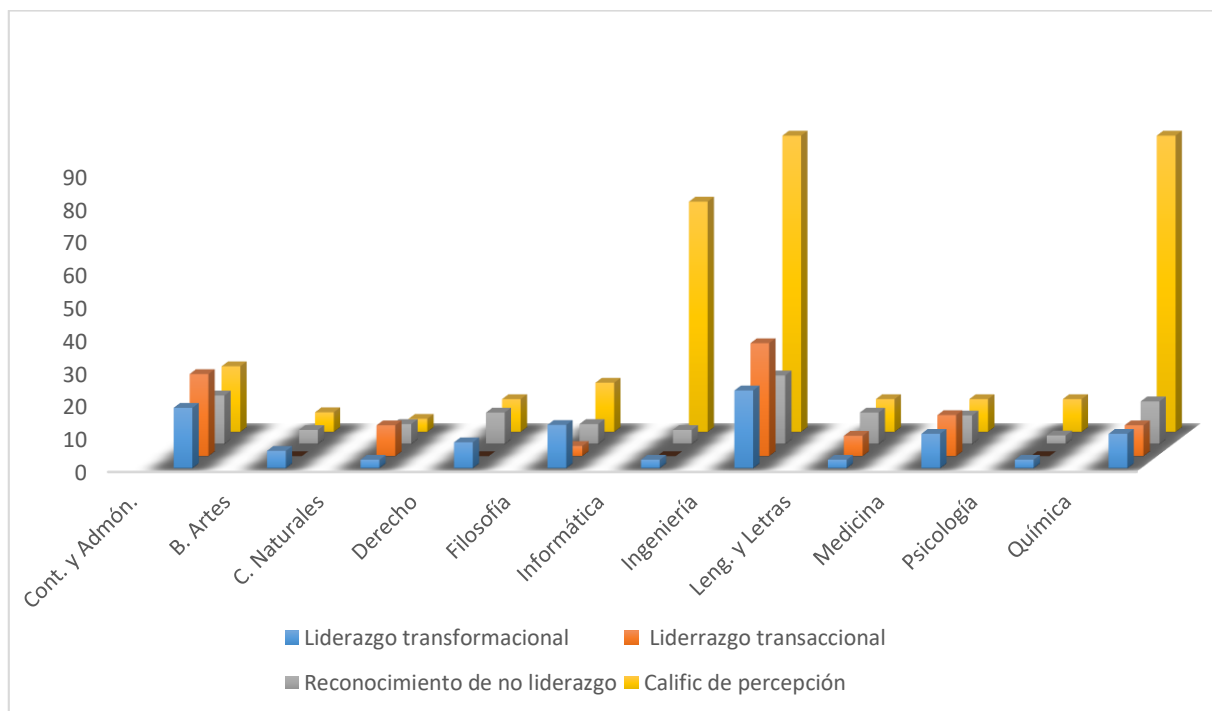
Fuente: Elaboración propia

Se considera relevante mencionar que, en todas las facultades los estudiantes identifican un porcentaje para la modalidad de no liderazgo, por ejemplo, en facultades como ingeniería tal identificación representa el 29.9% del total de encuestados, siendo el más alto, mientras que el porcentaje más bajo es de 2.6% obtenido por la facultad de psicología. En lo que respecta al liderazgo transformacional, la facultad con mayor porcentaje en este tipo de liderazgo es de 23.7%, seguido por la facultad de contaduría con el 18.4%, seguido de un 13.2% de filosofía y el porcentaje más bajo en este tipo de liderazgo es para las facultades de psicología, ciencias naturales, lenguas y letras e informática.

Se detecta en los resultados que existen facultades que identifican un tipo de liderazgo transformacional y la modalidad de no reconocimiento de liderazgo, pero no se observa por los estudiantes el liderazgo transaccional caso característico de las facultades de bellas artes, derecho, informática y psicología.

Por lo que respecta al liderazgo transaccional, encontramos que las facultades calificadas con mayor porcentaje son ingeniería con 34.4%, con un 25% contaduría y un 12.5% medicina. Asimismo, las facultades con un menor porcentaje en ese rubro son con 3.1% filosofía y con 6.2% lenguas y letras.

Figura 2. Porcentajes de liderazgos y percepción de calidad de acuerdo al más preponderante



Fuente: información recabada y sistematizada en SPSS 22.

La grafica describe que el liderazgo predominante por lo menos en 6 de las once facultades es el liderazgo transaccional, en lo que respecta al transformacional aparece en todas aún en un porcentaje incipiente. En la mayoría de las facultades se observa una relación directamente proporcional la percepción de calidad con el liderazgo transformacional, sin embargo, en las facultades de informática, ingeniería y Química son evaluadas por encima hasta 3 veces, aun cuando el porcentaje de liderazgo transformacional no excede del 50%, por lo que la percepción de calidad en estas facultades además del liderazgo tiene que ver con otras variables.

Discusión

En relación al estudio comparativo de Alvarado, et al., (2016) la percepción de calidad del servicio entre la Universidad Autónoma de Nuevo León y el Instituto Tecnológico de Estudios superiores de Monterrey, ofreció información relevante en relación a como los estudiantes construyen sus percepciones de calidad en la cual encontraron similitudes en las dos instituciones, sin embargo se reconoce que entre los factores que destaca esa valoración está la formación y el liderazgo que ejerce su planta docente, los autores consideran de gran importancia para la percepción del alumnado. La presente investigación también demuestra que a mayor liderazgo transformacional mejor puntaje evaluativo por parte de los estudiantes.

A diferencia del estudio de González y de Molina, (2008) con respecto a las percepciones de los estudiantes universitarios frente al liderazgo docente en donde los autores mencionan que la mayoría de sus docentes evaluados de las escuelas de arquitectura y diseño gráfico arrojaron

La grafica describe que el liderazgo predominante por lo menos en 6 de las once facultades es el liderazgo transaccional, en lo que respecta al transformacional aparece en todas aún en un porcentaje incipiente. En la mayoría de las facultades se observa una relación directamente proporcional la percepción de calidad con el liderazgo transformacional, sin embargo, en las facultades de informática, ingeniería y Química son evaluadas por encima hasta 3 veces, aun cuando el porcentaje de liderazgo transformacional no excede del 50%, por lo que la percepción de calidad en estas facultades además del liderazgo tiene que ver con otras variables.

Es importante como se señala en trabajos previos Reyes (2019), el desarrollo de las actividades docentes como la planificación, desarrollo y puesta en marcha de actividades adecuadas y sensibles con naturaleza ética en el aula deben desempeñarse por un docente comprometido, consiente de las mejores prácticas no sólo en el sentido económico, sino axiológico para un desempeño competente, por tal y ante un mundo de desafíos un liderazgo meramente instructivo (transaccional) ya no funciona ha quedado atrás ante un liderazgo transformador.

Conclusiones

Después del desarrollo de esta investigación, consideramos que los nuevos retos de los líderes tienen que ver con los cambios vertiginosos de la sociedad del conocimiento, frente al desarrollo incesante de las tecnologías y a las tareas cognitivas, la automatización e inteligencia artificial.

Según la encuesta de tendencias globales de capital humano el 86% de los participantes mencionan que deben de *reinventar* su capacidad de aprendizaje, el 84% de los participantes afirma que necesitan *re-imaginar* su experiencia laboral para mejorar la productividad y organizacional y el 80% cree que debe desarrollar líderes de manera diferente (Kaji et. al, 2019). Entonces, si las empresas denominadas hasta hoy privadas se piensan autodenominar empresa social para asumir responsabilidad de ser un “buen ciudadano” (ya sea interna o externamente), siendo un modelo a seguir para sus pares y promoviendo un alto grado de colaboración en todos, la connotación social que llevan desde que fueron creadas las instituciones públicas debería ser ejercida como tal.

Los resultados arrojan que el liderazgo no es el único factor para la satisfacción de los estudiantes, tampoco se prueba la hipótesis de que el liderazgo transformacional es directamente proporcional a la percepción de calidad del servicio, toda vez que la investigación arroja 2 facultades que no cumplen con el supuesto; sin embargo, esto nos permite reflexionar en el sentido de la buena práctica administrativa para evaluar debilidades y fortalezas en las instituciones, no obstante, afirmamos que en una cadena de valor la persona que otorga el servicio final y el de seguimiento, tiene un impacto importante en la percepción del cliente siempre encaminado a dos situaciones el aseguramiento económico y la devolución de un servicio ético, eficiente, equitativo y justo. En el caso de las instituciones educativas aún más importante, implica que el liderazgo en aula sea generador de las intenciones y decisiones para mejorar las sociedades.

Referencias Bibliográficas

Alvarado Lagunas, E., Morales Ramírez, D., & Aguayo Téllez, E. (2016). Percepción de la calidad educativa: caso aplicado a estudiantes de la Universidad Autónoma de Nuevo León y del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey. *Revista de la educación superior*, 45(180), 55-74.

Álvarez Fernández, M. (2001). *El liderazgo de los procesos de mejora*. Catón Mayo, I. La implantación de la calidad en los centros educativos: una perspectiva aplicada y reflexiva. Madrid: Editorial CCS.

REVISTA INNOVA ITFIP, 9 (1). 67-81. DIC. 2021

Araya-Castillo, L. (2013). ¿Qué hemos aprendido sobre la calidad de servicio en Educación Superior? *Revista Pilquen-Sección Ciencias Sociales*, 2(16), 1-12.

Bernal, J. (2000). Liderar el cambio: El liderazgo transformacional. *Anuario de pedagogía*, 2(197-230).

Cardona, P., & García-Lombardía, P. (2007). *Cómo desarrollar las competencias de liderazgo*. Eunsa.

Clemenza, C., Ferrer, J., & Pelekais, C. (2005). La calidad como elemento competitivo en las Universidades. *Revista de Artes y Humanidades UNICA*, 6(14), 55-83.

De González, D. M. F., & de Molina, D. S. (2008). La escuela como centro del quehacer comunitario. *Omnia*, 14(1), 47-71.

Duque Oliva, E. J., & Gómez, Y. D. (2014). Conceptual evolution of models for measuring perception of quality service: A perspective from higher education. *Suma de Negocios*, 5(12), 180-191.

Holdford, D., & Reinders, T. P. (2001). Development of an instrument to assess student perceptions of the quality of pharmaceutical education. *American Journal of Pharmaceutical Education*, 65(2), 125-131.

Kaji, J., Hurley, B., Gangopadhyay, N. Bhat, R. y Khan A. (2019) Deloitte Insights. Liderando la empresa social: reinención con un enfoque humano. *Tendencias globales del capital humano 2019*.

REVISTA INNOVA ITFIP, 9 (1), 67-81. DIC. 2021

Disponible en: www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cl/Documents/human-capital/HC-Trends-2019_SPA.pdf

Lovelock, C. H., Vandermerwe, S., Lewis, B., & Fernie, S. (2004). *Services Marketing*. Edinburgh Business School

OECD. (2019). *Higher Education in Mexico. Labour Market Relevance and Outcomes*. Higher Education.

Oliva, E. J. D., & Gómez, Y. D. (2014). Evolución conceptual de los modelos de medición de la percepción de calidad del servicio: Una mirada desde la educación superior. *Suma de negocios*, 5(12), 180-191.

Pahang-Malaysia, M. S. C. (2011). Beyond SERVQUAL: A paradigm shift. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 5(7), 129-134.

Porter, M. E. (1985). Value chain. *The Value Chain and Competitive advantage: creating and sustaining superior performance*.

Reyes, V. C. (2019). Liderazgo docente y la gestión del conocimiento en los estilos de aprendizaje en estudiantes de posgrado en una IES. *Revista Relayn-Micro y Pequeñas empresas en Latinoamérica*, 132-145.

REVISTA INNOVA ITFIP, 9 (1). 67-81. DIC. 2021

Salas Durazo, 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.

Sánchez Montalván, S. E. (2017). El liderazgo gerencial y su impacto en la motivación del personal de las cooperativas financieras del sector económico popular y solidario en la provincia de Pichincha.

Villanueva, A. G., Trejo J. C., Urrutia V.C.E., Sánchez B.J.M. (2016). Evaluación de la competencia de liderazgo docente en el aula. Disponible en: http://dcb.ingenieria.unam.mx/DCB/Eventos/Foro4/Memorias/Ponencia_07.pdf

Tigani, D. (2006). Excelencia en servicio. Recuperado de http://www.laqui.org/pdf/libros_coaching/Excelencia+en+Servicio.pdf.

Williams, R., & Brennan, J. (2004). Collecting and using student feedback Date: A guide to good practice.

Zárraga-Cano, L., Molina-Morejón, V., & Corona-Sandoval, E. (2018). La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, 7(18), 46-65.

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1988). Communication and control processes in the delivery of service quality. *Journal of marketing*, 52(2), 35-48.

REVISTA INNOVA ITFIP, 9 (1). 67-81. DIC. 2021

Zozaya, M. H. S. (2013). Los estudiantes como consumidores Acercamiento a la mercantilización de la educación superior a través de las respuestas a la Encuesta Nacional de Alumnos de Educación Superior (ENAES). *Perfiles educativos*, 35(139), 171-187.



ECONOMÍA




INCIDENCIA DEL EMPRENDIMIENTO COMO MECANISMO PARA EL FORTALECIMIENTO ECONÓMICO Y SOCIAL DE LAS ARTESANAS WAYUU

THE INCIDENCE OF ENTREPRENEURSHIP AS A MECHANISM FOR THE ECONOMIC AND SOCIAL STRENGTHENING OF THE WAYUU CRAFTSMEN

DOI: www.doi.org/10.54198/innova09.07

 *Jaider Jesús Lopesierra Orozco*¹

 *Milvia José Zuleta Pérez*²

Cómo citar este artículo: Lopesierra Orozco, J. J. y Zuleta Pérez, M. J. Incidencia del emprendimiento como mecanismo para el fortalecimiento económico y social de las artesanías wayuu, Revista InnoVA ITFIP, 9 (1), 83- 98



Recibido: junio de 2021. **Aprobado:** noviembre de 2021

Resumen.

Con el presente estudio se pretende establecer un análisis sobre el impacto que ocasiona el emprendimiento como mecanismo que propicie unas fortalezas económicas y sociales en las artesanías Wayuu, tomando en consideración su cosmovisión cultural, ancestral y social, lo cual trasciende las esferas más intrínsecas de su *modus vivendis*, aspectos estos que inciden de forma notoria en la apropiación de recursos económicos que les permita su manutención en el diario vivir, todo ello conforme a su arraigo cultural, usos y costumbres ancestrales, las cuales dejan al descubierto grandes fisuras y debilidades en cuanto a la apropiación de recursos económicos se refiere, los cuales de paso sea dicho son escasos. Toda vez que sus ingresos económicos se sustentan en la cría de ganado caprino y vacuno en menor escala, la pesca artesanal, la agricultura

¹ Docente Investigador, Magister en Gerencia Empresarial, Universidad de la Guajira Riohacha Colombia, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1921-870X> jjlopesierra@uniguajira.edu.co

² Docente Investigador, Magíster en Bioética, Universidad de la Guajira Riohacha Colombia, ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5771-9655> mjzuleta@uniguajira.edu.co

de pan coger y las artesanías, todas ellas entran a engrosar la fuente de ingresos, pero dada su informalidad no permiten que sean procesos organizados y productivos, como es la producción de artesanías, la cual puede entrar formar parte de una actividad económica sólida y formal sustentada en a través de una iniciativa formalizada por un emprendimiento, el cual propiciaría las bases para formalizar, fortalecer y organizar esta actividad productiva, consistente en el diseño, producción y comercialización de artesanías, todas ellas diseñadas y elaboradas con base a unos diseños y tejidos únicos fundamentados en sus costumbres, tradicionales y ancestrales las cuales han sido transmitidas desde sus antepasados, lo que le imprimiría un gran valor cultural y por ende una gran fortaleza comercial, así mismo, cada una de estas prendas elaboradas bajo una diversidad colores y símbolos que forman parte de sus costumbres claniles ancestrales, lo que introduciría un valor agregado único en el mercado. Todo lo anterior, propiciaría las condiciones para realizar de las artesanías una actividad formal como idea innovadora de negocio ya sea para iniciar un proceso productivo nuevo o en su defecto, fortalecer uno que ya esté en marcha, para lo cual, es imperativo que se establezca una estructura administrativa, financiera, productiva y de mercadeo, que propicie los cimientos para la producción y comercialización de sus diferentes prendas elaborados conservando usos y costumbres ancestrales, las cuales giran alrededor de la preservación de sus tradiciones y creencias. Que, de paso, garanticen la supervivencia económica y cultural.

Palabras Clave: Emprendimiento, Económico, Fortalecimiento, Social

Abstract:

The present research aims to analyze the impact that entrepreneurship has as a mechanism for the economic and social strengthening of Wayuu artisans, taking into consideration their cultural, ancestral and social worldview, which transcends the most intrinsic spheres of their modus vivendis, aspects These have a notorious impact on the appropriation of economic resources that allows them to be maintained in their daily lives, all in accordance with their cultural roots, customs and ancestral customs, which reveal great fissures and weaknesses in terms of the appropriation of economic resources are concerned, which incidentally are scarce. Since their economic income is sustained by raising goats and cattle on a smaller scale, artisanal fishing, bread-taking agriculture and handicrafts, all of them enter to increase the source of income, but given their informality they do not allow are organized and productive processes, such as the production of handicrafts, which can become part of a solid and formal economic activity supported by an initiative formalized by an enterprise, which would provide the basis for formalizing, strengthening and organizing this productive activity, consisting of the design, production and commercialization of handicrafts, all of them designed and elaborated based on unique designs and fabrics based on their customs, traditional and ancestral which have been transmitted from their past, which would print a great

cultural value and therefore a great strength when formalizing the business idea, likewise, each of the These garments made under a diversity of colors and symbols that are part of their ancestral clan customs, which would introduce a unique added value in the market. All of the above would promote the conditions for making crafts a formal activity as an innovative business idea either to start a new production process or, failing that, to strengthen one that is already underway, for which it is imperative that an administrative structure be established. , financial, productive and marketing, which provides the foundations for the production and commercialization of its different garments made while preserving ancestral uses and customs, which revolve around the preservation of their traditions and beliefs. Let it be said, by the way, that they guarantee economic and cultural survival.

Keywords: Entrepreneurship, Economic, Strengthening, Social

Introducción

Por medio de este estudio se pretende establecer la incidencia que tiene el emprendimiento como mecanismo que propicie unas fortalezas económicas y sociales alrededor de las artesanías wayuu con asentamiento en el territorio Riohachero y por ende en la Guajira Colombiana. Las artesanías son prendas manufacturadas a través de la tejeduría en las cuales se hacen una diagramación siguiendo aspectos culturales, tradiciones, con forme a su cosmovisión y arraigo ancestral. esta actividad económica tiene un alto impacto en la cultura Wayuu, toda vez que esta actividad productiva hace parte como fuente de ingresos de los hogares, este proceso se realiza de manera informal y desorganizada, así mismo, este proceso ocupa un renglón en la economía de la etnia después del pastoreo de ganado caprino, la agricultura y la pesca. Las artesanías tienen un aspecto que le hace particular al interior de los clanes o castas Wayuu, por lo que es realizada por las mujeres, son ellas las que han recibido y heredado de generaciones y de forma oral la práctica y los diseños de los diferentes tejidos que simbolizan aspectos espirituales, rituales, de las castas y la naturaleza.

Es así como, según, Triana (2014) La palabra emprendimiento proviene del francés entrepreneur, que significa pionero y se refiere a la capacidad de una persona para realizar un esfuerzo adicional por alcanzar una meta u objetivo; también es utilizada para referirse a la persona que inicia una nueva empresa o proyecto, término que después fue aplicado a empresarios que fueron innovadores o le agregaron valor a un producto o proceso existente. En conclusión, emprendimiento es aquella actitud y aptitud de la persona que le permite emprender nuevos retos y proyectos para avanzar un paso más, ir más allá de donde se ha llegado. También representa a una persona insatisfecha por lo que es y ha logrado y, como consecuencia, pretende alcanzar mayores logros.

En este orden de ideas, Reyes (2014), considera que, por lo general la iniciativa empresarial se relaciona con la capacidad de crear empresas. Sin embargo, al ser considerada como un valor, es mejor describirla en términos del espíritu emprendedor. Este refleja una manera de pararse en el mundo con una actitud y disposición de acción frente a las dificultades que solemos enfrentar en nuestra vida cotidiana. El espíritu emprendedor implica pasar del preocuparse frente a las adversidades, al ocuparse de ellas; consiste en transformar los problemas en oportunidades; nos conduce a entender nuestros errores como posibilidades de aprendizaje, y los fracasos como contingencias superables. Inculcarlo nos encamina a despertar y preservar la curiosidad, el sentido crítico, la búsqueda de alternativas y la creatividad.

En tal sentido, los gobiernos han entendido muy bien la importancia del emprendimiento, por ello han iniciado programas de apoyo a emprendedores, para que alcancen su propósito de crear su propia unidad productiva; en casi todos los países existen entidades dedicadas exclusivamente a promover la creación de empresas entre profesionales y quienes posean conocimiento específico suficiente para poder ofertar un producto o un servicio; en el caso de Colombia, el Gobierno Nacional expidió la Ley 1014 del 2006 con el objeto de promover el emprendimiento a nivel nacional y departamental, a partir de la constitución de las redes nacionales y regionales de emprendimiento. (Triana, 2014).

Con base a lo anterior, y según Ortega y Kamiya (2013) En la medida en que la política pública sea capaz de facilitar la interacción y la formación de las alianzas y redes necesarias para que las personas con buenas ideas se conecten con aquellas que están dispuestas a tomar riesgos moderados y con las que tienen talento gerencial, se aumentará la cantidad de emprendimientos viables y productivos en la economía. A diferencia del mercado de capital, o incluso del mercado de trabajo, en estos casos no existen lugares donde se pueda acudir a intercambiar estos talentos por una compensación, por lo que aquí se plantea la facilitación de este tipo de intercambio como objetivo valioso de la política para el emprendimiento.

Por consiguiente, él y en cuanto a las acciones que fomenten el espíritu emprendedor concibe como aquellas circunstancias por medio del cual un sujeto adopta una postura que le induce a tomar una decisión en relación materialización de una idea de negocio, le cual redundará en la creación de una nueva organización, cual tendrá como propósito concretar una iniciativa productiva. El hecho que contempla la categorización del emprendimiento consiste en la apropiación de recursos que inciden positivamente en la creación de nuevos empleos, producción y rentabilidad económica, como quiera que este contribuye al establecimiento de redes de producción las cuales busquen introducir nuevos productos que satisfagan las necesidades de la sociedad. (Ortiz, 2019).

Marco Teórico

Los procesos investigativos están concebidos para afianzar y servir de soporte a los procesos académicos científicos con base a procedimientos que induzcan discusiones constructivas en función de los postulados de otros autores que son utilizados como referentes y sus trabajos sirvan de insumo y antecedentes para las investigaciones en curso, es por lo que a la hora de especificar esos aportes se dispone una puerta para generar discusiones en los referentes teóricos, permitiendo detallar y explicar de manera concisa y profunda lo relacionado con el proceso investigativo.

Incidencia del Emprendimiento

Para favorecer el emprendimiento, la intervención pública debe tener un enfoque multidimensional, el cual debe integrar el talento empresarial laboral, innovación y financiamiento. Una empresa naciente requiere acceso a financiamiento y a veces también apoyo técnico o acceso a ciertos mercados; cabe señalar que estas son áreas en las que suele haber un espacio para la intervención del Estado, ya que la banca privada o las grandes corporaciones no necesariamente tienen los incentivos para ofrecer los servicios que requieren las empresas nacientes o las empresas pequeñas y medianas. Incluso, la historia de algunos lugares emblemáticos en emprendimiento en el mundo, como Silicon Valley y el corredor tecnológico en Massachusetts en Estados Unidos, Israel, Singapur, Taiwán o Irlanda, muestra que el sector público suele ejercer un papel muy significativo en la generación de un entorno favorable para el emprendimiento, en una variedad de aspectos, desde las condiciones para la creación de empresas hasta las políticas específicas de apoyo a la innovación. (Ortega y Kamiya, 2013)

En consideración a lo antes expuesto, se hace pertinente establecer vías de aproximación para que sean proyectados programas de fortalecimiento conforme a las políticas públicas existentes, para que de esta forma se impacten de manera directa a las artesanas wayuu, como quiera esta es una población vulnerable pero con un espíritu emprendedor heredado de sus ancestros, que les permite contar con las habilidades y destrezas para realizar de manera eficiente y eficaz la producción de las diferentes artesanías propias de su cultura. Estas acciones pueden ir direccionadas a proporcionarles los conocimientos y herramientas que les permitan, formalizarse, legal y administrativamente, y así fortalecer debilidades en áreas tales como; organizacionales, administrativas, financieras y de mercado buscando siempre ser empoderadas y por ende darle un viraje al negocio en función de tener una estabilidad económica, social y mejor calidad de vida.

El emprendedor debe propiciar espacios que le permitan capacitarse, como quiera son nuevos conocimientos que inciden positivamente en el emprendimiento. Es así como, Cope (2005), citado por Parra (2013) establece unos grandes temas que inciden y son de relevancia en cuanto a la apropiación de nuevos conocimientos que impactan el emprendimiento entre los que sobresalen: el aprendizaje acerca de uno mismo, la organización, el medio y los canales de comunicación; aprender en cuanto a la gestión del negocio, así como la naturaleza en que está establecida sus relaciones comerciales. Es por lo que el aprender de uno mismo, es una actividad que promueve la comprensión y el análisis de las habilidades y destrezas en función de los roles en los cuales se desenvuelve el proceso productivo y sus aspectos cambiantes en el entorno. El reconocimiento de unas necesidades y el establecimiento de unos objetivos que incidan en la familia y que promuevan un interés motivacional y personal. El autoaprendizaje puede permear positivamente la percepción y comportamiento del emprendedor y su actividad económica.

Por consiguiente, la elaboración de artesanías en el territorio Guajiro es considerada una práctica propia de los wayuu la cual incide notoriamente en la generación de puestos de trabajo al interior de las diferentes castas claniles, actividad está que propicia la adaptación de símbolos y figuras propias de su entorno ancestral y cultural conforme a unos mecanismos de producción tradicionales, donde los tejidos es la base del proceso, el cual establece las bases de sus ingresos económicos. Este hecho se constituye en una alternativa para un mejor vivir y por ende permea el estilo de vida de todos los miembros del clan wayuu donde está establecida la elaboración de las prendas artesanales. Este acontecimiento permite que la mujer wayuu sea el centro nuclear en el proceso, son ellas las que lideran esta actividad, perseverando de paso sea dicho sus usos y costumbres en la elaboración de prendas usando una simbología propia de su entorno cultural. (Artesanías de Colombia, 2017).

Ahora bien, al considerar la interacción de los sectores sociales en el proceso de emprendimientos, se consolidan las acciones que fomentan y fortalecen la actividad competitiva en las empresas, propiciando las condiciones que generen crecimiento económico en los países que más le inviertan a esta actividad, lo que pone en evidencia y demuestra que las organizaciones que son fundadas con un principio social fomenta no solamente puestos de trabajo y de proyección organizacional si no que puede incidir en un mejor estilo de vida a las personas que hacen parte de su entorno, minimizando la discriminación social. Es por lo que las entidades públicas y de acuerdo a sus diferentes posiciones jerárquicas han propiciado la promulgación de políticas que fomenten los emprendimientos. Entre los que sobresalen programas tales como: fondo emprender, capital semilla, entre otros. Donde se han evidenciado casos de reconocido éxito por su organización y crecimiento económico. (Salinas y Osorio, 2012).

Relevancia del emprendimiento

La relevancia del emprendimiento permite determinar y concebir la fortaleza que induce a interiorizar la creencia de poder alcanzar los objetivos que se han trazados en procura de materializar la idea de negocio, es asumir que existen unos desafíos a los cuales no se les puede dar el más mínimo espacio para verlo como un obstáculo para alcanzar el éxito. La premisa de que el triunfo está más cerca debe imprimir en el emprendedor una acción corajuda e intrépida que lo impulse a proyectar metas de mayor magnitud, ser unas personas resilientes en procura de incursionar en el mercado unos productos o servicios que satisfagan las exigencias de los consumidores, a partir de estrategias innovadoras que le generen valor agregado al producto, afianzando sus fortalezas competitivas y de mercadeo, así como se promueve la búsqueda en las comunidades wayuu escenarios que consoliden e identifiquen zonas potencialmente activas para fomentar la comercialización de las artesanías.

En este orden de ideas, para favorecer el emprendimiento, la intervención pública debe tener un enfoque multidimensional, el cual debe integrar el talento empresarial laboral, innovación y financiamiento. Una empresa naciente requiere acceso a financiamiento y a veces también apoyo técnico o acceso a ciertos mercados; cabe señalar que estas son áreas en las que suele haber un espacio para la intervención del Estado, ya que la banca privada o las grandes corporaciones no necesariamente tienen los incentivos para ofrecer los servicios que requieren las empresas nacientes o las empresas pequeñas y medianas. Incluso, la historia de algunos lugares emblemáticos en emprendimiento en el mundo, como Silicon Valley y el corredor tecnológico en Massachusetts en Estados Unidos, Israel, Singapur, Taiwán o Irlanda, muestra que el sector público suele ejercer un papel muy significativo en la generación de un entorno favorable para el emprendimiento, en una variedad de aspectos, desde las condiciones para la creación de empresas hasta las políticas específicas de apoyo a la innovación. (Ortega y Kamiya, 2013)

Así las cosas, y según, Ortiz (2017), los estados ocupan unas posiciones estratégicas que promuevan e incentiven la adopción de nuevas ideas de emprendimiento y la continuidad de las empresas que fueron creadas apalancadas por estas iniciativas, como quiera que las políticas públicas se constituyen como un instrumento que propicia las condiciones que representen una ventaja y consoliden un puente para que la organización pueda acceder sin muchas restricciones al financiamiento ya sea público o privado, así mismo pueda gozar de lagunas excepciones impositivas que les permita cierta posibilidad de oxigenación a las pequeñas y medianas empresas, lo que motivaría a otras personas consolidar sus ideas de negocio. El favorecimiento que imprime el emprendimiento está asociado a un proceso organizacional, como quiera que el negocio se convierte en un instrumento medular que permea positivamente los sistemas económicos, toda vez

que hace parte de un conjunto donde las personas y los gobiernos son artífices del ensanchamiento de las actividades que estimulan el consumo, ahorro, inversión y producción en un país.

Es así como, crear negocios es un factor clave para dinamizar la economía en el ámbito local, impulsar el desarrollo de las comunidades, mejorar la calidad de vida de las familias, e incluso, responder a las expectativas de movilidad social de una población. Sin embargo, tanto el nacimiento como la sobrevivencia de las empresas reciben influencia de numerosos factores que no siempre son comprendidos y abordados de manera efectiva, especialmente desde una perspectiva de políticas públicas. (Mojica et., al, 2018).

En tal sentido, la relevancia en el desarrollo de emprendimiento comerciales de grupos familiares constituidos para fomentar el abastecimiento de mercados locales y regionales a través de procesos formativos que propicien ambientes de empoderamiento que saquen adelante los negocios, constituyen un avance significativo hacia el objetivo integral. En tal sentido los emprendimientos socio productivos propician una finalidad objetiva de tal manera que las unidades familiares con particularidades que les permitan agruparse alrededor de empresas y con un distintivo particular que permita potencializar la productividad, así mismo puedan vincularse a unos procesos transitorios que permita la apropiación y adquisición de nuevos recursos. (FAO, 2017).

Objetividad del emprendimiento

El emprendimiento está concebido como un instrumento que encierra un dinamismo y trasmite una fortaleza a toda persona que tiene una idea brillante en su mente para emprender una carrera de negocio, le imprime al emprendedor una serie de sinergias que lleva a estar convencido de poder alcanzar el éxito, pero a pesar de todas estas buenas actitudes, se requiere una serie de pasos que le permita tener la certeza de que su futura empresa puede alcanzar los objetivos trazados y las metas proyectadas durante el ciclo productivo, así como, hacer realidad el sueño con que inicio y materializo su idea de negocio, a la cual debe imprimirle un alto porcentaje de innovación para que pueda ser competitiva en el mercado.

Es así como, según, Ortega y Kamiya (2013) Un emprendimiento de alto crecimiento y productividad requiere una combinación de factores y, entre ellos, la figura del emprendedor es el personaje central. Un emprendedor de éxito debe tener una combinación adecuada de disposición a tomar riesgos (sin llegar a ser un apostador), vocación de innovación y habilidad gerencial. Parte del reto de la política pública para el emprendimiento es proporcionarles a las personas con dicho

talento los recursos financieros necesarios para que accedan a la tecnología y a los mercados que les permitirían llevar adelante su iniciativa; asimismo, consiste en facilitar el encuentro de personas que no posean cada una los tres tipos de talento humano, puedan todas juntas aportar al grupo y formar alianzas con posibilidades de éxito

Por otra parte, Duran (2016) sostiene que el emprendimiento se está convirtiendo en el centro de planes estratégicos gubernamentales, estudio de diversos investigadores y alternativa para muchas personas alrededor del mundo debido a su importante papel como motor de desarrollo económico y social. La acción emprendedora tiene un comportamiento pendular, de pronto los roles cambian y las tendencias oscilan entre agrupar las funciones en torno al emprendedor y enseguida en desagregarlas. No obstante, las aportaciones de aquellos que con iniciativa deciden perseguir una idea y transformarla en un negocio es relevante para la sociedad. Desde los inicios de la Administración como objeto de estudio, las empresas surgen a partir de una necesidad de mercado que debe ser resuelta.

Fortalecimiento económico

Las implicaciones económicas del emprendimiento están consideradas como factor determinante en el proceso productivo y soporte de ingresos económicos del emprendedor su núcleo familiar, contribuyendo a las finanzas públicas municipales, y nacionales, sus decisiones sobre la inversión asociada con los procesos de producción favorecen la rentabilidad y por ende la creación de riqueza. Por consiguiente, las decisiones y acciones que se tomen en favor de concretar una idea de negocio deben estar revestida de una postura bien aterrizada y acogida de tal manera que minimice los riesgos las incertidumbres en función de poder garantizar el éxito de la nueva organización, la innovación y las decisiones financieras serán de gran utilidad para alcanzar los objetivos trazados.

Tradicionalmente, la teoría económica ha analizado el emprendimiento como una decisión totalmente racional, en la cual el individuo tiene en cuenta toda la información disponible y compara los beneficios potenciales de crear una empresa con las otras alternativas que tiene. En esta corriente, se ha determinado que existen una serie de factores demográficos y económicos que facilitan el comportamiento emprendedor, entre los que podemos citar el nivel educativo, la experiencia previa, la edad o el género. Sin embargo, este enfoque se puede completar con otro proveniente de la psicología y la sociología, en el cual se considera que los individuos también se guían por las percepciones que tienen sobre sus valores y aptitudes para emprender, hasta como las percepciones sobre la cultura que les rodea. (Montero y Camacho, 2018). Para, Block, et al., (2016) sostienen por medio del cuadro se presenta a la hora de establecer el papel que se desempeña el

empresario – emprendedor no se limita exclusivamente a una inversión o una persona de negocio, más bien es el sujeto que guarda unos rasgos diferenciados que le permite marcar la diferencia en permitan afrontar desafíos propiciados por las incertidumbres y de esta manera sacar provecho de condiciones propias de las circunstancias y que fueron ignoradas por los demás. Así mismo, crear unos espacios de oportunidades de negocios soportadas en la innovación

Así mismo, y en cuanto al hecho nuclear que revoluciona el emprendimiento, se enfatiza el principio que propicia el inicio y consolidación de una idea de negocio, sus orígenes se concreta por medio de iniciativas provenientes de una persona dotadas de habilidades y destrezas que le permitan establecerse y relacionarse con el medio que lo rodea, a fin de poder un asumir riesgos a la hora disponer recursos financieros que permitan sacar provecho de las oportunidades concebidas por los mercados, introduciendo nuevas tecnologías y creando nuevas oportunidades alrededor de las innovaciones.(Hisrich et al., 2016)

Por consiguiente, las empresas familiares gozan de una gran versatilidad; pueden constituirse en grandes empresas o ser sociedades cerradas, sin obviar que estas últimas pueden crecer al punto de internacionalizarse o participar en áreas económicas inexploradas asegurando su continuidad a lo largo de sus generaciones. Sobre la base de lo anteriormente señalado, el presente artículo tiene como finalidad cimentar la figura de los emprendimientos en el entorno familiar como estrategia de desarrollo sostenible para los pueblos, y su continuidad en el tiempo de generación en generación en el marco conjunto del esfuerzo mancomunado de sus integrantes sobre la visión prospectiva de ir a la par con el desarrollo global. (Santamaría y Pico, 2014).

Materiales y Métodos

En este orden de ideas y según Chávez (2015), indica que el tipo de investigación va en relación directa con el tipo de problema al que se le necesita dar respuesta, así como al propósito que se desea alcanzar, por consiguiente y en aras de poder determinar qué tipo de estudio se va a consolidar, es necesario establecer ciertos criterios que permitan exponer de forma precisa el para que de la investigación que se introduce en este contexto.

De igual modo, Gómez (2012), plantean que es relevante conocer los tipos de investigación, gracias a que cuando se le va a dar respuesta a un interrogante o resolver un problema de forma científica es necesario conocerlos bien con el fin de evitar errores en la selección del método o métodos y escoger el adecuado o adecuados.

Por otra parte, este estudio está contemplado bajo criterios estadístico de tipo descriptivo, ya que busca analizar el uso de las herramientas tecnológicas que propician la información en función de las comunicaciones en los centros educativos establecidos en el Departamento de la Guajira. En tal sentido la clasificación establecida por Hernández, et al., (2014), sostienen que una investigación descriptiva se concibe como un proceso que busca describir, registrar e interpretar el origen y procedencia de los datos objeto de estudio. Es por lo que los procesos investigativos descriptivos buscan detallar situaciones anómalas a través de un análisis circunstancial y temporal específicamente establecido.

Población y Muestra

En referencia al planteamiento considera para establecer el censo poblacional expuesto según, Chávez (2015), como aquel universo de seres u elementos a quienes se les socializara los efectos del proceso investigativo, la formulación de los conceptos que guarden relación según lo contemplado por Hurtado (2017) quien considera que la población es aquel grupo de personas o cosas integrado de forma finita, así como infinita, definida por aspectos y características de las que guardan unas particularidades comunes y distintivas que las identifican, generalizando los resultados.

Para establecer el censo objeto de investigación, empleara de manera intencional con un juicio que contemple la elección de manera preliminar y acordada con antelación en función del investigador, tomando en consideración las artesanías establecidas en el camellón de la Avenida la Primera y el Mercado Nuevo del Distrito de Riohacha, así como las artesanías de las comunidades de Arenalito y Warrarratchon, área rural del Distrito de Riohacha, en estas comunidades de artesanías predomina la poca capacidad Administrativa, Organizacional, Comercial y el trabajo informal, donde prima el arraigo ancestral conforme a usos y costumbres. En tal sentido, la población tomada en función de esta investigación está conformada por 30 mujeres artesanas, con asentamiento en lugares antes mencionados.

Diseño de la investigación

En cuanto al diseño de este estudio, su particularidad está dada en que es de campo, según lo que plantea Arias (2012), quien afirma que en cuanto al boceto establecido para recopilación de los valores deben ser proporcional y conforme a los aspectos observables en los sujetos incorporados en la investigación, o con base a las realidades donde se dan los eventos, sin que prime una manipulación de la variable objeto de estudio. Para la presenta investigación se considera este

diseño como quiera que las manufacturas realizadas por las artesanas wayuu deben permear los procesos productivos y económicos propios de su quehacer laboral y social.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Según, Hurtado (2017), el mecanismo tomado como forma de hacer las recogidas en cuanto a la información son todos aquellos recursos requeridos y los cuales son apropiados en el proceso Investigativo, a fin de tener una idea de cómo se dan los hechos, y de esta forma poder apropiarse de cada uno de ellos y la información que sea de utilidad. Por su parte Hernández, et al. (2014) explican que la forma de consolidar la información establece la elaboración de una regla específica con elementos que permitan recolectar datos con un objetivo específico. De allí, que el proceso que facilite reunir datos, pueden ser aspectos que consoliden de alguna manera las acciones en cuanto los detalles que consolidan la información, durante los procesos de estudio, el uso de estas técnicas permite lograr datos confiables, pertinentes y suficientes para dar respuesta a cada interrogante de esta investigación.

Resultados y Discusión

Por medio de este estudio, se expone el análisis corresponde a un hecho que va relacionado con la variable Incidencia del Emprendimiento, tomando en consideración la información obtenida a través del diligenciamiento del instrumento aplicado al censo poblacional objeto de investigación, con base a la variable y los indicadores que los conformaron.

Tabla 1. Resultados de la Dimensión: Incidencia del Emprendimiento

ALTERNATIVAS	Siempre		Casi Siempre		Algunas Veces		Casi Nunca		Nunca		Población	Promedio indicador
	F. a	F. r	F. a	F. r	F. a	F. r	F. a	F. r	F. a	F. r		
Relevancia	7	23,3 %	10	33,3 %	7	23,3 %	6	20,0 %	0	0 %	30	3,2
Objetividad	6	20,0 %	9	30,0 %	8	26,6 %	7	23,3 %	0	0 %	30	3,3
Fortalecimiento	5	16,6 %	8	26,6 %	9	30,0 %	8	26,6 %	0	0 %	30	3,2
TOTAL	18	59,9 %	27	89,9 %	24	79,9 %	21	69,9 %	0	0 %		
Promedio de la dimensión	3,3											

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la información consolidada en la tabla 1, se puntualiza a la dimensión Incidencia del emprendimiento, el indicador Relevancia muestra que, un 23.3% consideró la opción Siempre, un 33.3% consideró la opción Casi Siempre, un 23.3% consideró la opción Algunas veces, un 20.0% considero la opción Casi Nunca, las demás alternativas quedaron sin respuesta.

Con respecto al indicador Objetividad, presenta que un 20.0% consideró la opción Siempre, un 30.0% consideró la opción Casi Siempre, un 26.6% consideró la opción Algunas veces, un 23.3% considero la opción Casi Nunca, las demás alternativas quedaron sin respuesta.

A continuación, los encuestados han respondido que el indicador Fortalecimiento muestra que un 16.6% consideró la opción Siempre, un 26.6% consideró la opción Casi Siempre, un 30.0% consideró la opción Algunas veces, un 26.6% considero la opción Casi Nunca, las demás alternativas quedaron sin respuesta.

Ante estas evidencias, puede observarse que la incidencia del emprendimiento como mecanismo que favorezcan y propicien fortalezas económicas y sociales alrededor de las artesanías wayuu con asentamiento en territorio Riohachero y por ende Guajiro, al respecto se presentan algunas debilidades, propias del entorno financiero en que se realiza la actividad productiva, toda vez que, casi siempre y algunas veces, muestran los porcentajes más altos según los resultados que arrojó el instrumento aplicado. Es así como las artesanas wayuu adolecen de una estructura organizacional que estructure los diferentes procesos administrativos, productivos y financieros que propicien el buen desarrollo de las actividades productivas al interior de sus organizaciones claniles, sus usos y costumbres y arraigos culturales.

En este orden de ideas, Godínez y Canales (2018) consideran que, el tema del emprendimiento, es comprendido en el poder establecer canales que puedan cambiar el surgimiento de nuevos negocios que introduzcan a los mercados bienes o servicios, que han apalancado un renovado vigor, con fuertes dimensiones en los recientes años. Es así como las formaciones de capacidades y habilidades que propicien la adopción o sustento de las organizaciones en el mundo, es una posibilidad de poder habilitar nuevas fuentes de empleos, de cara a unas circunstancias en las que se destacan; las fragilidades económicas, pocas ofertas de puestos de trabajo, o de paso sea dicho a las ofertas prevalecientes de trabajos, centrados en unas condiciones desventajosa en cuanto a sus cualidades y remuneración. En tal sentido y por consiguiente, se considera el emprendimiento un proceso por medio del cual se encaminan las habilidades de las personas en función de una gestión acelerada de un producto innovado que pueda establecerse en el mercado, y de esta manera establecer canales que incrementen las competencias propiciando unas condiciones favorables en el desarrollo local.

Conclusiones

Si bien es cierto que el emprendimiento es toda aquella capacidad intelectual, anímica y actitudinal que todo persona tiene para concebir en su mente una idea, y esta a su vez digerirla de tal manera que pueda concretarse en un negocio, la cual cumple un rol importante el anhelo, deseo, habilidades y destrezas que le den forma y viabilidad a ese futuro emprendimiento, apropiando los recursos, psicológicos, sociológicos, administrativos, financieros, tecnológicos y de mercadeo que puedan conducir alcanzar los objetivos que han sido propuestos para las metas trazadas.

Por consiguiente, las condiciones económicas, organizacionales y productivas serán un aspecto crucial y determinante para consolidar y afianzar una idea de negocio, o en su defecto fortalecer el ya existente. La apropiación de recursos económicos, tecnológicos y de materias prima, serán necesarios para forma y sentar las bases para que adelante será una nueva empresa que propondrá nuevos bienes y servicios, es aquí donde el estado a través de sus políticas públicas de fomento al emprendimiento entra a jugar un papel determinante en la disposición de recursos y capacitación para que los emprendedores logren alcanzar el éxito.

Ahora bien, el proceso liderado por las artesanas Wayuu es consolidado a partir de la tejeduría, estableciendo las bases para direccionar un fortalecimiento a partir del emprendimiento. Las condiciones por medio del cual se realiza este proceso productivo permiten identificar aspectos como la informalidad y falta de organización administrativa, productiva, financiera y de mercadeo, los cuales son elementos a tener en cuenta para canalizar recursos económicos que propicien las condiciones que permitan posesionar los productos en el mercado, lo que le permitirá aumentar las ganancias y por ende disminuir la intermediación.

Por otra parte, en la actualidad esta actividad económica tiene un alto impacto en la cultura Wayuu, además es fuertemente influenciada por la intermediación y los acaparadores, así mismo, establece las bases que se constituye como una fuente de ingresos a los hogares. Esta práctica que es realizada de manera informal y desorganizada, la cual es catalogada como una actividad económica después del pastoreo de ganado caprino, la pesca y la agricultura. Las artesanías tienen un aspecto que les hace particular y llamativo en los diferentes mercados nacionales e internacionales, así como al interior de los clanes o castas Wayuu, este proceso liderado por las mujeres, guarda y preserva unos principios y diseños arraigados en sus usos y costumbre los cuales derivan y simbolizan a través del tejido aspectos ancestrales, espirituales y rituales, con fundamento a los rasgos claniles y la naturaleza.

Referencias Bibliográficas

Arias, F; (2012) El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica. Venezuela. Editorial Episteme 5ta edición. Disponible en: <https://www.urbe.edu/portal-biblioteca/>

Artesanías de Colombia. (2017). Diagnóstico del Sector Artesanal en la Guajira. 2014 - 2016. Riohacha: Artesanías de Colombia. Recuperado de: <https://repositorio.artesaniasdecolombia.com.co/bitstream/001/4101/1/INSTD%202017.%2040.pdf>

Block, J. H., Fisch, C. y Van Praag, M. (2016), “The Schumpeterian entrepreneur: a review of the empirical evidence on the antecedents, behavior and consequences of innovative entrepreneurship”, en: Industry and Innovation, pp. 61-95
https://www.researchgate.net/publication/306022577_The_Schumpeterian_entrepreneur_a_review_of_the_empirical_evidence_on_the_antecedents_behaviour_and_consequences_of_innovative_entrepreneurship

Chávez, N. (2015) Introducción a la Investigación Educativa. Talleres de Gráfica González C.A.

Duran, C. (2016). El paradigma del emprendimiento. The Anáhuac Journal, 16(2), ág-37.
https://publicaciones.anahuac.mx/the_anahuac_journal/article/view/136/84

Godínez, J. A. y Canales, R. A. (2018) Desarrollo y emprendimiento universitario: la relevancia de las interrelaciones, una aproximación empírica. Revista Gestión y estrategia, (54), 53-69.
http://revistastmp.azc.uam.mx/gestionyestrategia_BAK/index.php/rge/article/view/650

Gómez, S (2012) Metodología de la investigación, Red tercer milenio. 1era edición ISBN 978-607-733-149-0

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. sexta edición por 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>

Hisrich, R., Peters, M. y Shepherd, D. (2016), Entrepreneurship, Nueva York: Mc Graw Hill.
<https://www.mheducation.com/highered/category.10331.entrepreneurship.html>

Hurtado, J (2017) Cómo Formular Objetivos de Investigación, ediciones Quirón, Sypal. 2da edición. Caracas.

Lafortune, J., Rothstein, J., y Schanzenbach, D. W. (2018). School finance reform and the distribution of student achievement. American Economic Journal: Applied Economics, 10(2), 1-26. Disponible en: <https://doi.org/10.1257/app.20160567>

Ley 1014 del 26 enero 2006 De fomento a la cultura del emprendimiento. Recuperado de:
<https://minciencias.gov.co/sites/default/files/upload/reglamentacion/ley-1014-2006.pdf>

Mojica, Francisco Javier, Manuel Ernesto Becerra Bizarrón, Juan Carlos Neri Guzmán, Louis Valentín Mballa, Martha Angélica de la Rosa Hernández (2018). El emprendimiento y los jóvenes. Dimensiones psico-sociales. Recuperado de:
https://www.academia.edu/36802796/El_emprendimiento_y_los_j%C3%B3venes_Dimensiones_psico_sociales?email_work_card=view-paper

Montero, B. y Camacho, J.A. (2018) Caracterización del emprendimiento femenino en España: Una visión de conjunto. REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos, Tercer Cuatrimestre, N° 129, pp. 39-65. DOI: <https://doi.org/10.5209/REVE.61936>

Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO) Emprendimientos de Agricultura Familiar Para la Paz (2017). Recuperado de: <http://www.fao.org/3/i7493s/i7493s.pdf>

Ortega, D. y Kamiya, M. (2013) Políticas para el emprendimiento, el empleo y la productividad. Recuperado De:
https://www.academia.edu/8020609/Emprendimientos_en_Am%C3%A9rica_Latina_2013_Corporaci%C3%B3n_Andina_de_Fomento

Ortiz, A. C. (2019-04-05). Tesis. “El emprendimiento y su efecto en el desarrollo económico y social en el Ecuador, período 2015-2017” Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/40916>

Parra, S. (2013). La Relevancia del Autoconocimiento y la Autoconciencia del Emprendedor en la Toma de Decisiones y la Creación de una Organización. Current Opinion in Creativity, Innovation and Entrepreneurship, 2(1).

Reyes (2014) Emprendimiento Corporativo y aprendizaje organizacional https://www.academia.edu/30366992/Emprendimiento_Corporativo_y_aprendizaje_organizacional

Salinas & Osorio (2012) Emprendimiento y Economía Social, oportunidades y efectos en una sociedad en transformación. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/174/17425798008.pdf>

Santamaria, E. J., & Pico, F. P. (2015). Sucesión en las Empresas Familiares: Análisis de los factores estratégicos que influyen en la dinámica familia-empresa. Revista Politécnica, 35(2), 113. Recuperado a partir de https://revistapolitecnica.epn.edu.ec/ojs2/index.php/revista_politecnica2/article/view/383

Triana (2014) Emprendimiento Corporativo y aprendizaje organizacional



“Educación superior con calidad para todos”

INSTITUTO TOLIMENSE DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL “ITFIP”

Carrera 1a. Calle 18. Contigüo Barrio Arkabal

Tel: (8) 2483501 - 2480014

Apartado aéreo: 087

Espinal - Tolima - Colombia

E-mail: revistainnova@itfip.edu.co

www.itfip.edu.co