

Revista

Gestión y Desarrollo Libre

Universidad
Libre
Seccional
Cúcuta

Revista
Gestión y
Desarrollo
Libre

Publicación
Semestral

ISSN
2539-3669

Año 4
Nº 8
2019

Julio
-
Diciembre

Pág
235

Centro
Seccional de
Investigaciones

Facultad
de Ciencias
Económicas
Administrativas y
Contables

Contenido Revista Gestión y Desarrollo Libre No. 8:

El derecho, la economía y el rol del Banco de la República de Colombia

La adopción del comercio electrónico en las PyMEs

Cartografía del conflicto armado en Norte de Santander 1988–2012: análisis descriptivo de las modalidades de violencia

Costos estándar: aplicabilidad en las empresas del sector productivo

La calidad de servicio de las entidades bancarias como fundamento de la competitividad empresarial

Educación superior en Santander, Colombia: determinantes del rendimiento académico de los estudiantes en las pruebas Saber Pro 2018

Gestión del gobierno electrónico en las alcaldías

Programa de permanencia con calidad desde el concepto de alineación total y las teorías administrativas: caso Universidad Libre Seccional Cúcuta

Gestión de la salud pública sanitaria: análisis cognitivo conductual

Creatividad: intersección del pensamiento lateral con la economía del comportamiento

Universidad Libre
www.unilibrecucuta.edu.co
Facultad de Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables





UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CÚCUTA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
CENTRO SECCIONAL DE INVESTIGACIONES

Contenido Revista Gestión y Desarrollo Libre N° 8:

- *El derecho, la economía y el rol del Banco de la República de Colombia*
- *La adopción del comercio electrónico en las PyMEs*
- *Cartografía del conflicto armado en Norte de Santander 1988–2012: análisis descriptivo de las modalidades de violencia*
- *Costos estándar: aplicabilidad en las empresas del sector productivo*
- *La calidad de servicio de las entidades bancarias como fundamento de la competitividad empresarial*
- *Educación superior en Santander, Colombia: determinantes del rendimiento académico de los estudiantes en las pruebas Saber Pro 2018*
- *Gestión del gobierno electrónico en las alcaldías*
- *Programa de permanencia con calidad desde el concepto de alineación total y las teorías administrativas: caso Universidad Libre Seccional Cúcuta*
- *Gestión de la salud pública sanitaria: análisis cognitivo conductual*
- *Creatividad: intersección del pensamiento lateral con la economía del comportamiento*

Universidad Libre Seccional Cúcuta	Revista Gestión y Desarrollo Libre	Publicación Semestral	ISSN 2539-3669	Año 4 N° 8 2019	Julio - Diciembre	Pág 235	Centro Seccional de Investigaciones	Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables
------------------------------------	------------------------------------	-----------------------	----------------	-----------------	-------------------	---------	-------------------------------------	---



DEFINICIÓN Y CARACTERÍSTICAS DE LA REVISTA GESTIÓN Y DESARROLLO LIBRE

MISIÓN

Publicar y difundir los avances que presentan los trabajos de investigación desarrollados por los miembros de la comunidad científica local, nacional e internacional y de esta manera contribuir con la construcción de un pensamiento científico cada vez más riguroso que redunde en la comprensión de la realidad en las áreas: económica, administrativa y contable.

ALCANCE Y POLÍTICA EDITORIAL

Gestión y Desarrollo Libre es una revista que publica trabajos originales e inéditos referentes a las ciencias económica, administrativa y contable y su enseñanza.

Cada número de la revista tiene un carácter misceláneo, sin perjuicio de poder editar, cuando se considere adecuado, números monográficos.

Es una publicación académica de periodicidad semestral, realizada en Colombia, Departamento Norte de Santander, por el Centro Seccional de Investigaciones y la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Libre Seccional Cúcuta desde el año 2016.

Constituye una revista arbitrada que emplea el sistema de revisión por pares a doble ciego (*double blind review*).

Los juicios presentados por los autores en sus artículos no representan la opinión ni criterio de la Institución que edita la Revista.



DEFINITION AND CHARACTERISTICS OF THE MAGAZINE: GESTION Y DESARROLLO LIBRE

MISSION

To publish and disseminate the advances presented by the research work carried out by the members of the local, national and international scientific community and, in this way, to contribute to the construction of an increasingly rigorous scientific thinking that results in an understanding of reality in Economic, administrative and accounting areas.

SCOPE AND EDITORIAL POLICY

Gestión y Desarrollo Libre is a magazine that publishes original and unpublished works related to the economic, administrative and accounting sciences and its teaching.

Each issue of the journal has a miscellaneous character, without prejudice to being able to edit, when appropriate, monographic numbers.

It is an academic publication of semester time, made in Colombia, North of Santander Department, by the Investigations Sectional Center and the Economics, Administrative and Accounting Sciences Faculty at Universidad Libre Seccional Cúcuta since 2016.

It is an arbitrated journal that uses the double blind review system.

The judgments presented by the authors in their articles do not represent the opinion or criterion of the Institution that publishes the Journal



DIRECTIVAS NACIONALES

JORGE ALARCÓN NIÑO, Presidente Nacional

FERNANDO DEJANON RODRÍGUEZ, Rector Nacional

DIRECTIVAS SECCIONALES

HOLGER ANDRÉS CÁCERES MEDINA, Presidente Seccional

DÉBORA GUERRA MORENO, Rector Seccional

BEATRIZ PARRA GONZÁLEZ, Decano Facultad de Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables

DIEGO ARMANDO YAÑEZ MEZA, Director Centro Seccional de Investigaciones

AGUSTÍN OCHOA TORRES, Jefe de Área Profesional

Se autoriza la reproducción de los artículos
citando la fuente y los créditos de los autores:

Revista Gestión y Desarrollo Libre. Universidad Libre Seccional Cúcuta

Entidad Editora: Universidad Libre Seccional Cúcuta

Los conceptos y opiniones expresados en los artículos
son responsabilidad de los autores y no comprometen a la Universidad
Libre

Forma de adquisición:
canje, suscripción o entrega gratuita

Revista Gestión y Desarrollo Libre en la Web:
<http://www.unilibrecucuta.edu.co/ojs/>

Correspondencia:
Avenida 4 N° 12N-81. Barrio El Bosque
Universidad Libre Seccional Cúcuta
Teléfono: 5 82 98 10. Extensión 229-207
Correo electrónico: revista.gestionydesarrollolibre.cuc@unilibre.edu.co
Formato: 17 cm x 24 cm
ISSN: 2539-3669

Revista Gestión y Desarrollo Libre, Año 4 N° 8
Julio-Diciembre 2019. ISSN 2539-3669



EQUIPO EDITORIAL

EDITOR

BEATRIZ PARRA GONZÁLEZ, Magister en Tributación y política fiscal.
Esp. en Gerencia Educativa con énfasis en Gestión de Proyectos.
Decana Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la
Universidad Libre Seccional Cúcuta.

COMITÉ EDITORIAL

NELSON EMILIO GARCÍA TORRES, MBA Formulación de Proyectos,
Universidad Viña del Mar.
Director de Posgrados y Programa de Comercio y Negocios Internacionales,
Universidad Simón Bolívar.

LILIANA MARCELA BASTOS OSORIO, Magister en Gerencia de Empresas y
Mención Finanzas.
Docente Universidad Francisco de Paula Santander-UFPS.

NUBIA ISABEL DÍAZ ORTEGA, Doctor en Ciencias Gerenciales, Universidad Rafael
Belloso Chacín. Magister en Gerencia de Empresas Mención Finanzas, Universidad
Nacional Experimental del Táchira. Docente Universidad Libre Seccional Cúcuta.

AGUSTÍN OCHOA TORRES, Magister en Gerencia de Empresas Mención Finanzas,
Universidad Nacional Experimental del Táchira.
Docente, Jefe de área profesional Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y
Contables, Universidad Libre Seccional Cúcuta.

COMITÉ CIENTÍFICO

ABEL MARÍA CANO MORALES, Doctor en Administración Pública, American Andragogy University. Jefe del Programa de Contaduría Pública Universidad de Medellín.

ROLANDO ESLAVA ZAPATA, Doctor en el programa de “Nuevas Tendencias en Administración de Organizaciones”, Universidad Complutense de Madrid. Magister en Ciencias Contables, Universidad de los Andes - Venezuela.

JOHANNA MILENA MOGROVEJO ANDRADE, Doctor en Estudios Políticos, Universidad Externado de Colombia. Magister en Gerencia de Empresas mención Finanzas, Universidad Nacional Experimental del Táchira. Directora del programa Comercio Internacional y del Departamento de Estudios Internacionales y de Fronteras de la Universidad Francisco de Paula Santander – UFPS.

FRANK RIVAS, Doctor en Ciencias Sociales, Universidad de los Andes – Venezuela. Magister en Ciencias Políticas, Universidad de los Andes – Venezuela.

TRADUCTOR

JOHN ALEXANDER QUINTERO PATIÑO, Licenciado en lenguas Extranjeras. Docente Universidad Libre Seccional Cúcuta.



TABLA DE CONTENIDO

El derecho, la economía y el rol del Banco de la República de Colombia	21-42
<i>Law, economy and the role of the Bank of the Republic of Colombia</i>	
JORGE RAÚL RAMÍREZ ZAMBRANO	
SEBASTIÁN LIZCANO MENESES	
MISAEEL CADENA ALBARRACÍN	
MARÍA VALENTINA GARCÍA	
La adopción del comercio electrónico en las PyMEs	43-64
<i>Electronic commerce adoption in SMEs</i>	
MARYIANELA DEL CARMEN MAITA GUÉDEZ	
Cartografía del conflicto armado en Norte de Santander 1988–2012: análisis descriptivo de las modalidades de violencia	65-93
<i>Mapping of armed conflict in North Santander 1988–2012: Descriptive analysis of violence modalities</i>	
MARIO DE JESÚS ZAMBRANO MIRANDA	
CHANBELAYN PINZÓN SOLANO	
MARCELA PONTÓN ÁLVAREZ	
Costos estándar: aplicabilidad en las empresas del sector productivo	94-107
<i>Standard costs: Applicability in companies in the productive sector</i>	
ROLANDO ESLAVA ZAPATA	
EDIXON CHACÓN GUERRERO	
HILÁRIO GONZALEZ JÚNIOR	
La calidad de servicio de las entidades bancarias como fundamento de la competitividad empresarial	108-130
<i>The quality of service of banking institutions as a basis for business competitiveness</i>	
SINDY MARYANY GUTIÉRREZ OCHOA	
CÉSAR HUMBERTO DÍAZ TORRES	

Educación superior en Santander, Colombia: determinantes del rendimiento académico de los estudiantes en las pruebas Saber Pro 2018	131-159
<i>Higher education in Santander, Colombia: Determinants in the academic performance of students in the Saber Pro 2018 exams</i>	
MARÍA CAMILA ÁLVAREZ LOZANO	
LIZETH DANIELA PLATA ARENAS	
ÁLVARO JAVIER VARGAS VILLAMIZAR	
EDDY JOHANNA FAJARDO ORTIZ	
Gestión del gobierno electrónico en las alcaldías	160-177
<i>E-government management in municipalities</i>	
MARÍA CARREÑO RÍOS	
CARLO ROBERTO PÉREZ	
Programa de permanencia con calidad desde el concepto de alineación total y las teorías administrativas: caso Universidad Libre Seccional Cúcuta	178-193
<i>Permanence program with quality from the concept of total alignment and administrative theories: Universidad Libre Seccional Cúcuta case</i>	
JESÚS ERNESTO PARRA MUÑOZ	
JUAN ERNESTO PÉREZ PÉREZ	
Gestión de la salud pública sanitaria: análisis cognitivo conductual	194-220
<i>Public health management: Cognitive behavioral analysis</i>	
FABIAN ENRIQUE HERNÁNDEZ LOBATÓN	
Creatividad: intersección del pensamiento lateral con la economía del comportamiento	221-235
<i>Creativity: Intersection of lateral thinking with the economy of behavior</i>	
JORGE JAVIER BURGOS MONCADA	



Guía de autores

Revista Gestión y Desarrollo Libre / Universidad Libre Seccional Cúcuta, Colombia

La revista Gestión y Desarrollo Libre, es una iniciativa de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Libre de Colombia Seccional Cúcuta, que abre un espacio para que los miembros de la comunidad científica local, nacional e internacional, puedan publicar y difundir los avances que presentan sus trabajos de investigación y de esta manera contribuir con la construcción de un pensamiento científico cada vez más riguroso y que redunde en la comprensión de la realidad en las áreas: económica, administrativa y contable.

La publicación de la revista inicia en enero - junio del año 2016 y está a cargo del comité editorial, quien selecciona los artículos a publicar de acuerdo con el material recepcionado para tal fin. Los árbitros, son seleccionados por el comité editorial, en aras de darle un nivel científico adecuado al contenido de cada publicación, siendo responsabilidad exclusiva de los autores los comentarios, ideas, planteamientos u opiniones que se aborden en cada artículo.

El comité editorial de la revista, asume que los documentos presentados para publicación, son de la autoría de quien(es) lo(s) presenta(n) y que sus autores comprenden la necesidad de ajustarse a unas características tales, que permita darle a esta publicación el carácter técnico-científico; por lo tanto, los autores manifestarán que el o los artículos no han sido presentados en otras publicaciones.

GESTION Y DESARROLLO LIBRE, es una revista cuya frecuencia de publicación es semestral, sin embargo, los artículos son recibidos durante todo el año a través de los siguientes contactos:

Dirección física: Av. 4 12N-81 Barrio El Bosque

Correo electrónico: revista.gestionydesarrollolibre.cuc@unilibre.edu.co

Dirigido a: Comité Editor Revista Gestión y Desarrollo Libre

Teléfonos de contacto: 582 98 10 extensión 229 - 207

Cada documento -artículo- postulado al proceso editorial se somete a una RE-

VISIÓN PREVIA por el Comité Editorial con el fin de analizarlo en cuanto a su forma, contenido y cumplimiento de normas de publicación conforme a la estructura definida en ésta Guía. Posteriormente, se envía el artículo a dos (2) miembros del Comité de Árbitros Externos, que en atención a los parámetros establecidos realizará la EVALUACIÓN del artículo y podrá tomar alguna de las siguientes decisiones sobre la postulación: i) APROBADO, ii) APROBADO CON CORRECCIONES o iii) NO APROBADO POR INCUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS EDITORIALES. Todos los derechos de la publicación son de la Universidad Libre Seccional Cúcuta.

CONDICIONES DE ENTREGA

Formato: 21.5 x 28 cm

Modalidad: Virtual

Los artículos para publicación pueden ser en español o en inglés, en todo caso deberá cumplir con las siguientes condiciones mínimas para su recepción:

CONDICIONES GENERALES

Formato del archivo: Procesador de datos de Word

Espaciado o interlineado: sencillo

Fuente: Times New Roman

Tamaño de la fuente: 12

Márgenes: 2.54 cm a cada margen

Extensión mínima: no inferior a 6 páginas

Extensión máxima: no exceder de 25 páginas

Notas al pie de página: deben presentarse con tamaño de fuente 10

Enumeración de Páginas: Todas las páginas deben estar enumeradas consecutivamente en el margen superior izquierdo

Para los artículos remitidos a la dirección física se requiere que se presente

un original y tres copias impresas tamaño carta y un CD con el documento en formato word.

Deberá aportar los archivos originales de las imágenes, fotografías, gráficos, ilustraciones, tablas y otros elementos que aparezcan en el documento, para facilitar su reproducción en la revista (en CD).

CONDICIONES ESPECÍFICAS

ITEM	DETALLE	CONDICIONES ESPECIALES
TITULO	<p>Debe corresponder a la idea principal del documento, es clave, pues será el referente para que quienes consulten el documento en la publicación virtual, puedan decidir si revisan o no el material completo.</p> <p>Puede ser Descriptivo: Cuando hace mención al contenido de la investigación, sin necesidad de ofrecer los resultados obtenidos; o</p> <p>Informativo: Comunica el principal resultado obtenido de una investigación.</p> <p>Aspectos adicionales: Como pie de página deberá indicar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proyecto de investigación del que se desprende el documento. - Centro, Grupo o Semillero de Investigación junto con la Institución que financia o avala el proyecto, o la indicación de ser un trabajo independiente. - Auxiliares de investigación, estudiantes de pregrado u otras personas que contribuyeron en la realización de la investigación (opcional). 	Idioma: Español e Inglés.
AUTOR (ES)	<p>Como pie de página deberá indicar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombres y Apellidos completos. - Nivel de formación académica (especificando la institución educativa que confirió el título). - Centro, Grupo o Semillero con indicación de la institución a la que pertenece (opcional). - Cargos que actualmente desempeña (opcional). - Correo electrónico personal o dirección electrónica institucional (opcional). 	
RESUMEN	<p>Corresponde a una síntesis integral del contenido del documento (en español). Se redacta en un solo párrafo, no se incluyen referencias bibliográficas.</p> <p>En el resumen puede hacerse mención de los siguientes aspectos de la investigación:</p> <p>Objetivos principales.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alcance. - Metodología empleada. - Principales resultados y conclusiones. 	

PALABRAS CLAVE	Mención de los términos más significativos en el desarrollo del documento, que permitan al lector identificar las materias fundamentales que se abordan en el documento (en español).	Cantidad: Más de 3 y sin exceder de 10 términos.
ABSTRAC	Corresponde al mismo contenido incluido en el resumen pero en inglés.	Idioma: Inglés.
KEY WORDS	Corresponde al mismo contenido incluido en las palabras clave pero en inglés.	Idioma: Inglés.
INTRODUCCIÓN	No debe confundirse este ítem con el correspondiente al resumen. En este aparte, el autor deberá dar un preámbulo al desarrollo del tema, para contextualizar al lector sobre la temática a desarrollar a través del artículo. En ella, se planteará el problema y se señalará el sentido del estudio, pero no se desarrollará el tema, no se darán conclusiones. Allí se destacarán origen, antecedentes, bases teóricas y prácticas del trabajo, importancia, significado que el estudio tiene en el avance del campo respectivo o aplicación práctica en el área investigada, alcance y limitaciones.	
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN (opcional)	Debe expresarse la pregunta que desencadenó la realización de la investigación. Es importante que la redacción de la misma haya sido formulada que no pueda responderse con una afirmación o negación.	
METODOLOGÍA (opcional)	Indicación sintética de: <ul style="list-style-type: none"> - El enfoque metodológico. - Tipo de investigación. - Técnicas e instrumentos utilizados para la recolección y análisis de la información. Importante: La redacción debe hacerse en tiempo pasado.	
PLAN DE REDACCIÓN	En este aparte, se refleja el esquema de resolución del problema de investigación. Los títulos y sub-títulos que aquí se incluyan, deben estar numerados. Es aquí donde el autor o autores deben evidenciar el desarrollo de los objetivos específicos, al igual que el cumplimiento del objetivo general. Importante: La redacción debe hacerse en tiempo pasado	
RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN (opcional)	Evidencian o no la validez de la hipótesis de investigación que se formuló en el proceso de investigación.	
CONCLUSIONES	Se deben presentar los postulados finales que den respuesta al problema de investigación.	Cantidad: Mínimo se recomienda presentar una (1) por cada aspecto desarrollado en el artículo.
REFERENCIAS	Normas APA, cincuenta (50) referencias totalmente citadas.	



Author's guide

Revista Gestión y Desarrollo Libre / Universidad Libre Seccional Cúcuta, Colombia

The magazine Gestión y Desarrollo Libre is an initiative of the Faculty of Economic, Administrative and Accounting Sciences of the Free University of Colombia Sección Cúcuta, which opens a space for members of the local, national and international scientific community to publish and to disseminate the advances presented by their research work and in this way contribute to the construction of increasingly rigorous scientific thinking that will lead to an understanding of reality in the economic, administrative and accounting areas.

The publication of the journal begins in January - June of the year 2016 and is in charge of the editorial committee, who selects the articles to publish according to the material received for that purpose. The referees are selected by the editorial committee, in order to give an adequate scientific level to the content of each publication, being the exclusive responsibility of the authors the comments, ideas, approaches or opinions that are addressed in each article.

The editorial committee of the journal assumes that the documents submitted for publication are the authorship of the author (s) and that their authors understand the need to conform to such characteristics, This publication the technical-scientific nature; Therefore, the authors state that the article (s) have not been submitted in other publications.

MANAGEMENT AND FREE DEVELOPMENT, is a magazine whose frequency of publication is semi-annual, however, articles are received throughout the year through the following contacts:

Physical address: Av. 4 12N-81 Barrio El Bosque

E-mail: revista.gestionydesarrollolibre.cuc@unilibre.edu.co

Aimed at: Editor Committee on Management and Free Development

Telephone numbers: 582 98 10 extension 229 – 207

Each document-article- postulated to the editorial process is submitted to a PREVIOUS REVIEW by the Editorial Committee in order to analyze it in terms of its form, content and compliance with publication standards according to the structure defined in this Guide. Subsequently, the article is sent to two (2) members of the Committee of External Arbitrators, who, according to the established parameters, will perform the EVALUATION of the article and may take one of the following decisions on the application: i) APPROVED, ii) APPROVED WITH CORRECTIONS or iii) NOT APPROVED FOR BREACH OF EDITORIAL REQUIREMENTS. All the rights of the publication are of the Libre University of Cúcuta.

DELIVERY CONDITIONS

Format: 21.5 x 28 cm

Modality: Virtual

The articles for publication can be in Spanish or in English, in any case must comply with the following minimum conditions for reception:

GENERAL CONDITIONS

File Format: Word Data Processor

Spacing or spacing: simple

Source: Times New Roman

Font size: 12

Margins: 2.54 cm at each margin

Minimum length: not less than 6 pages

Maximum extension: not to exceed 25 pages

Footnotes: Must be submitted with font size 10

Page Enumeration: All pages must be listed consecutively in the upper left margin

For articles sent to the physical address requires an original and three printed copies letter-size and a CD with the document in word format.

You must provide the original files of the images, photographs, graphics, illustrations, tables and other elements that appear in the document, to facilitate their reproduction in the magazine (in CD).

ESPECIFIC CONDITIONS

ITEM	DETALLE	CONDICIONES ESPECIALES
TITLE	<p>It must correspond to the main idea of the document, it is key, since it will be the reference for those who consult the document in the virtual publication, can decide whether or not to review the complete material. Can be Descriptive: When it mentions the content of the research, without having to offer the obtained results; or Informative: Communicates the main result obtained from an investigation.</p> <p>Additional aspects: As a footer you should indicate:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Research project from which the document appears. - Research Center, Group or Semillero together with the Institution that finances or endorses the project, or the indication of being an independent work. - - Research assistants, undergraduate students or others who contributed to the research (optional). 	Language: Spanish and English.
AUTHOR (S)	<p>As a footer, you must indicate, among other things:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Full names and surnames. - Level of academic formation (specifying the educational institution that conferred the title). - Center, Group or Semillero with indication of the institution to which it belongs (optional). - Positions currently held (optional). - - Personal electronic mail or institutional electronic address (optional). 	
ABSTRACT	<p>It corresponds to an integral synthesis of the content of the document (in Spanish). It is written in a single paragraph, bibliographical references are not included.</p> <p>In the summary the following aspects of the research can be mentioned:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Main objectives. - Scope. - Methodology used. - - Main results and conclusions. 	
KEY WORDS	Mention of the most significant terms in the development of the document, which will allow the reader to identify the fundamental subjects that are addressed in the document (in Spanish).	Quantity: More than 3 and no more than 10 terms.
ABSTRACT	Corresponds to the same content included in the summary but in English.	English language.
KEY WORDS	Corresponds to the same content included in the keywords but in English.	English language.

INTRODUCTION	Do not confuse this item with the one corresponding to the abstract. In this section, the author should give a preamble to the development of the topic, to contextualize the reader on the theme to be developed through the article. In it, the problem will be raised and the meaning of the study will be indicated, but the subject will not be developed, no conclusions will be drawn. It will highlight the origin, background, theoretical and practical bases of work, importance, meaning that the study has in advancing the respective field or practical application in the area investigated, scope and limitations.	
RESEARCH PROBLEM (optional)	The question that triggered the investigation should be expressed. It is important that the wording of the same should be formulated that can not be answered with an affirmation or denial.	
METHODOLOGY (optional)	Synthetic indication for: <ul style="list-style-type: none"> - The methodological approach. - Kind of investigation. - Techniques and instruments used for the collection and analysis of information. - Important: The writing must be done in the past tense. 	
DRAFTING PLAN	In this section, the problem solving scheme of the research problem is reflected. The titles and sub-titles included here must be numbered. It is here that the author or authors must demonstrate the development of the specific objectives, as well as the fulfillment of the general objective. Important: The writing must be done in the past tense.	
RESEARCH RESULTS (optional)	They show or not the validity of the research hypothesis that was formulated in the investigation process.	
CONCLUSIONS	The final postulates that answer the research problem must be presented.	Quantity: Minimum is recommended to present one (1) for each aspect developed in the article
REFERENCES	APA rules. Cincuenta (50) referencias totalmente citadas.	



EDITORIAL

BEATRIZ PARRA GONZÁLEZ

La Revista “Gestión y Desarrollo Libre” surge con su primera edición en el año 2016 desde la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Libre Seccional Cúcuta, hoy contamos con la octava edición. En esta ocasión se presentan temas de relevancia para profesionales de distintas áreas del saber en cualquier parte del mundo. Las organizaciones tienen nuevos retos ante la globalización, la integración y la apertura de los mercados, de cara a dar respuesta a las necesidades de la sociedad y, con las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), se abre un abanico de oportunidades para que profesionales de la economía, contaduría, administración, derecho, educación, entre otros, generen marcos de discusión que coadyuven en la generación de conocimiento. Quiero agradecer al equipo editorial y todas las personas involucradas en el proceso de edición, dado que, gracias a su compromiso, se ha materializado este número, con un compendio de trabajos que enriquecen el avance del saber.

De esta manera, en las ciencias económicas, los investigadores articulan de forma magistral elementos de la economía en el campo organizacional, así, se abordan los siguientes temas “El derecho, la economía y el rol del Banco de la República de Colombia”, “Educación superior en Santander, Colombia: determinantes del rendimiento académico de los estudiantes en las pruebas Saber Pro 2018” y “Creatividad: intersección del pensamiento lateral con la economía del comportamiento”. Con relación a las ciencias administrativas, los investigadores enfatizan en la importancia de la calidad y el uso de las TIC en los procesos administrativos, así, se abordaron los siguientes temas “La adopción del comercio electrónico en las PyMEs”, “La calidad de servicio de las entidades bancarias como fundamento de la competitividad empresarial”, “Gestión del gobierno electrónico en las alcaldías” y “Programa de permanencia con calidad desde el concepto de alineación total y las teorías administrativas: caso Universidad Libre Seccional Cúcuta”. En cuanto a las ciencias contables, el investigador presenta un trabajo de interés para el medio empresarial “Costos estándar: aplicabilidad en las empresas del

sector productivo”. Finalmente, se presentan dos trabajos, en que los investigadores abordaron asuntos relacionados con las relaciones internacionales y la educación, estos son “Cartografía del conflicto armado en Norte de Santander 1988–2012: análisis descriptivo de las modalidades de violencia” y “Gestión de la salud pública sanitaria: análisis cognitivo conductual”.

Confío en que la comunidad académica y empresarial, impulsará la visibilidad de los artículos presentados en esta edición y, les invito a difundir la revista, para que juntos, logremos ocupar un lugar importante en los indicadores de producción científica.

Revista Gestión y Desarrollo Libre, Año 4 N° 8, 2019. p.p. 21 - 42
ISSN 2539-3669
Universidad Libre Seccional Cúcuta, Facultad de Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables y Centro Seccional de Investigaciones
El derecho, la economía y el rol del Banco de la República de Colombia
Jorge Raúl Ramírez Zambrano
Sebastián Lizcano Meneses
Misael Cadena Albarracín
María Valentina García

El derecho, la economía y el rol del Banco de la República de Colombia*

Law, Economy and the role of the Bank of the Republic of Colombia

Recibido: Noviembre 03 de 2018 - Evaluado: Febrero 05 de 2019 - Aceptado: Mayo 06 de 2019

Jorge Raúl Ramírez Zambrano**
Sebastián Lizcano Meneses***
Misael Cadena Albarracín****
María Valentina García*****

Para citar este artículo / To cite this Article

Ramírez Zambrano, J. R., Lizcano Meneses, S., Cadena Albarracín, M., & García, M. V. (Julio-Diciembre de 2019). El derecho, la economía y el rol del Banco de la República de Colombia. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 4(8), (21-42).

Resumen

El objetivo de la investigación es analizar el rol del Banco de la República de

* Artículo inédito. Artículo de investigación e innovación. Artículo de revisión. Proyecto de investigación “el derecho, la economía y el rol del Banco de la República en Colombia”, desarrollado a través de convocatoria del Centro Seccional de Investigaciones y articulado al Semillero de Economía y Finanzas (SECOFI) de la Universidad Libre. Los integrantes del semillero son los estudiantes: Misael Andrés Cadena Albarracín, María Valentina García, Sebastián Lizcano Meneses, Daysi Camila Rodríguez Montes, Winston David Ruíz Galvis y Laura Jimena Torres Tinoco, a quienes el director hace un reconocimiento por su apoyo y contribución a este proyecto.

** Profesor de la Universidad Libre Seccional Cúcuta. Investigador del Grupo de Competitividad y Sostenibilidad para el Desarrollo (GICSD). Director del Semillero de Economía y Finanzas (SECOFI). Email: jorger.ramirez@unilivre.edu.co.

*** Fue integrante del Semillero SECOFI y durante la vigencia I-2018 se desempeñó como auxiliar de investigación. Email: sebastian-lizcanom@unilivre.edu.co.

**** Actualmente es integrante del Semillero SECOFI y auxiliar de investigación desde la vigencia I-2020. Email: misaela-cadena@unilivre.edu.co.

***** Actualmente es integrante del Semillero SECOFI y auxiliar de investigación desde la vigencia I-2019. Email: mariav-garcia@unilivre.edu.co.

Colombia (BANREP) desde una perspectiva interdisciplinaria del derecho y la economía, para lo cual se estudian tres problemas económicos; la curva de Phillips, el teorema de Okun y la curva J bajo la condición Marshall-Lerner. La investigación es de corte hermenéutico y se desarrolla desde un enfoque comparado dado que se describe e interpreta el marco constitucional y jurídico que define la estructura y el funcionamiento del Banco de la República en lo relativo al manejo de la política monetaria y de la política cambiaria. Los resultados muestran situaciones de encuentro y de tensión entre el derecho y la economía frente a la definición del rol del Banco de la República cuando se determinan sus metas, objetivos, medidas e instrumentos de política; debido a que la Constitución Política de 1991 exige coordinación macroeconómica entre el gobierno central y el BANREP, y la ley 31 de 1992 prevé que el BANREP debe fijar su política monetaria para lograr el control de la inflación dejando de lado otras metas y objetivos de política fundamentales y como consecuencia se pueden generar condiciones económicas donde vulneran derechos y libertades constitucionales.

Palabras Clave: Derecho, Economía, Banco de la República, Curva de Phillips, Inflación, Ley de Okun, curva J

Abstract

The goal of this research is to analyze the role of the Banco de la República de Colombia (BANREP) from an interdisciplinary perspective of law and economy, including three economic problems which are studied; the Phillips curve, the Okun theorem and the J curve under the Marshall-Lerner condition. This is a hermeneutic research and is carried out from a comparative approach since the constitutional and legal framework that defines the structure and operation of the BANREP related to the management of monetary policy and exchange rate policy. The results show situations of encounter and tension between law and economy against the definition of the role of the BANREP when determining its goals, objectives, measures and policy instruments; Because the Political Constitution of 1991 requires macroeconomic coordination between the central government and the BANREP, and Law 31 of 1992 provides that the BANREP must set its monetary policy to achieve inflation control, leaving aside other goals and policy objectives. fundamental and consequently economic conditions can be generated where rights and constitutional freedoms are violated.

Key words: Law, Economy, Banco de la República, The Phillips Curve, Inflation, The Okun Theorem, The Curve J

SUMARIO

INTRODUCCIÓN. - ESQUEMA DE RESOLUCIÓN. - I. Problema de investigación. - II. Metodología. - III. Plan de redacción. - 1. Análisis del rol del Banco de la República desde la perspectiva del derecho. - 2. Los problemas y el debate económico. - 3. Resultados de investigación. - CONCLUSIONES. - REFERENCIAS.

Introducción

La Constitución Política de 1991 generó cambios institucionales que transformaron la estructura y el funcionamiento del Banco de la República, en cuanto al manejo de la política monetaria y de la política cambiaria en Colombia. En contexto el banco central en Colombia en el marco de la Constitución Política de 1886 era dependiente del gobierno central y del ciclo político, en muchos casos guiado por las presiones del sector privado dado el juego de los intereses prevalecientes. Esto conllevó a que el banco central financiara el gasto público, sirviera de prestamista de algunos gremios económicos e interviniera en el mercado de divisas, teniendo en cuenta que el banco central adoptó distintos esquemas de tipo de cambio fijo, lo cual generó efectos inflacionarios. Las reivindicaciones sociales, económicas y políticas de la apertura democrática acaecida en Colombia motivaron la asamblea constituyente que dio origen a la Constitución Política de 1991, la naciente Carta Magna permitió la transformación del Estado colombiano desde una concepción del Estado de Derecho hacia la configuración institucional de un Estado Social de Derecho, que establece y garantiza los principios democráticos de la igualdad ante la ley y la igualdad de oportunidades como medio progresivo para la realización de los derechos y libertades en Colombia. Bajo este contexto, surge esta investigación que tiene por objetivo analizar el rol del Banco de la República en Colombia (BANREP) desde una perspectiva interdisciplinaria del derecho y la economía. Para lo cual se estudian tres problemas económicos: la curva de Phillips, el teorema de Okun y la condición Marshall-Lerner. La investigación es exploratoria y de tipo hermenéutico que permite describir e interpretar el marco constitucional y jurídico que define la estructura, el funcionamiento y el manejo del BANREP en lo relativo a la conducción de la política monetaria y la política cambiaria, en cuanto al establecimiento de metas-objetivos, las medidas e instrumentos usados por parte del banco central en cumplimiento de lo establecido en la Constitución Política de 1991, la jurisprudencia emanada por la Corte Constitucional y lo definido en la ley 31 de 1992.

Los resultados muestran situaciones de encuentro y de tensión entre el derecho

y la economía frente a la definición del rol del Banco de la República cuando se determinan sus metas-objetivos, las medidas e instrumentos de política; porque la Constitución Política de 1991 exige coordinación macroeconómica entre el gobierno central y el BANREP. No obstante, la ley 31 de 1992 prevé que el BANREP debe fijar su política monetaria para lograr el control de la inflación dejando de lado otras metas-objetivos de política que pueden generar condiciones económicas adversas donde se vulneran de derechos y de libertades constitucionales.

Esquema de resolución

1. Problema de investigación

El contexto donde surge el problema de investigación tiene como referencia lo establecido en la Constitución Política de 1991, la jurisprudencia de la Corte Constitucional y la ley 31 de 1992 donde se determina el marco institucional que define el rol del Banco de la República. Al tener en cuenta este marco institucional y jurídico se aborda el problema de investigación desde una perspectiva interpretativa desde el derecho y la economía, teniendo en cuenta tres problemas que debe enfrentar el BANREP: la curva de Phillips, el teorema de Okun y la condición Marshal-Lerner.

En este contexto se plantean las siguientes preguntas de investigación:

¿Cuál el rol del Banco de la República de Colombia en cuanto al manejo de sus políticas, los instrumentos y metas institucionales previstas en la Constitución Política de 1991 y en la ley 31 de 1992?

¿Qué tipo de relación se da entre el derecho y la economía al definirse el rol del Banco de la República frente al manejo de la política monetaria y de la política cambiaria de acuerdo con el establecimiento de las metas de fomento del crecimiento económico, la reducción del desempleo y el control de la inflación en Colombia?

2. Metodología

La investigación es exploratoria y de carácter hermenéutica (Hernández Sampieri et al., 2010) se desarrolla bajo un enfoque interdisciplinario mediante el análisis documental que permite describir e interpretar el marco constitucional y jurídico que define la estructura, el funcionamiento y el manejo del BANREP en lo relativo a la conducción de la política monetaria y de la política cambiaria, el análisis permite identificar las metas-objetivos, las medidas y los instrumentos usados por

parte del banco central en cumplimiento de lo establecido por la Constitución Política de 1991, la jurisprudencia emanada por la Corte Constitucional y lo definido en la Ley 31 de 1992, teniendo tres problemas económicos definidos por la literatura como la curva de Phillips, el teorema de Okun y la condición Marshall-Lerner.

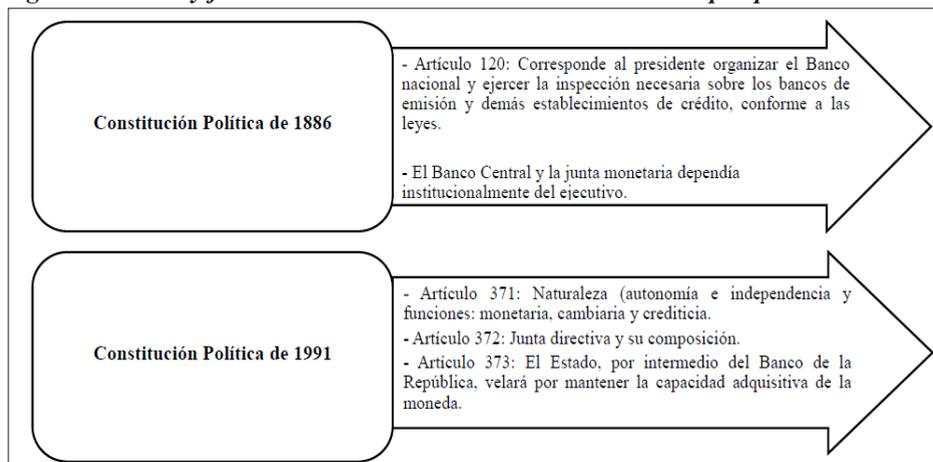
Bajo el análisis documental se realizaron resúmenes de lecturas y se elaboraron matrices bibliográficas que permitieron describir e interpretar el objeto de estudio bajo diversos esquemas conceptuales.

3. Plan de redacción

3.1. Análisis del rol del Banco de la República desde la perspectiva del derecho

Inicialmente se realiza un análisis hermenéutico de la Constitución de 1991 teniendo en cuenta los Artículos 371, 372 y 373, donde se define la estructura (naturaleza), el funcionamiento y el manejo de la política a cargo del BANREP en contraste con la Constitución Política de 1886 (ver figura 1).

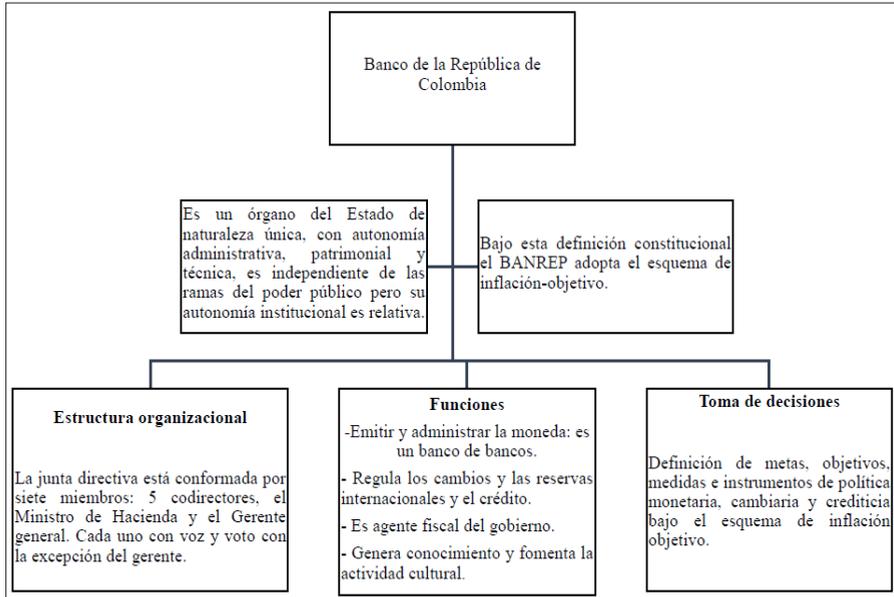
Figura 1. Diseño y funcionamiento institucional del BANREP en perspectiva histórica



Fuente: Elaboración propia.

Se deriva de la Constitución Política de 1991 que el BANREP es una institución autónoma e independiente del ejecutivo en contraste con lo previsto en la Constitución Política de 1886, las funciones del BANREP son de carácter monetario, cambiario y crediticio, su estructura se sintetiza en la figura 2.

Figura 2. Definición, estructura, funciones y toma de decisiones del BANREP



Fuente: Elaboración propia con base a datos obtenidos de www.banrep.gov.co.

Uno de los aspectos novedosos generados con el cambio institucional del BANREP a partir de la Constitución Política de 1991, es que como autoridad monetaria logra independencia y autonomía frente a las presiones del ejecutivo y las derivadas de los gremios económicos. Ahora bien, teniendo en cuenta que bajo la Constitución de 1886 la estructura y el funcionamiento del BANREP estaba condicionado a la participación en la toma de decisiones dentro la junta monetaria de los representantes del sector privado y del gobierno central, es decir, el sector privado determinaba el uso de la política monetaria con medidas discrecionales de emisión monetaria y de control cambiario, lo propio ocurría con el manejo de la política crediticia, toda vez que, el BANREP asumía como función de prestamista de última instancia tanto del gobierno central como del sector privado.

Un segundo cambio institucional creado por la Constitución Política de 1991 tiene que ver con la adopción como meta del BANREP del esquema de inflación-objetivo para lograr un control sobre la inflación, aunque este cambio se realiza a finales de 1990, su justificación se da con apoyo del Artículo 331 de la carta magna; con el paso del tiempo el BANPEP operativamente usó medidas de política monetarias restrictivas y laxas en momentos donde la inflación se desviaba del rango

meta establecido como piso o techo; es decir que bajo el esquema de inflación-objetivo el instrumento de política monetaria usado por el BANREP se da mediante la intervención de las tasas de interés que sigue la senda anunciada de las medidas de política monetaria de acuerdo con el rango meta fijado por el banco central, restringiendo con ello la emisión primaria de dinero para casos excepcionales, dicha emisión quedó definida como responsabilidad absoluta de la junta directiva donde es necesario el voto unánime de sus codirectores.

El tercer cambio institucional, se da con el manejo de la política cambiaria dado que el BANREP adopta el tipo de cambio flexible que requieren de intervenciones transitorias de compra o venta de divisas para evitar una excesiva depreciación o apreciación de la tasa de cambio, evitando con ello, presiones sobre la inflación.

La Constitución Política de 1991 garantiza que para el cumplimiento de las metas del BANREP y del gobierno central ha de existir coordinación macroeconómica para el control inflacionario, el fomento del crecimiento económico, la generación de empleo y el logro de la estabilidad en la balanza exterior.

Desde el ámbito del análisis constitucional se interpretaron sentencias que están relacionadas con la autonomía y la independencia que posee BANREP, éstas están relacionadas con el Artículo 2° de la Ley 31 de 1992 y los Artículos 371, 372, 373 de la Constitución Política de Colombia. Por ejemplo, la Sentencia C-021/1994 define al Banco de la República como un ente autónomo e independiente del ejecutivo y del sector privado, con facultades frente al manejo de la política monetaria, cambiaria y crediticia. Dicha independencia y autonomía institucional permite que haya seguridad jurídica y económica, así como transparencia institucional evitando que intereses electorales o del sector privado afecten las decisiones de política del banco central colombiano. En la sentencia C-050/1994 la Corte Constitucional define la autonomía del BANREP como relativa y establece que entre el Banco de la República y el gobierno central debe existir armonía y coordinación macroeconómica; debe señalarse que según esta jurisprudencia la autonomía e independencia no se encuentra afectada debido a que el BANREP es libre en la gestión y toma de decisiones técnica, administrativa y patrimonial. No obstante, en los Artículos 371 y 372 de la Constitución Política de 1991 establece que el Banco de la República debe cooperar y coordinar con el ejecutivo para el logro de las metas gubernamentales y los fines del Estado. Es importante considerar la sentencia C-481/1999 debido a que en ella la Corte Constitucional hace referencia a la autonomía e independencia del Banco de la Republica, exponiendo lo siguiente:

“la autonomía constitucionalmente atribuida a la Junta del Banco de la República como autoridad monetaria, cambiaria y crediticia no es absoluta sino relativa, en el sentido de que debe ejercerse dentro de los términos de la Constitución y de la Ley”(p.3), en virtud de lo anterior, la Corte Constitucional expone con claridad cuál debe ser el horizonte trazado para del BANREP en el desarrollo de sus políticas, teniendo como soporte el Artículo 113 de la Constitución Política que hace referencia a: “los órganos que las integran existen otros, autónomos e independientes, para el cumplimiento de las demás funciones del Estado. Los diferentes órganos del Estado tienen funciones separadas, pero colaboran armónicamente para la realización de sus fines.” Enfatizando con mayor claridad cómo se debe desarrollar las políticas entre el gobierno central y el Banco de la República.

La Corte Constitucional expresa en la sentencia C-208/2000 que “indicarle al banco cuando, como y bajo qué circunstancias debe señalar las tasas máximas de interés a que alude la norma, implica determinar de antemano y hacer predecible las decisiones en materia de la fijación de dichas tasas, cuando realmente, con fundamento en su autonomía es a la Junta Directiva a quien le compete como parte del manejo de la política crediticia, dentro de cierta discrecionalidad y según lo demanden los intereses públicos y sociales, la determinación de dichas tasas”. (p.17). Bajo este precepto la Corte de Constitucional prevé la autonomía e independencia del BANREP y el uso de las tasas de interés de intervención como principal instrumento de control de la inflación por medio de la política monetaria.

De igual forma la sentencia C-566/2000 hace referencia al rol y los tipos de control y el tipo de auditoria que está sujeto como institución el Banco de la República, la sentencia en mención prevé la forma como se desarrollan los mismos, en concreto, dicha sentencia establece la facultad al Presidente de la República para delegar la función de auditoria a un tercero designado por él: (el auditor general) para certificar los estados financieros y ejercer control en la gestión de la entidad en el entendido que su tipo de actividad es de política monetaria y no fiscal principalmente. Por tal razón, la Contraloría General de la República solo podría investigar bajo el supuesto de fallas del banco central en lo relativo al fisco, de lo contrario estaría interviniendo en procesos no facultados por la ley. Con esto la Corte Constitucional señala el sentido de la autonomía e independencia de la banca central colombiana frente a procesos de auditoría externa y el control fiscal.

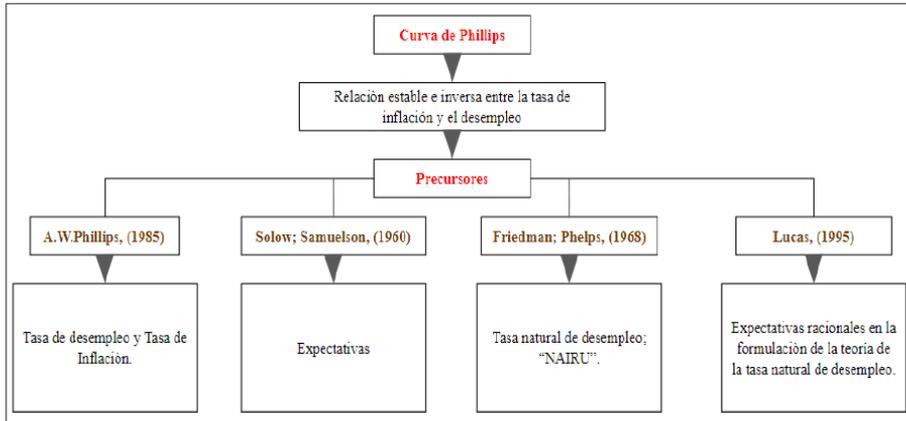
Por otra parte, la Ley 31 de 1991 establece taxativamente que, al presentarse posibles dilemas o conflictos frente al logro de la estabilidad de los precios y el resto de las metas y otros objetivos económicos como el logro del crecimiento económico

y la generación de empleo, el BANREP debe optar por el control inflacionario. Bajo esta línea interpretativa, se plantea que pese a los puntos de encuentro y de coordinación institucional consagrado en la Constitución Política de 1991; el rol económico del BANREP reglamentado por la Ley 31 de 1991 condiciona su funcionamiento y la conducción de la política monetaria, cambiaria y crediticia, así como el establecimiento de metas, objetivos, medidas e instrumentos para el logro unívoco de la estabilidad inflacionaria, dejando de lado otras metas y otros objetivos económicos como el fomento del crecimiento económico, la generación de empleo (la reducción del desempleo) y la búsqueda de mejores términos de intercambios que pueden lograrse vía tasa de cambio y a través de unas cuentas de balance exterior favorables. Por consiguiente, mientras que por mandato de la constitucional el BANREP está revestido de autonomía e independencia relativa para un manejo coordinado con el ejecutivo en la búsqueda de la estabilidad de precios con crecimiento económico y empleo; la Ley 31 de 1992 prevé que el banco central colombiano debe optar por el control inflacionario en situaciones de conflictos entre metas y medidas de política bajo su responsabilidad. Esto puede generar choques institucionales entre el ejecutivo y el banco central debido que, en situaciones de bajo crecimiento económico, alto desempleo y en presencia de una balanza comercial deficitaria son contextos probables donde se vulneran los derechos y las libertades individuales, y, en contexto se excluyen a grupos poblacionales de las fuentes del crecimiento económico y de la obtención de ingresos vitales. Este choque institucional definido en la Ley 31 de 1992 pone en tela de juicio las bases fundacionales del Estado Social de Derecho consagrado en la Constitución Política de 1991.

3.2. Los problemas y el debate económico

Desde la economía se estudian fenómenos o problemas globales como el crecimiento económico, el desempleo, la inflación, la tasa de cambio y los intercambios comerciales a escala de países. Bajo esta perspectiva, la economía logra especializarse en diversos campos y objetos de estudios que son abordados por disciplinas auxiliares como la macroeconomía. La macroeconomía es una disciplina científica que ha creado un conjunto de teorías y modelos para abordar las complejas relaciones económicas que se dan entre variables como es el caso de la curva de Phillips, el teorema de Okun y la condición Marshall-Lerner, estos problemas logran sintetizarse en relaciones entre una o más variables. La figura 3 representa uno de los tres problemas mencionados: la curva de Phillips.

Figura 3. Evolución de la curva de Phillips



Fuente: Elaboración propia.

La curva de Phillips original estudia la relación existente entre las variaciones de la inflación y del desempleo, para su estudio hay que incorporar las expectativas de los agentes y las complejas interacciones que se dan entre estos. Al respecto, A. W. Phillips halló en 1958 una curva de Phillips básica que describe una relación negativa entre la tasa de variación de los salarios y la tasa de desempleo; en este contexto la tasa de variación de los salarios se asumió como un índice de precios establecido para la economía de Reino Unido para los años 1861-1957. Los resultados estadísticos estimados por Phillips (1958) muestran una evidencia temporal para la toma de decisiones en política macroeconómica: las autoridades fiscales y monetarias debían estar dispuestas a tolerar mayores tasas de inflación si deseaban alcanzar tasas de desempleo bajas, los resultados pueden leerse de modo contrario.

Con el paso del tiempo, Samuelson & Solow (1960) desarrollaron un estudio similar al planteado por Phillips (1958), pero esta vez aplicado a la economía de E.E.U.U., con datos que añadían rigideces en el mercado de trabajo y la determinación del producto, que indicaban que los agentes económicos (empresarios y trabajadores) pueden influir de modo significativo en los valores de la inflación y del desempleo. Según Blanchard (1997), Samuelson & Solow (1960) fueron quienes bautizaron el “*trade-off*” entre inflación y desempleo como la curva de Phillips.

Con el paso del tiempo tales hallazgos permitieron a la escuela keynesiana alcanzar el estatus científico y político que fundamentó el uso activo de las políticas monetarias, cambiarias y crediticias para fomentar el crecimiento económico, la

plena ocupación, el control inflacionario, los controles sobre la tasa de cambio y la consecución de balanzas comerciales superavitarias.

Hasta la década de los setentas del siglo XX el paradigma keynesiano gozó de legitimidad científica y política, la aparición de la estanflación minó la credibilidad de la escuela keynesiana y ante la ineficacia de las recomendaciones de política para resolver el problema de la estanflación en el mundo, los banqueros centrales dejaron de usarlas. En este sentido, fue Milton Friedman (1968; 1975), quien refutó el *trade off* descrito por la curva de Phillips original; Friedman incluyó dos conceptos centrales: las expectativas adaptativas de los agentes frente a sus aprendizajes en periodos de alta inflación y la tasa natural de desempleo. Como variables tanto las expectativas adaptativas sobre la inflación como la tasa natural de desempleo logran modificar la estructura matemática y explicativa de la ecuación de la curva de Phillips. En tal sentido, bajo la perspectiva de Friedman (1968; 1975) el dilema entre inflación y desempleo solo existe en el corto plazo y su consecuente explotación por parte de las autoridades macroeconómicas provoca efectos inflacionarios temporales que distorsionan la asignación de los recursos en los mercados, la distribución de los ingresos y la riqueza, perjudicando más a los grupos vulnerables y a la población en condición de pobreza. Por tal razón, según Friedman los bancos centrales deben concentrarse en el control de la inflación, para lo cual recomienda utilizar como medida de política el manejo de la oferta monetaria y la tasa de crecimiento del dinero como instrumento de política monetaria, siendo ésta una tasa óptima y acorde con las condiciones de crecimiento de largo plazo de la economía y en consideración de Friedman debería desecharse la explotación de la curva de Phillips para la reducción de la tasa desempleo en el corto plazo.

Por su parte, Phelps (1967; 1971) considera los argumentos expuestos por Friedman (1968; 1972) en lo relativo a las expectativas inflacionarias y a la tasa natural de desempleo, ahora llamada por él como la tasa de desempleo no aceleradora de la inflación (NAIRU, por sus siglas en inglés). Bajo los postulados de Phelps (1967; 1971) si las expectativas de inflación de los agentes son iguales al pronóstico de la tasa de inflación del periodo anterior, entonces, la economía de un país puede transitar a una senda de estabilidad y sin presiones inflacionarias, con base en esta consideración, la NAIRU es la tasa de desempleo consistente con el uso pleno de los factores de producción. A esta nueva relación planteada por Phelps (1967) se le conoce como curva de Phillips modificada o aumentada por expectativas. La curva de Phillips modificada por expectativas ayudó a crear las bases teóricas y la evidencia temporal que requerían los bancos centrales para establecer dos

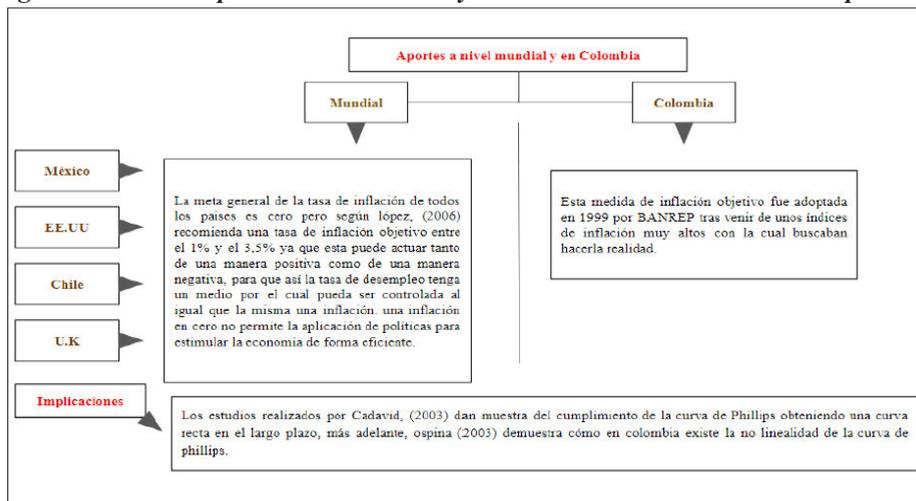
elementos de ajuste: un nuevo diseño institucional a nivel de su organización, su funcionamiento y un manejo acorde de sus políticas; con Phelps los bancos centrales deben concentrarse en influir en las expectativas inflacionarias de los agentes para reducir no la inflación, sino una meta de variación inflacionaria acorde a los planes de intervención monetaria que usan como ancla a la NAIRU.

La crítica al paradigma keynesiano y por extensión a la curva de Phillips se arrecia con los aportes de Sargent (1973), Sargent & Wallace (1973; 1975), Lucas & Rapping (1969) y Lucas (1973) al radicalizar el concepto de las expectativas inflacionarias bajo el postulado de la perfecta racionalidad de los agentes y el manejo completo de la información de la economía en la toma de decisiones (Blanco, 2004). Estos autores argumentan que si los agentes económicos son racionales y poseen toda la información del funcionamiento de la economía cualquier intento institucional de lograr explotar el *trade of* entre inflación y desempleo está condenado al fracaso, dado que los agentes económicos pueden anticiparse a las decisiones de política y a sus efectos generando resultados inflacionarios que erosionan la confianza en los bancos centrales. Las implicaciones institucionales para los bancos centrales que se derivan de los planteamientos de los teóricos de las expectativas racionales son los siguientes: primero, el banco central debe configurarse como una institución independiente del ciclo político y de cualquier presión social o empresarial. Segundo, como institución el banco central debe ser un ente autónomo en la forma cómo se gobierna, administra sus recursos y establece sus medidas de política. Tercero, el banco central debe fijarse como meta el control de la inflación adoptando el esquema de inflación-objetivo. Cuarto, bajo este esquema institucional, el banco central establece un plan de intervención claro, creíble y realizable mediante la definición de un rango de intervención de metas inflacionarias, que sirva de orientación al banco central y a los agentes económicos para determinar las medidas y el instrumento de política monetaria óptimo para el control de la inflación, léase, las tasas de interés de intervención; bajo este esquema el banco central puede influir en la formación de las expectativas de los agentes económicos y por supuesto en el logro de la meta trazada. Bajo esta perspectiva, con el paso del tiempo y con el logro del control de la inflación el banco central adquiere y acumula capital institucional: es decir, credibilidad que redundan en confianza, estabilidad y certidumbre en los mercados.

En síntesis, el debate de la curva de Phillips se ha extendido y aplicado a distintos contextos como se resume en la figura 4 como son los casos de México, E.E.U.U., y Reino Unido, este debate ha mutado y redefinió el rol de las autoridades

macroeconómicas en especial de las monetarias como como ocurrió con los bancos centrales donde Colombia no ha sido la excepción.

Figura 4. Estudios aplicados en el mundo y Colombia sobre la curva de Phillips



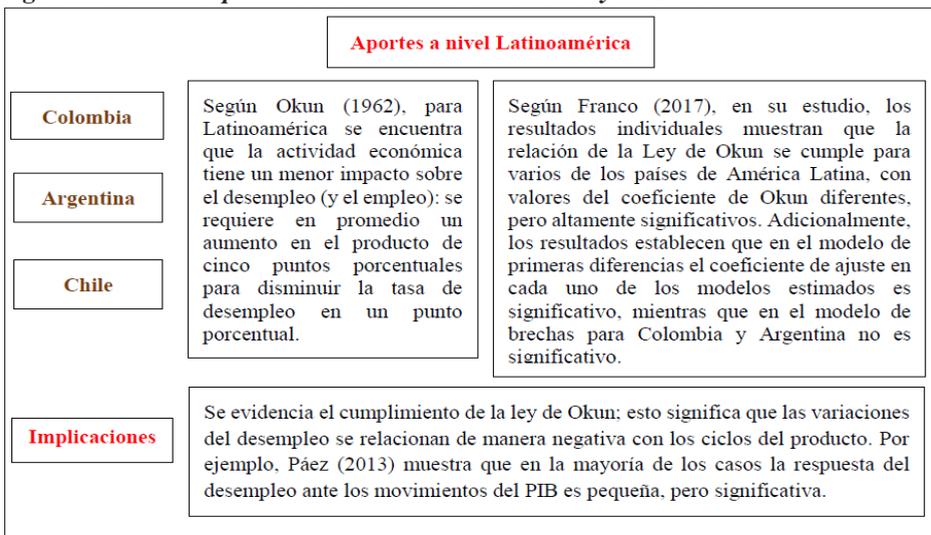
Fuente: elaboración propia.

El segundo problema económico que se considera en el análisis económico es el teorema o “ley de Okun”, la cual define una relación empírica entre la tasa de desempleo y el crecimiento económico de un país. Es Artur Okun (1962) quién plantea la existencia de una relación inversa entre la desviación de la tasa de crecimiento del PIB real y la tasa de crecimiento normal o potencial. La comprobación del teorema de Okun a escala de países genera evidencia temporal que fundamenta la intervención en el sector real de las autoridades macroeconómicas en especial la banca central; a partir del uso de políticas monetarias que incentiven el crecimiento económico y la tasa de desempleo. Blanchard et al. (2012) plantea que el parámetro que mide la desviación del crecimiento económico real sobre el crecimiento normal es relevante porque determina el impacto sobre la reducción del desempleo. Esto indica que para las autoridades macroeconómicas y para los bancos centrales la estimación de este parámetro resulta determinante para definir la tasa de crecimiento del dinero y el valor óptimo de la tasa de inflación para disminuir el desempleo en cada país.

Según los hallazgos que validen la existencia del teorema de Okun en cada país, la evidencia justifica un papel activo de la política monetaria y de la política cambiaria, así como la orientación de políticas crediticias laxas hacia el sector

real; como consecuencia, el diseño institucional de los bancos centrales tienden a plantear múltiples metas-objetivos que en coordinación con los gobiernos centrales reconcilian la idea keynesiana de un banco central activo y contrario a la idea del esquema de inflación-objetivo derivado del análisis monetarista de Friedman y de las expectativas racionales de Sargent y de Robert Lucas. Con relación a los planteamientos que surgen del debate sobre el teorema de Okun existen diversos estudios aplicados a Colombia, Argentina y Chile que se resume en la figura 5.

Figura 5. Estudios aplicados en Latinoamérica de la ley de Okun



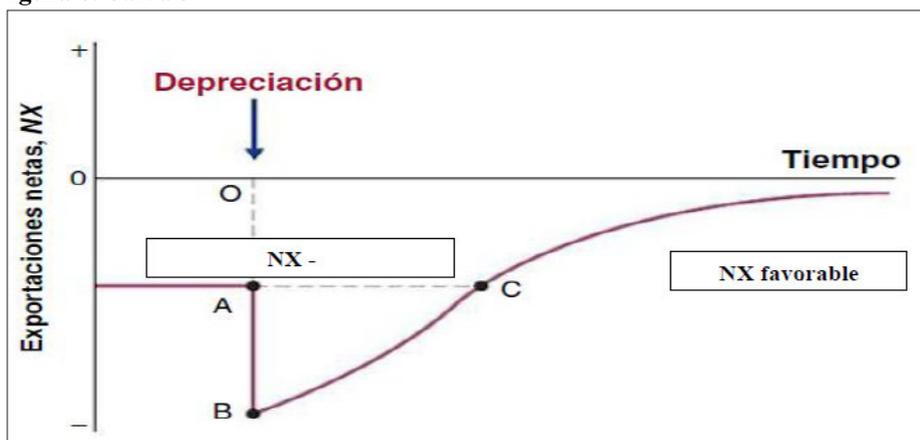
Fuente: Elaboración propia.

Por otro lado, el tercer problema estudiado por la ciencia económica se define como la condición Marshall-Lerner, llamada así en honor a los economistas Alfred Marshall y Abba Lerner (Blanchard et al, 2012). La cual define que una depreciación real provoca un aumento de las exportaciones netas y quizás un aumento del nivel de la producción y con ello del empleo; por extensión la condición Marshall-Lerner se representa gráficamente como una Curva J y según Blanchard (2006): “la condición Marshall-Lerner describe que una depreciación real provoca un desplazamiento de la demanda, tanto extranjera como interior, en favor de los bienes interiores, lo cual provoca, a su vez, un aumento de la producción interior y una mejora de la balanza comercial” (p. 454). Esto implica que los bancos centrales pueden usar la tasa de cambio como un instrumento poderoso para estimular las exportaciones y lograr ajustes en la balanza comercial e impactos sobre el crecimiento económico y en el

empleo. En perspectiva con el paso del tiempo los déficits en la balanza comercial se modifican a favor generando unos términos de intercambio favorables en cada país y en consecuencia una balanza comercial superavitaria. La figura 6 muestra los ajustes de la balanza comercial desde saldos desfavorables hacia ajustes favorables vía tasa de cambio real como se representa en la figura 6.

Desde la perspectiva de la condición Marshall-Lerner y según lo planteado por De Miguel (2015), algebraicamente se establece que la suma de las elasticidades de la demanda de exportaciones y las importaciones debe exceder a 1 para que el mercado cambiario sea estable ($NX + NM > 1$); por lo cual, si la suma de ambas elasticidades es inferior a la unidad estimada, entonces, el mercado es inestable en materia cambiaria. Para De Miguel (2015) una mejora en la balanza comercial se da en respuesta a la depreciación real de la moneda nacional, luego, sí la sumatoria de las elasticidades supera la unidad, bajo la condición Marshall-Lerner se justifica el uso de la política cambiaria y la política comercial para incentivar la productividad y la competitividad de las empresas exportadoras.

Figura 6. Curva J

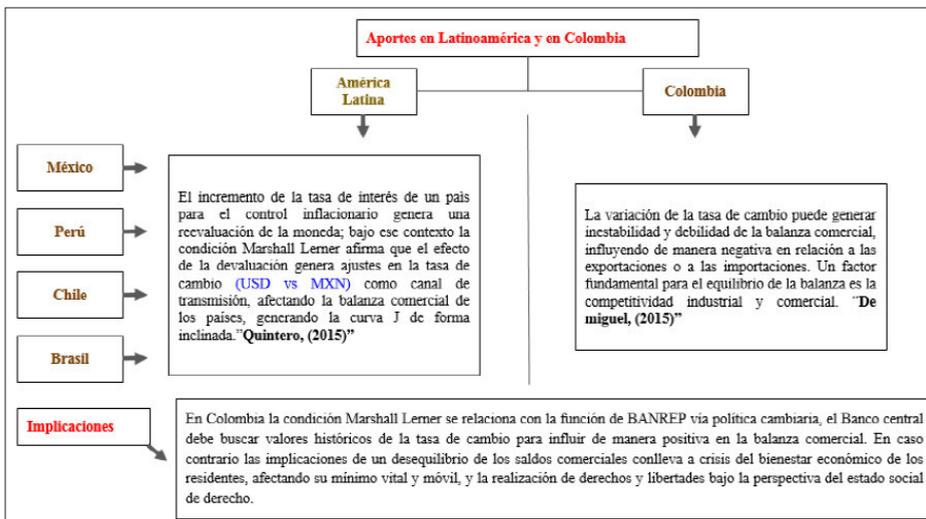


Fuente: Tomado de Blanchard (2012).

El análisis y la evidencia derivados de los estudios de la condición Marshall-Lerner varían dependiendo del país. Por ejemplo, Riveros (2012) plantea que anterior a la Constitución de 1991 el banco central colombiano operaba mediante el esquema de devaluación gota a gota, el cual tenía el objetivo de fomentar las exportaciones a través de la devaluación controlada de la tasa de cambio; sin embargo, con la Constitución de 1991, se le confieren funciones al Banco de la

República para controlar la inflación por medio de la política monetaria de acuerdo al esquema de inflación-objetivo que dejase en desuso el manejo de la política cambiaria dado la adopción de la tasa de cambio flexible. Este cambio se dio al final de la década de 1990 cuando el banco central dejó flotar la tasa de cambio y la política cambiaria fue entrando anulada como política de fomento comercial, de esta manera el cambio constitucional provoca ajustes institucionales al interior del Banco de la República que conlleva a la redefinición de las metas y de las medidas de política en función del esquema de inflación objetivo. La siguiente figura resume los estudios de la curva J realizados desde la perspectiva de la condición Marshall Lerner aplicados en países como México, Chile, Perú, Brasil y Colombia. En el caso colombiano el debate ha sido rico y se ha concentrado en mostrar que la tasa de cambio es un canal de transmisión inflacionaria en presencia de aumentos del producto real por encima de la capacidad normal y según los cambios en las expectativas inflacionarias. Riveros (2012) concluye que inicialmente se había considerado a la tasa de cambio para definir la ruta de la tasa de interés, pero la tasa de cambio perdió importancia estratégica como medida de política, dado que las decisiones por parte del banco central vía tasa de interés se dan como una función de reacción ante los cambios de la inflación según el rango meta establecido bajo el esquema de inflación-objetivo.

Figura 7. Estudios aplicados de la curva J desde la perspectiva de la condición Marshall Lerner



Fuente: Elaboración propia.

Por su parte a partir de la investigación realizada por Quintero (2015) se muestra que el efecto de la política monetaria sobre la actividad real se da en un periodo corto, cuando la tasa de interés ha sido elegido como el instrumento operativo para estos fines; Quintero (2015) evidenció que en los 5 países analizados (ver figura 7) la actividad económica puede estar condicionada por la tasa de interés administrada por el banco central y sus impactos son diferenciados según el tipo de choque máximo de cada país. Además, Quintero (2015) concluye que la capacidad que tienen los bancos centrales de los países analizados difiere de acuerdo con su naturaleza y con su desempeño institucional.

Morales (2015) argumenta que la balanza comercial es el componente protagónico de la economía del Perú, según su estudio de la condición Marshall-Lerner demuestra que una depreciación del tipo de cambio real lleva al deterioro de las cuentas externas y evidencia parte de la representación de la curva J. Para Morales (2015) la discusión de los mecanismos de ajuste en la curva J se divide en dos partes; la primera trata de los desequilibrios en la balanza, los cuales son causados por divergencias entre la absorción interna y el producto; estas divergencias surgen a partir de los desequilibrios en el gasto público, en virtud de esto, Morales (2015) plantea la necesidad de un movimiento contractivo de la política fiscal y el uso de la depreciación de la moneda local a través de la política cambiaria donde es fundamental el rol activo del banco central

La condición Marshall-Lerner plantea entonces alternativas para el sector externo, lo cual es crucial para el crecimiento económico de cada país, aquí son claves las decisiones del banco central sobre la tasa de cambio con el objeto de mejorar la competitividad las naciones.

3.3. Resultados de investigación

En síntesis, esta investigación realizó un análisis constitucional, jurisprudencial y de tipo legal que ha revelado los cambios institucionales que ha sufrido el Banco de la República de Colombia desde de la Constitución de 1886 como banca central dependiente hacia el ajuste desarrollado desde la perspectiva del esquema de inflación-objetivo como banco central autónomo e independiente como establece la Constitución de 1991. Por otra parte, los problemas económicos analizados conducen al establecimiento de un trilema económico que suele presentárseles a las autoridades macroeconómica en especial al Banco de la República, el cual se sintetiza en los debates frente a la existencia temporal de la curva de Phillips, el teorema de Okun y la curva J como representación de la condición Marshall-Lerner.

Esto permitió un análisis de corte hermenéutico e interdisciplinario desde el derecho y la economía para interpretar la adopción del esquema de inflación-objetivo y repensar el rol del Banco de la República según lo establecido en la Constitución de 1991. Esta investigación desarrolló un análisis que identificó que el Banco de la República de Colombia puede asumir un rol activo en el manejo de medidas e instrumentos de política bajo una perspectiva plural; donde se definen metas y objetivos como la estabilidad macroeconómica, el fomento del crecimiento económico con empleo que propendan por la materialización de los fines del Estado Social de Derecho bajo los principios de igualdad ante la ley y de igualdad de oportunidades para el ejercicio real de los derechos y las libertades individuales, así como de los derechos sociales y económicos. Al analizar el rol del Banco de la República desde una perspectiva comparada desde el derecho y la economía se establecieron puntos de diálogo y de encuentro interdisciplinar: el cierre de la brecha entre el contenido de la Constitución Política de 1991 y la realidad colombiana, esto conlleva desde esta investigación a definir un rol más activo del banco central colombiano en el establecimiento de metas, de medidas e instrumentos de política monetaria y de política cambiaria bajo un enfoque plural que apunte a la coordinación macroeconómica con el gobierno central para lograr las metas-objetivos de estabilidad de precios, crecimiento económico con empleo y balances externos favorables, esto puede ser posible bajo la perspectiva de la autonomía y de la independencia del Banco de la República. Las tensiones entre ambas disciplinas se dan cuando desde una perspectiva dominante en la economía se superpone al derecho y el derecho simplemente fundamenta la autonomía e independencia de la banca central en Colombia bajo el esquema de inflación-objetivo según lo establecido en la ley 31 de 1992, lo cual inhibe y limita el rol del BANREP al mero control de la inflación, dejando de lado otras metas plausibles y socialmente necesarias como el crecimiento económico con empleo y la búsqueda de mejores condiciones externas de intercambio, lo cual amplía la brecha entre el contenido de la Constitución Política de 1991 y la realidad colombiana, esta brecha erosiona las bases constitucionales del Estado Social de Derecho.

Conclusiones

La autonomía e independencia del Banco de la República es relativa bajo las aclaraciones que hace la Corte Constitucional en las sentencias materia de estudio, como norma de carácter superior como es la Constitución Política de 1991 en sus Artículos 113 y 371 se establece la armonía entre las ramas del poder, su colaboración con las entidades autónomas del Estado y la definición de la naturaleza del Banco

de la República; teniendo en cuenta estos argumentos y según la pirámide de Kelsen considerar la primacía de la Constitución Política sobre la Ley 31 de 1992.

Esta investigación destaca que la principal justificación de la independencia y la autonomía de la banca central en Colombia tienen como fin “legitimar” la adopción del esquema de inflación objetivo. En tal sentido, el banco central colombiano debe considerar el establecimiento de metas y objetivos plurales que en coordinación macroeconómica con el gobierno central pueden lograr la armonización de la estabilidad de precios con el crecimiento económico, la reducción del desempleo, así como la obtención de balances exteriores favorables para el país.

Pensar en metas y objetivos plurales puede ayudar a que el BANREP defina un diseño institucional que conduzca a un rol activo y a un manejo congruente de la política monetaria y de la política cambiaria acorde con los fines del Estado Social de Derecho. Este planteamiento es consistente a la hora de abordar los problemas económicos descritos por la curva de Phillips, el teorema de Okun y la condición Marshall-Lerner.

Referencias

- Banco de la República de Colombia. (sin año). El proceso de toma de decisiones de la política monetaria, cambiaria y crediticia del Banco de la República. Obtenido de <http://www.banrep.gov.co/es/politica-monetaria>
- Blanchard, O., Amighini, A., & Giavazzi, F. (2012). *Macroeconomía. Quinta Edición*. México: Pearson educación.
- Blanchard, O. (2006). *Macroeconomía. Cuarta Edición*. México: Pearson educación.
- Blanco, A. (2004). La evolución de las ideas sobre la relación entre inflación y desempleo. En *Contribuciones a la Economía*, octubre. Obtenido de <http://www.eumed.net/ce/>.
- Clavijo, S. (2000). Reflexiones sobre la política monetaria e inflación objetivo en Colombia. *Borradores de Economía*, 141. Obtenido de <https://www.banrep.gov.co/es/reflexiones-sobre-politica-monetaria-e-inflacion-objetivo-colombia>.
- Clavijo, S., & Yemail, J. (2011). Crecimiento y desempleo: La ley de Okun. *Comentario económico al día*. Centros de Estudios Económicos de ANIF. Obtenido de <http://anif.co/sites/default/files/uploads/May24-11.pdf>.
- Corte Constitucional. Sala Plena. (1 de marzo de 2000) Sentencia c-208-00 [MP. Antonio Barrera Carbonell].

- Corte Constitucional. Sala Plena. (27 de mayo de 1999) Sentencia c-383-99 [MP. Alfredo Beltrán Sierra].
- Corte Constitucional. Sala Plena. (7 de julio de 1999) Sentencia c-481-99 [MP. Alejandro Martínez Caballero].
- Corte Constitucional. Sala Plena. (11 de noviembre de 1993) Sentencia c-529-93 [MP. Eduardo Cifuentes Muñoz].
- Corte Constitucional. Sala Plena. (26 de julio de 2000) Sentencia c-955-00 [MP. José Gregorio Hernández Galindo].
- De Miguel, M. (2015). La condición Marshall-Lerner y la estabilidad del mercado cambiario. Una nota teórica. *Revista Argentina de Economía Internacional*, 4, 87-94.
- Cadavid Londoño, J. (2003). Evolución de la Curva de Phillips en Colombia. *Ecos De Economía: A Latin American Journal of Applied Economics*, 7(17), 9 - 30.
- Franco Martín, A. (2017). Evidencia de la Ley de Okun para Colombia, Chile y Argentina: 1980 – 2014. (tesis de pregrado). Colombia: Universidad Católica de Colombia.
- Friedman, M. (1968). The Rol of Monetary Policy. *American Economic Review*, 58, 1-17.
- Friedman, M. (1975). ¿Unemployment versus Inflation? An Evaluation of the Phillips Curve. *IEA*, Lecture N° 2, Occasional paper 44, Londres.
- Guillén Gómez, A. L. (2010). La ley de Okun para la economía colombiana, periodo 1985-2009. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/227432758_LA_LEY_DE_OKUN_PARA_LA_ECONOMIA_COLOMBIANA_PERIODO_1985-2009
- Junguito, R. (1995). La independencia de los bancos centrales en entredicho. El caso colombiano. *Revista Banco de la República*, 68(812), 24-57
- Kalmanovitz, S. (1977). Realidades de la independencia del Banco de la República. Banco de la República. *Cuadernos de Economía*, XVI (27), 15-27.
- Londoño, A., Tamaño, J., & Velásquez, C. (2012). Dinámica de la política monetaria e inflación objetivo en Colombia. *Revista Ensayos de Política Económica*, 30(68), 12-71.

- López, E., Vargas, H., & Rodríguez, N. (2016). La estrategia de la inflación objetivo en Colombia. Una visión histórica. Borradores de Economía, 952. Obtenido de <https://repositorio.banrep.gov.co/handle/20.500.12134/6263>
- López, Martha. (2006). Algunos criterios para evaluar una meta de inflación objetivo en el largo plazo. Borradores de economía, 386. Obtenido de <https://www.banrep.gov.co/es/algunos-criterios-para-evaluar-meta-inflacion-largo-plazo>.
- Lucas (Jr.) R., & Rapping, L. (1969). Price Expectations And The Phillips Curve. *American Economic Review*, 59(3), 342-350.
- Lucas (Jr.) R. (1973). Some International Evidence on Out-Put-Inflation Trade-Off. *American Economic Review*, 63(3), 326-334.
- Meisel, A. (1996). Autonomía del Banco Central e inflación. La experiencia colombiana 1923-1995. Borradores de Economía, 49. Obtenido de <https://www.banrep.gov.co/es/autonomia-banca-central-e-inflacion-experiencia-colombiana-1923-1995>.
- Misas. M., & López. E. (1999). Un examen empírico de la curva de Phillips en Colombia. *Borradores de Economía*, 117. Obtenido de <https://www.banrep.gov.co/es/examen-empirico-curva-phillips-colombia>.
- Misas. M., & Vásquez, D. E. (2002). Expectativas de inflación en Colombia: un ejercicio econométrico. Borradores de Economía, 212. Obtenido de <https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/pdfs/borra212.pdf>.
- Morales, F. (2015). Probando la condición Marshall-Lerner y el efecto de la curva J: evidencia empírica para el caso peruano. Obtenido de <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Estudios-Economicos/16/Estudios-Economicos-16-4.pdf>
- Okun, A. (1962). Potential GNP & Its Measurement and Significance. *American Statistical Association, Proceedings of the Business and Economics Statistics Section*, 98-104.
- Nigrinis, M. (2003). ¿Es lineal la curva de Phillips en Colombia? Obtenido de <http://repositorio.banrep.gov.co/bitstream/handle/20.500.12134/5300/BORRADOR%20282.pdf?sequence=1>
- Paéz, J. (2013). Una revisión de la ley de Okun para Latinoamérica. (*Tesis de maestría*). Colombia: Universidad del Valle.

- Phelps, E. S. (1967). Phillips Curves, Expectations of Inflation and Optimal Unemployment over Time. *New Series*, 34(135), 254-281.
- Phelps, E. S. (1971). *Microeconomics, Foundations of Employment and Inflation Theory*. London: Macmillan.
- Quintero, J. (2015). Impactos de la política monetaria y canales de transmisión en países de América Latina con esquema de inflación objetivo. *Revista Ensayos de Política Económica*, 33, 61-75.
- Riveros Saavedra, E.A. (2012). ¿Responde el Banco de la República a los movimientos de la tasa de cambio real? *Revista Ensayos de Política Económica*, 30(69), 150-194.
- Samuelson, P., & Solow, R. (1960). Analytical Aspects of Anti-Inflation Policy. *The American Economic Review*, 50(2), 177-194.
- Sargent, T. J. (1973). Rational expectations, the real rate of interest and the 'natural' rate of unemployment. *Brookings Paper on Economic Activity*. 4(2), 429-480.
- Sargent, T. J., & Wallace, N. (1973). Rational expectations and the dynamics of hyperinflation. *International Economic Review*, 14(2), 328-350.
- Sargent, T. J., & Wallace, N. (1975). "Rational" expectations, the optimal monetary instrument and the optimal money supply rule. *Journal of Political Economy*, 83(2), 241-254.

La adopción del comercio electrónico en las PyMEs*

Electronic commerce adoption in SMEs

Recibido: Noviembre 06 de 2018 - Evaluado: Febrero 09 de 2019 - Aceptado: Mayo 11 de 2019

Maryianela del Carmen Maita Guédez**

Para citar este artículo / To cite this Article

Maita Guédez, M. d. C. (Julio-Diciembre de 2019). La adopción del comercio electrónico en las PyMEs. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 4(8), (43-64).

Resumen

Este artículo presenta los resultados de una investigación documental, cuyo propósito fue identificar los factores que intervienen en la adopción del comercio electrónico en las Pequeñas y Medianas Empresas (PyMEs). Se examinó, analizó y contrastó diversos estudios sobre esta temática para encontrar respuesta a la pregunta planteada. Cada uno de los trabajos seleccionados responden a contextos muy particulares, así los resultados demuestran que diversas son las causas que motivan a las PyMEs a incorporarse a la comercialización de bienes y servicios a través de los medios digitales, por tanto, no existe una receta única. No obstante, se pueden establecer algunas imperativas dominantes como las organizacionales, preparación (*readiness*), conocimiento (*awareness*), innovación, presión ambiental o externa, facilidad de uso, beneficios percibidos, confianza en el medio, entre otros. Se concluye que gracias a las características de los nuevos gerentes que han crecido y se han formado en un mundo competitivo, donde las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) dominan el entorno, cada vez se hace más proclive el uso

* Artículo inédito. Artículo de investigación e innovación. Artículo de revisión. Proyecto vinculado al Doctorado en Ciencias Gerenciales de la Universidad Nacional Experimental Politécnica de las Fuerzas Armadas (UNEFA) - Venezuela.

** Doctoranda en Ciencias Gerenciales por la Universidad Nacional Experimental Politécnica de las Fuerzas Armadas UNEFA, Profesora Asociada de la Universidad de Los Andes "Dr. Pedro Rincón Gutiérrez" Táchira - Venezuela. Email: maryianelamaita@gmail.com.

del comercio electrónico en las PyMEs, con la salvedad que esto no representa la panacea de los problemas organizacionales, frente a los cambios de la época, y como tal no puede creerse que con tan solo incorporarse al mundo del comercio digital se obtendrán beneficios por sí solos, hay que saber gestionar para lograr extraer su valor. El reto no es implementar tecnologías sino transformar organizaciones a través de un gerenciamiento adecuado con su apoyo.

Palabras clave: PyMEs, Adopción Tecnológica, TIC, Comercio Electrónico, Gerencia

Abstract

This article gets the results of a documentary investigation, its purpose was to identify the factors that have a realtion in the adoption of Electronic Commerce in Small and Medium-sized Enterprises (SMEs). Various studies on this topic were examined, analyzed and contrasted to find an answer to the question asked. Each of the selected works respond to very particular contexts, so the results show that there are various causes that motivate SMEs to join the commercialization of goods and services through digital media, therefore there is no single recipe. However, some dominant imperatives such as organizational, readiness, awareness, innovation, environmental or external pressure, ease of use, perceived benefits, trust in the environment, among others, can be established. It is concluded that thanks to the characteristics of the new managers who have grown and been trained in a competitive world, where Information and Communication Technologies (ICT) dominate the environment, the use of electronic commerce in the SMEs, with the exception that this does not represent the panacea of organizational problems, in the face of the changes of the time, and as such, it cannot be believed that just joining the world of digital commerce will obtain benefits on its own, we must know manage to extract its value. The challenge is not to implement technologies but to transform organizations through proper management with their support.

Key words: SMEs, Technology Adoption, ICT, Electronic Commerce, Management

SUMARIO

INTRODUCCIÓN. – ESQUEMA DE RESOLUCIÓN. – I. Problema de investigación. – II. Metodología. – III. – Plan de redacción. - 1. La Gerencia de las Pequeñas y Medianas Empresas en el contexto actual. – 2. Elementos que definen el Comercio Electrónico. – 3. Resultados de investigación. - CONCLUSIONES. – REFERENCIAS.

Introducción

El propósito principal de esta investigación documental ha sido identificar los factores que intervienen en la adopción del comercio electrónico por parte de las Pequeñas y Medianas Empresas (PyMEs). Por consiguiente, se han revisado algunos estudios y reflexiones documentados sobre esta temática, desarrollados desde el punto de vista teórico y empírico, en los que se reflejan las teorías de adopción tecnológica; cabe mencionar: la teoría de difusión de la innovación de Rogers (1983), el modelo de aceptación de tecnología de Davis (1986), la teoría del comportamiento planificado de Ajzen (1991), entre otros, las cuales sugieren una serie de factores relevantes. Se examinó los trabajos de Herrero & Rodríguez (2006), Frassetto, Mollá & Ruíz (2012), Romero & Mauricio (2012), Jones, Alderete & Motta (2013); Jones & Brunello (2014), Quintero, Palos & Palos (2014), Sánchez & Arroyo (2016). Esta variedad de trabajos ha contribuido a revelar los factores que influyen sobre la decisión de comercializar bienes y servicios a través de los medios digitales como *Internet*, a saber, en forma general, el tamaño de la empresa, preparación (*readiness*), facilidad de uso percibida, presión externa (clientes, proveedores, empleados...), entre otros. Para este artículo, se han seleccionado cuatro (4) estudios centrales que muestran desde la perspectiva de la apropiación de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), por parte de las PyMEs, resultados de investigaciones de diversas partes del mundo. En el caso de Romero (2012) realiza un estudio a profundidad de los modelos de adopción de comercio electrónico de trabajos realizados en Tanzania, Bangladesh, Irán, Chile, Colombo Ramasuriya y Malasia. Frassetto et al. (2012) analizan los factores que influyen en los principales minoristas de Francia, España y Reino Unido; Jones et al. (2013) enfocan su investigación en Argentina. Finalmente, Quintero, et al. (2014) realizan su trabajo en México.

Esquema de resolución

1. Problema de investigación

Con la penetración de las TIC en todos los ámbitos, aunado a la globalización, así como a los cambios políticos, sociales y económicos; las empresas, sin importar su tamaño, se han visto en la necesidad de adaptarse, innovar y adoptar estrategias acertadas con el objeto de crear valor para sobrevivir y prosperar en los nuevos mercados altamente competitivos, de rápido crecimiento y constante cambio que se han generado en la economía del siglo XXI. De tal manera, el éxito empresarial

descansa en la capacidad organizativa de pronosticar y reaccionar a las exigencias de estos mercados, por lo que un factor clave de dicho éxito es la flexibilidad, entendida como la capacidad del empresario de adaptarse de manera acelerada a los cambios que se demandan para competir y responder más rápido que sus competidores (Flores & González, 2009). En el caso de las PyMEs, las estadísticas de la OECD/CAF (2019), indican que representan el 99,50% de las empresas de América Latina y el Caribe, favoreciendo el 60,00% del empleo productivo formal con el aditivo de enfrentarse al sector informal y una significativa brecha de productividad frente a las grandes corporaciones, en consecuencia, con el paso del tiempo se han visto obligadas a innovar. Esta innovación puede darse en diversas dimensiones, ya sea a partir de la forma de comercializar un producto, los procesos de fabricación o servicios en general; organizativamente presentan estructuras creativas que promuevan el mejor desempeño de los empleados, además de la aplicación de marketing ingenioso para garantizar su permanencia en los nuevos mercados cada vez más cambiantes (Huguett, 2017), donde la naturaleza de las estrategias de negocios podrían verse condicionadas por tres (3) aspectos: las formas de vida que se están originando en las ciudades, el acceso cada vez mayor a las TIC, además del conocimiento de las organizaciones para aprovechar estas herramientas (Hernández, 2011).

Respecto a las formas de vida que se están originando en las ciudades, Siso (2012) indica que se caracterizan por un mayor número de habitantes, ritmo acelerado, estrés urbano, inseguridad personal; disminución del tiempo para la realización de actividades laborales, personales y de ocio, con cambios en los horarios de establecimientos comerciales tradicionales. Estas características de los centros urbanos continuamente, en mayor proporción, amenazan y vulneran a las PyMEs, quienes tienen una oferta de servicios limitada a espacio-tiempo.

Frente a este panorama, se ha propiciado la creación de alternativas para la comercialización de bienes y servicios, tal es el caso del uso de algunas herramientas de las TIC, que constituyen para González, Pulgar & González (2009) una novedosa estrategia empresarial basada en la utilización de las redes de comunicaciones para la concreción de transacciones comerciales que en la actualidad se han propagado con términos anglosajones como: *e-commerce*, *e-business*, *social commerce*; los cuales se proyectan como uno de los pilares de una novedosa economía digital. Específicamente, el *e-commerce* o comercio electrónico representa la verdadera revolución informática, influye en los diversos escenarios empresariales, genera cambios en las economías, la segmentación de los consumidores, así como en los mercados de empleos gerenciales y de mano de obra (Drucker, 2002).

Asimismo, el comercio electrónico ha ido emergiendo como un fenómeno mundial (Herrerros, 2019), convirtiéndose en una atractiva perspectiva para la innovación e inversión en nuevos mercados, nuevos modelos de negocios y creación de servicios (Abad, 2014). Es un canal de distribución con formas particulares de hacer negocios, disminuye los costos, la comunicación y la información se obtienen en tiempo real, habilitando cualquier mercado del mundo a los productos y servicios nacionales; factores que inciden directamente sobre la competitividad, teniendo mayor ventaja los países con economías e infraestructura tecnológica avanzadas (González et al., 2009), por nombrar algunos: Norteamérica, Europa y países asiáticos como Corea del Sur y China. En el caso de Latinoamérica y el Caribe, es evidente que existe un letargo digital tanto en la infraestructura tecnológica como en el acceso a los servicios de Internet en poblaciones apartadas (Sánchez & Arroyo, 2016). Sin embargo, en la actualidad, Latinoamérica se proyecta como un nicho con grandes oportunidades para el comercio electrónico. Según las encuestas del portal Tendencias Digitales (2019) con el crecimiento de Internet en América Latina, de 61,00% a 66,00%, hasta el 2018, cada vez son más los consumidores que se conectan desde sus dispositivos de escritorio o móviles para adquirir bienes y/o servicios. Para ese año, un 49,00% de los usuarios realizaron compras en línea, liderando el mercado países como Brasil, México y Argentina; particularmente Brasil apunta como el mercado minorista en línea más grande de la región el cual facturó un 42,00% de los 47.4 mil millones de dólares de las ventas. También se debe acotar que hay una proporción de usuarios digitales que hicieron transacciones electrónicas bien importantes, como en el caso de Ecuador (50,00%), Colombia (48,00%), República Dominicana (42,00%), Venezuela (40,00%) y Panamá (38,00%).

Los resultados anteriores muestran que en Latinoamérica cada vez es más proclive el uso del comercio electrónico por parte de los consumidores, esto puede obedecer a los beneficios que ofrece el medio que lo soporta, por ejemplo: la disponibilidad absoluta las 24 horas del día, los siete (7) días de la semana, para realizar búsquedas en diversos sitios web o plataformas especializadas que facilitan comparar marcas y precios entre la gran variedad de productos que se encuentran disponibles, sin importar la localización geográfica, sin presiones de tiempo ni influencia del vendedor, con la salvedad de hacerlo desde la comodidad de su casa, oficina o desde cualquier lugar en el que disponga de un dispositivo de escritorio o móvil conectado a Internet. Lo expresado en el párrafo anterior se certifica con las palabras de Drucker (2002: 61) “la gran fuerza del comercio electrónico es precisamente que ofrece a los clientes una gran variedad de productos, sea quien

sea quien los hace”. Esta amplia gama de productos, al alcance de un clic, ofrece la posibilidad de mermar problemas como la escasez que obligan a los consumidores a recorrer diferentes establecimientos tradicionales para encontrar lo que necesita o satisfaga necesidades, como ocurre en el caso venezolano donde el amplio rubro de repuestos automotrices, entre otros, se ha visto afectado por una escasez superior al 50,00% (Salas, 2016). En consecuencia, el comercio electrónico sigue ganando espacios en Venezuela, esto lo demuestra la encuesta de Tendencias Digitales (2017), sobre los usos de *Internet* en Latinoamérica, indicando que cada vez son más los particulares y PyMEs que usan esta herramienta como vía para enfrentar las circunstancias actuales por las que atraviesa el país, ubicándose en la quinta posición de penetración en la región, donde el 78,00% de los encuestados declara haber comprado en línea. Desde el punto de vista empresarial, el comercio electrónico ofrece un cúmulo de ventajas, algunas planteadas por Fernández, Sánchez, Jiménez & Hernández (2015: 1) son: “permite replantear los objetivos en la empresa con un claro direccionamiento estratégico, facilitando crear nuevos productos y mercados, nuevos canales de distribución, reducir el coste de las actividades empresariales y favorecer la apertura de nuevos mercados”. No obstante, Requena, Muñoz, Rodríguez & Olarte (2006) consideran que aunque el éxito del comercio electrónico es inminente, muchas empresas no se atreven a dar el paso necesario para incursionar en éste con el objeto de provocar cambios adaptados a la época, probablemente por el temor de los gerentes a enfrentarse a nuevas herramientas con las formas de gestionarlas: ¿cómo hacerlo?, ¿qué ofertar? y ¿cómo promocionarlo?; desconfianza en la seguridad de las transacciones financieras en línea, los costos de inversión en infraestructura, así como las características de los clientes con los que no se interactúa frente a frente. Asimismo, Romero & Mauricio (2012) plantean que la adopción del comercio electrónico en las PyMEs versus las grandes empresas es incipiente, debido a la fuerte influencia del propietario, la resistencia a tomar riesgos, el no poseer un equipo de gerentes con una completa formación gerencial, ausencia de un *staff* especializado en TIC, así como el uso inadecuado de la tecnología que permita dar la confianza a través del conocimiento.

Lo expresado por los autores mencionados con anterioridad, son tan solo algunos factores que podrían afectar a las PyMEs para su incorporación al comercio electrónico, de allí parte el interés de esta investigación documental en la que se examinan, analizan y contrastan algunos estudios realizados por diversos autores, en diferentes regiones, con el propósito de responder a: ¿Cuáles son los factores que intervienen en las PyMEs para la adopción del comercio electrónico?

Circunstancialmente la respuesta a esta interrogante corresponde a un primer paso para contribuir con el conocimiento del estado del arte del comercio electrónico y abre caminos de reflexión indispensable para el desarrollo de otros trabajos más amplios.

2. Metodología

Este artículo nace de un estudio documental, donde la estrategia metodológica se centra en la documentación más que en la experimentación u observación de un fenómeno. Arias (2012: 27) define este tipo de investigación como “un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas”, en consecuencia se requirió la consulta de diversas fuentes de información disponibles en la *Web*, específicamente se usó artículos de revistas científicas procedentes de España y diferentes países de América Latina que versaran sobre la adopción del comercio electrónico, con la finalidad de analizarlas, contrastarlas y sintetizarlas para encontrar respuestas a la pregunta planteada. Partiendo de la selección de los documentos base, sobre los que se haría la revisión de la ubicación teórica, se procedió a realizar una lectura preliminar para vislumbrar los factores que influyen en la adopción del comercio electrónico, luego, en una revisión más profunda se extrajo y plasmó en matrices de lectura e interpretación de textos los elementos relevantes de esta temática. En un siguiente paso se procedió a contrastar los resultados para interceptar las posibles aproximaciones a los factores que intervienen en la adopción del comercio electrónico. Finalmente se redactó el artículo que se presenta.

3. Plan de redacción

3.1. La Gerencia de las Pequeñas y Medianas Empresas en el contexto actual

En América Latina, las PyMEs surgen a través de empresas conformadas con una adecuada estructura para la gestión empresarial y comercial, algunas son empresas familiares que nacen asociadas al fenómeno del autoempleo. Según el número de trabajadores se pueden clasificar en: Microempresas (menos de 10 trabajadores), Pequeñas empresas (entre 10 y 49 trabajadores), Medianas empresas (entre 50 y 250 trabajadores) y Gran empresa (más de 250 trabajadores). La segunda y tercera clasificación suele agruparse bajo la denominación de PyMEs y englobaría

a todas aquellas empresas que disponen de diez a doscientos cincuenta trabajadores (Valdés & Sánchez, 2012).

Sin duda alguna, las PyMEs son empresas dinámicas que desempeñan un papel notable en el desarrollo de la economía local para el respaldando del progreso nacional con constantes nuevas inversiones que generan competencia, productos, ideas, servicios e impulsan el entorno, además permiten el desarrollo de habilidades emprendedoras. Al respecto, Huguett (2017) manifiesta que las PyMEs proporcionan beneficios relevantes para la actividad económica y su diversificación realizando un importantísimo aporte a las exportaciones, así como al comercio. Pueden actuar como un semillero de emprendimiento e innovación, estimulan la inversión privada, en consecuencia, son una significativa fuente generadora de empleo; tienen la flexibilidad de adaptarse a cambios en la demanda y la oferta, de tal manera, mejoran la competitividad en el mercado, moderan las posiciones monopólicas de las grandes corporaciones sin olvidar su rol preponderante en la provisión de servicios para la comunidad, pudiendo realizar una significativa contribución a los programas de desarrollo regional. Todo esto es posible con un gerenciamiento adecuado, adaptado a la época. Para Maucher (2003) la gerencia establece metas y define estrategias para proporcionar una dirección a las empresas a través del proceso administrativo indicado por Arbeláez, Serna & Díaz (2014), en el que se cumplen las funciones heredadas de Taylor y Fayol: planificar, organizar, dirigir y controlar (figura 1).

Para el establecimiento de estrategias que permitan a las PyMEs ser competitivas y desenvolverse eficientemente en el mercado global, Fernández (2008) manifiesta que no basta con la administración adecuada de sus capacidades y recursos, sino que es ineludible considerar los factores siguientes:

- **Visión global:** se refiere a la ampliación de su horizonte visual donde el entorno global es un marco de referencia para su actividad, debe estar atento a la evolución de los mercados y la tecnología en su área de competencia, manteniendo constante relación con productos, proveedores y competidores, lo que implica adaptación a los cambios que se generan con el fin de garantizar la productividad de la empresa.
- **Capital humano:** es un factor diferenciador de las PyMEs, pues el talento humano identificado con las mismas repercute directamente en el incremento de la productividad. Dentro de este marco, es imperioso establecer estrategias gerenciales de compromiso social que apunten a las necesidades más sentidas y valoradas por el talento humano, ya sean de

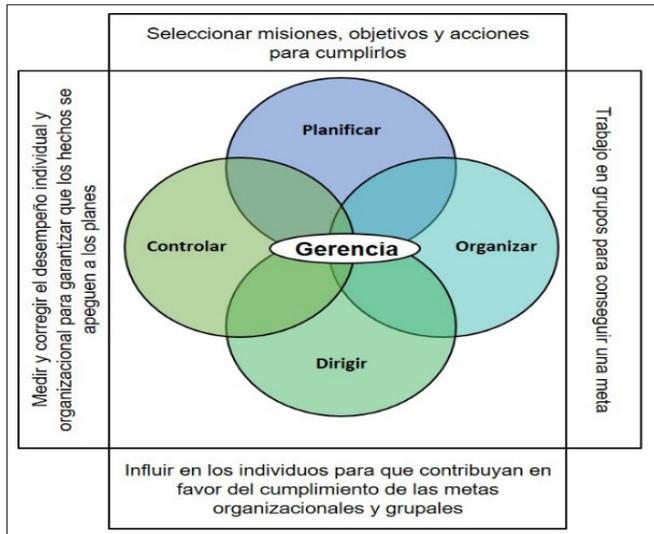
motivación y/o formación, que propicien conductas positivas en pro del rendimiento esperado.

- **Innovación:** se debe considerar como un proceso permanente en las estrategias de todas las áreas de las PyMEs y no solo al área de producción, con la intención de introducir novedades para el desarrollo, mejora de procesos, productos y servicios ya existentes.
- **Tecnologías de Información y Comunicación (TIC):** se han convertido en un vital recurso para las PyMEs, que ha traído consigo cambios incrementales o paradigmáticos en los roles, procesos de trabajos y valores; creando nuevos modelos de organización, esto implica retos de actualización para una nueva gerencia en los espacios virtuales, pues hoy se trabaja con banca en línea, empresas virtuales, comercio electrónico, entre otros. En consecuencia, las TIC son un ancla para apoyar estrategias de cambio o diseñar estrategias competitivas.
- **Responsabilidad ética:** corresponde al marco de actuación de las PyMEs para la toma de decisiones fundamentado en los valores y principios compartidos, tanto individual como colectivamente, que orienten hacia la consecución de sus objetivos de rentabilidad y sostenibilidad en el tiempo. De esta manera, las empresas deben ser conscientes de la importancia de incluir la responsabilidad ética en sus planes, misión y visión, que sea parte de una cultura organizacional basada en la ética, con el fin de lograr objetivos económicos, responder a las necesidades de sus accionistas, empleados, proveedores y clientes (responsabilidad social) sin olvidar a las necesidades del ambiente (responsabilidad ambiental).

De lo anterior se infiere que las PyMEs deben estar a la vanguardia de los nuevos tiempos y escenarios que se plantean, los cuales deben ser liderados por los gerentes, pues no es sólo adaptarse a los cambios sino crearlos, promoverlos para abordar de manera integral, con eficiencia, rapidez y competitividad el mercado global; haciéndose necesario la capacitación, actualización, evolución del conocimiento en la medida que va evolucionando el entorno y la tecnología, aplicando un gerenciamiento que contribuya con el uso adecuado de las herramientas provistas por las TIC, como el comercio electrónico, para generar una ventaja competitiva que según Tarziján (2011) se relaciona con la creación de un valor económico de una empresa frente a sus competidores. Además, la condición sine qua non son la presencia de valores como cooperación, confianza y responsabilidad; en relación a la

atención y satisfacción de los clientes de un mercado en el que no se tiene contacto persona a persona, sino a través de un medio digital.

Figura 1. Funciones del proceso administrativo



Fuente: Elaboración propia a partir de la definición de Arbeláez, Serna & Díaz (2014).

3.2. Elementos que definen el Comercio Electrónico

Diversas son las definiciones de comercio electrónico que se encuentran en la literatura existente sobre la temática, algunas muy amplias o muy estrictas, otras marcan un antes y un después de *Internet*. En este sentido, con la finalidad que el lector disponga de una visión más completa, a continuación, en la tabla 1 se presenta una recopilación de conceptos de algunos autores consultados durante esta investigación.

Tabla 1. Definiciones de Comercio Electrónico

Autor	Definición
Del Águila (2000)	“Es el desarrollo de actividades económicas a través de las redes de telecomunicaciones” (p.41)
Armas (2006)	“Conjunto de aquellas transacciones comerciales y financieras realizadas a través del procesamiento y la transmisión de información por medios electrónicos, incluyendo texto, sonido e imagen” (p. 531)
Cuesta (2010)	“Podemos considerarlo como una forma de Marketing Directo cuyo medio de comunicación con los clientes es a través de Tecnologías de la Información, apoyadas en algunos casos por acciones de comunicación off line, es decir de medios tradicionales para dar más amplitud a la comunicación” (p. 375)
Jones, Alderete & Motta (2013)	“Uso de las tecnologías de información y comunicación en el procesamiento de información relativa a transacciones comerciales para crear, transformar y/o redefinir las relaciones entre organizaciones o entre las organizaciones y los individuos, con el fin de crear valor” (p. 166)
Quintero, Palos & Palos (2014)	“Uso de medios electrónicos, principalmente el Internet, para llevar a cabo el proceso de comercialización de un bien o servicio en cualquiera de sus fases, desde publicidad hasta compra” (p. 3)
Regatto & Viteri (2017)	“Es un patrón de organización que abarca cada uno de los procesos de la empresa como: marketing, venta, despacho, prestación de servicios, pagos de productos y servicios adquiridos por las comunidades virtuales globales de clientes, interconectadas en red” (p.336).

Fuente: Elaboración propia a partir de los autores consultados.

De las definiciones presentadas en la tabla 1, se pueden extraer algunos elementos que caracterizan al comercio electrónico, a saber:

- Es una modalidad de comercio que utiliza medios electrónicos para la compra, venta o intercambio de bienes o servicios.
- El intercambio comercial, en sentido amplio, se puede dar a través de cualquier TIC, pero en la actualidad, *Internet* es el medio privilegiado para la transacción comercial.
- En la forma de operar no existen fronteras, solo se requiere de una infraestructura de telecomunicaciones, pública o privada, que posibilite la interacción a distancia y la transferencia de información entre las partes involucradas: empresas, consumidores y administraciones públicas o gubernamentales, quienes al combinarse generan distintos tipos de comercio electrónico conocidos con una nomenclatura universal por sus siglas en inglés. La tabla 2 resume los tipos de comercio electrónico y sus rasgos distintivos.

Tabla 2. Tipos de comercio electrónico y rasgos distintivos

Tipos de comercio electrónico	Rasgos distintivos
B2B (Business to Business)	Comercio realizado de negocio a negocio, como el intercambio entre un fabricante y un distribuidor de un producto o entre un distribuidor y un minorista.
B2C (Business-to-consumer o business-to-customer)	Comercio electrónico que se lleva a cabo entre empresas y los consumidores finales.
C2C (Consumer to Consumer)	Comercio entre consumidores, éstos pueden comprar y vender entre ellos.
G2C (Government to consumers)	Comercio entre gobierno nacional, regional o municipal y consumidores para el pago de multas, impuestos y tarifas públicas.
G2B (Government to Business)	Comercio entre gobierno y empresas, por ejemplo: las compras del Estado a través de internet por medio de licitaciones, concurso de precios, entre otros.

Fuente: Elaboración propia a partir de Mora & Contreras (2014).

Es importante resaltar que el comercio electrónico tiene una larga lista de ventajas, algunas ya se han avizorado previamente en este artículo, tanto para los consumidores como para las empresas, en el caso de éstas, el portal Tendencias Digitales (2019) las resume de la siguiente manera:

- **Flexibilidad de tiempo:** tener presencia en el comercio electrónico abre espacios al mercado global manteniendo un equilibrio con la tienda física.
- **Autonomía:** el comercio electrónico permite conectarse con los intereses de los consumidores, esto da la posibilidad de crear productos y posicionar marcas de acuerdo a estos intereses de los mismos, logrando una comunicación más directa entre marca-consumidor.
- **Ventas escalables:** en el comercio electrónico el mercadeo y las ventas se hacen simultáneamente, con la utilización de redes sociales y buenas estrategias de marketing digital se les facilita a los consumidores conectarse con la marca y evaluar los productos.

3.3. Resultados de investigación

Tomando en cuenta los estudios que forman parte de esta revisión documental, a continuación, se presentan los resultados más significativos relacionados con los factores que intervienen en la adopción del comercio electrónico.

En la investigación empírica-cuantitativa de Frasset et al. (2012), se analizó la adopción del comercio electrónico de 300 empresas minoristas británicas, españolas y francesas; su foco fue: el tamaño de la empresa, la antigüedad de la misma, el

grado de internacionalización y la categoría del producto. La tabla 3 muestra los resultados estudiados por estos autores.

Tabla 3. Factores de adopción del comercio electrónico según Frasquet, Mollá & Ruíz (2012)

Cuestión a investigar	Resultado
Tamaño de la empresa	La adopción del comercio electrónico es mayor en aquellas PyMEs que tienen un mayor número de empleados.
Categoría del producto	Las PyMEs de los sectores de electrónica, decoración, los grandes almacenes y otro comercio especializado, presentan una mayor disposición a la adopción del comercio electrónico.
Grado de internacionalización	No se encontró ninguna relación entre la internacionalización de las PyMEs con la adopción del comercio electrónico como canal de distribución.
Antigüedad de la empresa	Tampoco influye de forma significativa en la adopción del comercio electrónico.

Fuente: Elaboración propia a partir de Frasquet et al. (2012).

De los resultados reflejados en la tabla 3, se puede verificar que el tamaño de la empresa es un factor influyente en la adopción del comercio electrónico, asimismo ocurre con el tipo de producto que se comercializa. Se encontró una demanda significativa con los sectores de electrónica, decoración, los grandes almacenes y otro comercio especializado; por el contrario, el sector de la alimentación es el menos dispuesto a incorporarse a esta modalidad de comercio, debido a que, como lo indican Frasquet et al. (2012: 112), “muchos alimentos son perecederos y su almacenamiento y transporte hasta el cliente final pueden presentar mayores dificultades en comparación con otros productos”. Esto significa que cualquier producto o servicio no se pueda comercializar por Internet como una extensión de las normas tradicionales del negocio, se tiene que considerar que este medio tiene características muy particulares que solo posibilita oportunidades a las PyMEs que estén preparadas y con la disposición de ofertar productos/servicios especialmente adaptados a los consumidores, en consecuencia se debe detectar necesidades que hasta el momento no han podido ser satisfechas adecuadamente.

Adicionalmente, en esta investigación internacional, se encontró diferencias entre las PyMEs en función del país de origen presentando una menor tendencia a la adopción del comercio electrónico los negocios españoles respecto a los británicos. Otro elemento interesante es que se corroboró el impacto del uso de esta herramienta en los resultados financieros de las PyMEs pues ejerce un efecto sobre el beneficio y la rentabilidad, es decir genera una ventaja competitiva.

Jones et al. (2013) realizan un análisis exploratorio – descriptivo a una muestra de 108 PyMEs del sector comercial y de servicios de Córdoba, Argentina. Los datos se obtuvieron a través de una encuesta aplicada durante seis meses entre los años 2012 y 2013. La hipótesis planteada por estos autores fue:

La adopción del comercio electrónico se asocia con: a) La percepción de la organización respecto de los beneficios asociados con el comercio electrónico y a las TIC; b) El nivel de preparación digital o *e-readiness* de la organización; c) La percepción de la organización respecto de la preparación digital o *e-readiness* del entorno; d) El tamaño organizacional y e) El sector de actividad (p.165).

Los resultados de esta investigación apuntan en la misma dirección de los resultados obtenidos por Frasquet et al. (2012) en relación a que el tamaño de la empresa incide significativamente en la adopción del comercio electrónico, de este modo Jones et al. (2013: 171) afirman que “es poco frecuente que una empresa con más de 10 empleados no tenga sitio web”. No obstante agregan otro aspecto relevante en esta decisión, el cual está relacionado con el nivel de preparación digital de las PyMEs (uso adecuado y experiencia en implementación de las TIC), en otras palabras mientras mayor sea el conocimiento, las habilidades y destrezas para la aplicación de las TIC mayor será la conciencia tecnológica de la organización, por ende se hace más propicia la utilización de Internet u otros medios digitales como canal para comercialización de bienes y servicios.

Quintero et al. (2014) documentan una investigación cuantitativa, exploratoria, no experimental de tipo transversal con una muestra de 140 PyMEs. La hipótesis planteada fue:

La utilidad percibida, la facilidad de uso percibido y el riesgo percibido son factores que influyen de manera significativa en la actitud y posterior uso del comercio electrónico como estrategia de negocios en las micro y pequeñas del vestido en Guadalajara, Jalisco (p. 8).

El análisis de las variables se realiza en tres aplicaciones del comercio electrónico: compras, ventas y publicidad. La tabla 4 muestra los resultados obtenidos de los cuestionarios aplicados a la muestra.

Tabla 4. Factores de adopción del comercio electrónico según Quintero, Palos y Palos (2014)

Cuestión a investigar	Resultado
Utilidad percibida	<p>Compras: Si el empresario ha realizado compras a través de Internet, éste tendrá una mejor percepción de la utilidad del comercio electrónico que aquellos que nunca lo han utilizado.</p> <p>Ventas: Como canal de ventas Internet no es más económico ni más rápido que la forma tradicional de comercialización.</p> <p>Publicidad: Si el empresario ha realizado publicidad online tendrá una percepción diferente sobre el comercio electrónico en relación con aquellos que nunca lo han utilizado.</p>
Facilidad de uso percibido	<p>Compras: Los empresarios que no conocen Internet como medio para la comercialización de bienes y servicios tienen una idea neutral sobre su complejidad de uso, mientras que aquellos que tienen experiencia consideran que es fácil de usar a la hora de hacer negocios.</p> <p>Ventas: Los que usan el comercio electrónico como canal de ventas consideran que Internet es una plataforma fácil de usar.</p> <p>Publicidad: La experiencia del empresario al aplicar el comercio electrónico como medio de publicidad en su PyME muestra una valoración positiva en cuanto a la facilidad de uso y utilidad de esta plataforma como medio para la comercialización.</p>
Riesgo percibido	<p>Compras: Los asiduos compradores a través de Internet están en desacuerdo con las afirmaciones de inseguridad.</p> <p>Ventas: No todos los empresarios que comercializan a través de Internet se sienten enteramente seguros de utilizar esta plataforma de negocios.</p> <p>Publicidad: Los empresarios que han utilizado Internet para anunciarse se consideran más capaces de utilizar dicha plataforma que aquellos que no están familiarizados en su uso.</p>

Fuente: Elaboración propia a partir de Quintero, Palos & Palos (2014).

De los resultados anteriores se puede extraer que mientras mayor sea la experiencia de los gerentes en el uso de Internet, como canal para compras, ventas o publicidad; en esa medida la actitud es más positiva para percibir su utilidad, la facilidad de uso y los riesgos, en consecuencia, será más propensa la adopción del comercio electrónico como estrategia de negocios de las PyMEs estudiadas. Finalmente, Romero (2012), en su investigación documental elabora una revisión exhaustiva de los modelos de adopción de comercio electrónico para PyMEs de países en desarrollo. En el artículo, se hace referencia a diversos autores que han realizado estudios empíricos para determinar los factores que influyen sobre la decisión de incorporarse al uso de las tecnologías para la compra y venta de bienes y servicios, haciendo énfasis en que esos estudios corresponden a realidades muy particulares. En la tabla 5 se muestran algunos de los autores citados por Romero (2012) con el ánimo de abreviar los factores más relevantes relacionados con la adopción del comercio electrónico.

Tabla 5. Factores que influyen en las PyMEs para la adopción del comercio electrónico documentados en Romero (2012)

Autores / Año / País	Imperativas Dominantes	Factores
Noor & Arif (2011)	Innovación	Ventaja comparativa, complejidad, compatibilidad, grado en que puede ser probada la innovación y cómo son percibidos los resultados.
Ban-gladesh	Organizacional	Fortaleza financiera, experiencia de la organización en los negocios, experiencia en el uso de Internet y número de empleados capacitados en TIC.
Senarathna & Wickramasuriya (2011) Colombo Wickramasuriya	Organizacional	Actitudes de la alta gerencia, cultura organizacional y recursos tecnológicos disponibles.
Hajli, Bugshan, Hajli & Kalantari (2012)	Preparación (readiness) organizacional	<i>Readiness</i> tecnológico, cantidad de empleados capacitados en TIC, infraestructura tecnológica disponible, penetración de internet en la sociedad, infraestructura de <i>e-banking</i> , entre otros.
Irán	Conocimiento (awareness)	Falta de conocimiento, carencia de conocimiento en TIC, falta de habilidades en idioma Inglés, pobre percepción gerencial.
	Organizacional	Tamaño de la empresa, calidad de los sistemas de información, soporte de gestión y recursos disponibles (humanos, financieros y tecnológicos).
	Administración	Capacidad de innovación del director ejecutivo y su conocimiento en TIC
	Tecnológico	Diversidad de tecnologías de Internet, de redes y sistemas de información para toma de decisiones y aplicaciones distribuidas que mejoren o amplíen las aplicaciones de comercio electrónico.
Ajmal & Yasin (2012)	Individual	Corresponde a los clientes, empleados y gerentes con capacitación, habilidades y experiencia en TIC.
	Implementación	Sitio web con buen funcionamiento, que ofrezca a los clientes posibilidad de registrarse, realizar el pedido de productos y servicios, así como pagar con cualquier medio de pago desde el sitio web.
	Confianza	Percepción del cliente respecto a la privacidad y seguridad del sitio web, confianza en el uso del mismo, en los productos y servicios.
	Ambiental	Presión competitiva, debido al uso del comercio electrónico por otras empresas para dar servicios a los clientes. Apoyo gubernamental en el sentido de simplificar normas y regulaciones. Diferencias culturales e infraestructura tecnológica variable entre países.

Fuente: Elaboración propia a partir de Romero (2012).

De lo anterior podemos indicar que los aspectos organizacionales son sumamente influyentes en la adopción del comercio electrónico por parte de las PyMEs, de este modo el tamaño de la empresa, fortaleza financiera, disponibilidad

de recursos tecnológicos, experiencia en el uso de Internet, así como la actitud de la alta gerencia y el número de empleados capacitados en TIC pueden intervenir positivamente en esta decisión. Sin embargo, otros factores externos como la presión competitiva de otras organizaciones, rol del gobierno, la demanda del cliente y clientes potenciales también deben ser considerados.

De los cuatro artículos analizados en esta investigación, al realizar una contrastación entre los mismos, se puede indicar que Frassetto et al. (2012) y Jones et al. (2013), como se vislumbró anticipadamente, coinciden en que el tamaño de la empresa es un factor relevante para la adopción del comercio electrónico, siendo este aspecto corroborado por varios de los autores presentados en Romero (2012) dentro de la imperativa organizacional. Este factor influyente es justificable pues mientras mayor sea la empresa se considera que ésta tiene mayores recursos y por ende la probabilidad de crear una tienda online, adicional a la tienda física, es mayor.

Por otro lado, el nivel de preparación digital o *e-readiness* de la organización tienen gran incidencia para dar este primer paso, así lo reflejan Jones et al. (2013) y Quintero et al. (2014) cuando hacen referencia a la utilidad percibida y facilidad de uso percibida. Sin embargo, estos dos grupos de autores discrepan entre ellos en que la utilidad percibida sea un factor imprescindible, pues los primeros no pudieron demostrar la hipótesis que relaciona la adopción del comercio electrónico con la percepción de la empresa respecto de los beneficios que éste ofrece. Hay que tener en cuenta que ambas investigaciones se realizaron en contextos diferentes.

Conclusiones

Internet está abierta a la comercialización de una amplia variedad de productos y servicios especialmente adaptados a los usuarios para satisfacer sus demandas. Gracias a esto se han propiciado nuevos modelos de negocio que han obligado a muchas empresas a modificar sus estrategias de mercadeo, redefinir productos, procesos y servicios e incorporarse al comercio electrónico. Este nuevo mercado, con características muy particulares, abre oportunidades a las PyMEs para romper barreras espacio-temporales, ampliar la oferta de productos, información y distribución de contenidos, incorporar elementos multimedia en un mismo escenario (sitio *Web*), establecer mayores canales de comunicación (bidireccionales y multidireccionales) favoreciendo la interacción entre los entes involucrados: empresas, gobierno, consumidores, bienes y servicios.

En virtud de estos beneficios, el interés de esta investigación documental, fue identificar los factores que intervienen en las PyMEs para la adopción del

comercio electrónico desde las posturas de diversos autores que los han analizado en contextos particulares y que van más allá de reconocer las ventajas de los medios tecnológicos en el comercio. Así, los resultados demuestran que diversas son las causas que motivan a las PyMEs a incorporarse a la comercialización de bienes y servicios a través de *Internet*, en otras palabras, no existe una receta, por el contrario, existen múltiples manifestaciones para hacerlo, así queda demostrado en la amplia revisión de Romero (2012). No obstante, algunas imperativas dominantes son: las organizacionales, la preparación (*readiness*), conocimiento (*awareness*), innovación, presión ambiental o externa, facilidad de uso, beneficios percibidos y la confianza en el medio. Se puede afirmar que, aunque son muchos los factores que intervienen en la decisión de la incorporación de las PyMEs al uso del comercio electrónico, cada vez se hace más proclive gracias las características de los nuevos gerentes que han crecido y se han formado en un mundo competitivo en el cual las TIC han revolucionado todas las actividades del ser humano, donde la competencia ya no es local y las barreras espacio temporales ya no son una limitante para los clientes.

Finalmente, debe quedar claro que el comercio electrónico no representa la panacea de los problemas organizacionales, frente a los cambios de la época, y como tal no puede creerse que con tan solo incorporarse al mundo del comercio digital se obtendrán beneficios por sí solos, hay que saber gestionar para lograr extraer su valor. El reto no es implementar tecnologías sino transformar organizaciones a través de un gerenciamiento adecuado con su apoyo, así lo avalan autores como Álvarez (2010), González (2005), Gomis & Carrillo (2007).

Referencias

- Abad, S. (2014). El comercio Electrónico. Online Business School. Obtenido de <https://retailnewstrends.files.wordpress.com/2015/05/investigacion-observacion-comercio-electronico-2014.pdf>.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Revista Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, 179-211.
- Álvarez, R. (2010). Conversar con el futuro, en una nueva era y horizontes de marketing. *En Nuevas tendencias en management. Fundamentos y aplicaciones* (pp. 79-96). España: Profit editorial.
- Arbeláez, J., Serna, H., & Díaz, A. (2014). *Modelo Gerenciales: Un Marco Conceptual*. Colombia: Fondo Editorial Cátedra María Cano.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología*

científica. 6ta edición. Venezuela: Editorial Episteme.

- Armas, M. (2006). La tributación y el comercio electrónico. *(TELOS) Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 8(3), 529–536.
- Buitrago Rodríguez, M. d. V., Eslava Zapata, R., & Gonzalez junior, H. A. (2017). Operaciones de comercio electrónico directo gravadas con el Impuesto al Valor Agregado venezolano. *Tribútum*, 26, 39-52. Obtenido de http://www.ucat.edu.ve/web/wp-content/uploads/2016/07/Tributum-XXVI_Edit_3_2017.pdf.
- Chacón, E., & Eslava, R. (2017). Aplicaciones de Software Científico para el análisis de datos en diseños mixtos de investigación. *Eco matemático*, 8(1), 110-119.
- Cuadrado Ebrero, A., García Jara, E., & Eslava Zapata, R. (2011). Información financiera en Internet Caso: Bolsa de Madrid y el Eurostoxx50. *Visión Gerencial*, 10(1), 57-70.
- Cuesta, F. (2010). Las pymes en el comercio electrónico y en el mercado global afrontando la globalización sin servidumbres físicas. *Revista Economía industrial*, 375, 203-214.
- Davis, F. (1986). A technology acceptance model for empirically testing new end-user information systems: Theory and results. *(tesis de doctorado)*. Estados Unidos: Instituto Tecnológico de Massachusetts.
- Del Águila, R. (2000). *Comercio Electrónico y Estrategia Empresarial*. España: Ediciones RA-MA.
- Drucker, P (2002). *La Gerencia en la Sociedad Futura*. Colombia: Editorial Norma.
- Eslava Zapata, R., Pérez Carrero, O., & Aranguren Carrero, M. (2014). Metodología de la investigación: guía para la elaboración y presentación del trabajo de grado. *Hacer y Saber*, 3, 150-169. Obtenido de <http://www.revencyt.ula.ve/storage/repo/ArchivoDocumento/hacer/n3/art11.pdf>.
- Eslava Zapata, R., Cuadrado Ebrero, A., & García Jara, E. (2010). Evaluación de la satisfacción de las necesidades de información de los usuarios contables con el análisis DELPHI. *Visión Gerencial*, 9(2), 313-331.
- Fernández, A, Sánchez, M, Jiménez, H., & Hernández, R. (2015). La importancia de la Innovación en el Comercio Electrónico. *Revista Universia Business Review*, 47, 106-125.
- Fernández, G. (2008). Estrategias gerenciales en las PyMEs venezolanas en el

- escenario del desarrollo local. Una reflexión Teórica. *Multiciencias*, 8(2), 197-204.
- Flores, B., & González, F. (2009). La competitividad de las pymes morelianas. *Cuadernos del Cimbage*, 11, 85-104.
- Frasquet, M., Mollá, A., & Ruíz, M. (2012). Factores determinantes y consecuencias de la adopción del comercio electrónico B2C: una comparativa internacional. *Revista Estudios Gerenciales*, 28(123), 101-120.
- Gomis, R., & Carrillo, J. (2007). Las tecnologías de la información en las empresas del cluster televisivo en el norte de México. En Hualde y Carrillo (coord.). *Televisión digital en la frontera norte de México. Retos ante la transición tecnológica (pp. 143-149)*. México: Miguel Ángel Porrúa.
- González, J., Pulgar, A., & González, I. (2009). Uso de las TIC's como estrategia gerencial para el desarrollo de la competitividad. *Revista TEACS*, 1(2), 85-98.
- González, R. (2005). *Nuevas tecnologías aplicadas a la gestión de recursos humanos*. España: Editorial Ideas propias.
- Hernández, A. (2011). Desarrollo de un modelo unificado de adopción del comercio electrónico entre empresas y consumidores finales. Aplicación al mercado español. (tesis de doctorado). España: Universidad Politécnica de Madrid.
- Herrero, A., & Rodríguez, I (2006). La adopción del comercio electrónico B2C: una comparación empírica de dos modelos alternativos. *Revista española de investigación de marketing ESIC*, 10(1), 69-91.
- Herreros, S. (2019). *La regulación del comercio electrónico transfronterizo en los acuerdos comerciales. Algunas implicaciones de política para América Latina y el Caribe*. Chile: Publicación de la Naciones Unidas.
- Huguett, S. (2017). *La influencia del comercio internacional en las pymes y su rol en el entorno global*. Colombia: Ediciones Universidad Simón Bolívar.
- Jones, C., & Brunello, M. (2014). E-readiness y adopción de e-commerce en Micro Pequeñas y Medianas empresas cordobesas. En IX jornadas de docentes universitarios de sistemas y tecnología de la información, DUTI. Obtenido de <http://www.editorial.unca.edu.ar/Publicacione%20on%20line/CD%20INTERACTIVOS/DUTI/PDF/EJE3/JONES.pdf>.
- Jones, C., Alderete, M., & Motta, J. (2013). Adopción del comercio electrónico en

- Micro, Pequeñas y Medianas empresas comerciales y de servicio de Córdoba, Argentina. *Cuadernos de Administración*, 29(50), 164-175.
- Maucher, H. (2003). *El futuro de la alta gerencia*. Mexico: Oxford. University Press.
- Mora, W., & Contreras, A. (2014). Impacto del Comercio Electrónico como Modalidad Transaccional de las Compañías Anónimas en Venezuela. *Revista Heurística*, 17, 176-197.
- OECD/CAF. (2019). *América Latina y el Caribe 2019: Políticas para PyMEs competitivas en la Alianza del Pacífico y países participantes de América del Sur*. Francia: OECD Publishing.
- Quintero, S., Palos, H., & Palos, M. (2014). Factores que influyen en el uso del comercio electrónico como estrategia de negocios en las micro y pequeñas empresas del vestido en Guadalajara, Jalisco. XIX congreso internacional de contaduría, administración e informática. Obtenido de <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xix/docs/10.05.pdf>.
- Regatto, J., & Viteri, V. (2017). El comercio electrónico como ventaja competitiva para las empresas del siglo XXI. Memorias del II congreso internacional virtual sobre desafíos de las empresas del siglo XXI. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/actas/2017/empresas/28-el-comercio-electronico.pdf>.
- Requena, K., Muñoz, J., Rodríguez, E., & Olarte, M. (2006). El Comercio Electrónico en Venezuela. Obtenido de <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ve/2006/kr-cel.htm>.
- Rogers, E. (1983). *Diffusion of Innovations*. (3rd ed.). New York: The Free Press. Obtenido de <https://teddykw2.files.wordpress.com/2012/07/everett-m-rogers-diffusion-of-innovations.pdf>.
- Romero, P. & Mauricio, D. (2012). Revisión de modelos de adopción de E-commerce para pymes de países en desarrollo. *Revista de investigación de sistemas e informática*, 9(1), 69–90.
- Salas, J. (29 de junio de 2016). Supera el 50% escasez de repuestos para autos. *Diario el Impulso.com*. Obtenido de <https://www.elimpulso.com/2016/06/29/supera-50-escasez-repuestos-autos/>.
- Sánchez, J., & Arroyo, F. (2016). Diferencias de la adopción del comercio electrónico entre países. *Revista Suma de negocios*, 7, 141–150.

- Siso, G. (2012). La población de Venezuela: evolución, crecimiento y distribución geográfica. *Revista Terra Nueva Etapa*, XXVIII(43), 109-140.
- Tarziján, J. (2011). La ventaja competitiva de la empresa. Obtenido de <http://www.jorgetarzijan.com/wp-content/uploads/2011/04/PaperAbantedef1.pdf>.
- Tendencias Digitales. (2017). El comercio electrónico en Venezuela: ¿cómo se comporta? Obtenido de <https://tendenciasdigitales.com/el-comercio-electronico-en-venezuela-como-se-comporta/>.
- Tendencias Digitales. (2019). Claves del comercio electrónico latinoamericano rumbo al “comercio social. Obtenido de <https://tendenciasdigitales.com/el-comercio-electronico-en-venezuela-como-se-comporta/>.
- Valdés, J., & Sánchez, G. (2012). Las MIPYMES en el contexto mundial: sus particularidades en México. *Iberóforum. Revista de Ciencias Sociales de la Universidad Iberoamericana*, VII(14), 126-156.

Revista Gestión y Desarrollo Libre, Año 4 N° 8, 2019. p.p. 65 - 93
ISSN 2539-3669
Universidad Libre Seccional Cúcuta, Facultad de Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables y Centro Seccional de Investigaciones
Cartografía del conflicto armado en Norte de Santander 1988–2012: análisis
descriptivo de las modalidades de violencia
Mario de Jesús Zambrano Miranda
Chanbelayn Pinzón Solano
Marcela Pontón Álvarez

Cartografía del conflicto armado en Norte de Santander 1988–2012: análisis descriptivo de las modalidades de violencia *

Mapping of armed conflict in North Santander 1988–2012:
Descriptive analysis of violence modalities

Recibido: Noviembre 04 de 2018 - Evaluado: Febrero 06 de 2019 - Aceptado: Mayo 08 de 2019

Mario de Jesús Zambrano Miranda **
Chanbelayn Pinzón Solano ***
Marcela Pontón Álvarez ****

Para citar este artículo / To cite this Article

Zambrano Miranda, M. d. J., Pinzón Solano, C., & Pontón Álvarez, M. (Julio-Diciembre de 2019). Cartografía del conflicto armado en Norte de Santander 1988–2012: análisis descriptivo de las modalidades de violencia. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 4(8), (65-93).

Resumen

El conflicto armado ha impactado el departamento Norte de Santander con diversas formas de violencia, las cuales son usadas como herramientas según los intereses particulares de los grupos armados ilegales presentes en el territorio que fungen como

* Artículo inédito. Artículo de investigación e innovación. Artículo de investigación. Proyecto de investigación vinculado al semillero de investigación Crecimiento Económico y Desarrollo Territorial (CEDT).

** Economista, Magister en Gobierno y Políticas Públicas por la Universidad Externado de Colombia, Docente de la Escuela Superior de Administración Pública (ESAP). Email: mario.zambrano@gmail.com.

*** Licenciado en Administración Pública Territorial por la Escuela Superior de Administración Pública, Grupo de investigación Crecimiento Económico y Desarrollo Territorial (CEDT), Investigador Junior de la Escuela Superior de Administración Pública. Email: chanberlayn@outlook.es.

**** Licenciada en Administración Pública Territorial por la Escuela Superior de Administración Pública, Grupo de investigación Crecimiento Económico y Desarrollo Territorial (CEDT), Investigador Junior de la Escuela Superior de Administración Pública. Email: danamarnos1110@hotmail.com.

actores estatales en ausencia del Estado. El presente estudio desmenuza esa realidad en diferentes grados de intensidad durante el periodo 1988 al 2012. Utilizando una cartográfica temática mediante el uso de software ARCGIS que demuestra la dinámica del conflicto armado sobre el territorio, se mismo es evidente la concentración de acciones violentas en los municipios ubicados al norte sobre la línea fronteriza, siendo el narcotráfico el elemento que cohesiona los hechos violentos sobre el territorio, cultivos de coca y ubicación geográfica son dos de las variables que explican el círculo de violencia en estos municipios de Norte de Santander

Palabras Clave: Cartografía, Territorio, Conflicto Armado, gobernabilidad

Abstract

The armed conflict has impacted Norte de Santander with several forms of violence, which are used as tools according to the particular interests of the illegal armed groups present in the territory that serve as state actors in the absence of the state. This study breaks down this reality into different degrees of intensity during the period 1988 to 2012. Using a thematic mapping using ARCGIS software that demonstrates the dynamics of the armed conflict over the territory, it is also evident that violent actions are concentrated in the municipalities located north of the border, drug trafficking being the element that unites the violent acts on the territory, coca crops and geographical location are two of the variables that explain the circle of violence in these municipalities of Norte de Santander

Key words: Cartography, Territory, Armed Conflict, Governance

SUMARIO

INTRODUCCIÓN. - ESQUEMA DE RESOLUCIÓN. - I. Problema de investigación. - II. Metodología. - III. Plan de redacción. - 1. Conflicto armado. - 2. Resultados de investigación. - 2.1 Ataques a Poblaciones (AP). - 2.2 Daño a Bienes Civiles (DBC). - 2.3 Asesinatos Selectivos (MSEL). - 2.4 Secuestro (SEC). - 2.5 atentados Terroristas (AT). - 2.6 Minas Antipersona (MAP). - 2.7 Masacre (MAS). - CONCLUSIONES. - REFERENCIAS.

Introducción

Según Posada (1968) El fenómeno de la violencia en Colombia es una de las más terribles realidades en la historia de América Latina. Terrible por el desgaste humano y huella sangrienta que ha dejado; por sus efectos claramente negativos sobre

la economía nacional; por sus impactos/en la moral y en las costumbres de algunos sectores de la población. La geografía de la violencia no cubre homogéneamente, ni con igual intensidad el territorio de Colombia. La estrategia territorial de los actores ilegales está determinada por las condiciones geoeconómicas, dada la presencia de cultivos de coca y recursos naturales; además, de corredores estratégicos debido a la facilidad de movilidad en la región y hacia afuera (Salazar, 2010). Todo ello explica en buena medida la expansión, intensificación y prolongación del conflicto en determinadas zonas del país; asimismo, la conjunción de elementos como la desigualdad, la pobreza, la ausencia del Estado, instituciones corruptas, falta de gobernabilidad (Yaffe, 2011) y la inequitativa distribución de los activos rurales es un problema histórico y estructural, que antecede e incluso explica los orígenes del conflicto armado (Uribe Kaffure, 2014).

La espacialidad del conflicto enclava a los actores ilegales en la periferia lejos de los centros económicos y políticos del país (Ríos sierra, 2016), donde las condiciones selváticas, montañosas, fronterizas, la ausencia del Estado, la presencia de guerrilla y paramilitarismo, o la concurrencia de fuentes de poder económico, como el cultivo ilícito y el narcotráfico, sirven de escenario óptimo para persistir en una guerra de guerrillas. Departamentos como Cauca, Caquetá, Nariño, Putumayo, Arauca y Norte de Santander concentran hasta dos terceras partes del total de cultivos de coca y sus indicadores socioeconómicos presentan un mayor rezago con respecto al resto del país. “Un efecto del conflicto armado que se ha agudizado desde el inicio del Plan Colombia es el desplazamiento forzado interno y transfronterizo, el cual representa la mayor manifestación de la crisis humanitaria en el país” (López, 2007: 141). Lo anterior explica que, la condición de periferia de dichos departamentos va más allá de una cuestión geográfica y fronteriza. Considera la dimensión de violencia estructural, en términos de esta violencia, los departamentos referidos se encuentran atrasados en materia de calidad de vida, desarrollo humano, necesidades básicas insatisfechas, ingresos económicos y desempleo, lo cual permite albergar la hipótesis de un escenario con: una institucionalidad más débil, por un lado, y por otro, con menores capacidades para combatir la violencia directa derivada de la presencia de los grupos armados. “Una sociedad en crisis muestra por lo general signos de desintegración. En la medida en que el estado constituye el principal factor articulador de la sociedad, esos signos de ruptura cuestionan su capacidad para desempeñar este fundamental papel integrador” (Oszlack, 1992: 6).

Para el año 2013, los indicadores socioeconómicos de los departamentos periféricos sustentan la tesis antes expuesta; la incidencia de la pobreza en estos

departamentos alcanza casi el 47,00%, mientras la media nacional se sitúa en 38,40%; igualmente, la tasa de desempleo es 1,50 puntos superior en estas regiones del país y las necesidades básicas insatisfechas superan el 58,00% cuando la media nacional se situaba en 53,51%. Adicionalmente, existe un patrón espacial de relación entre las áreas de siembra de coca y el accionar armado de los grupos irregulares, evidenciando una alta relación entre incremento del conflicto y siembra de coca. Para el 2002 y el año 2009 en las regiones con cultivos ilícitos la intensidad de confrontación armada estaba entre 10 y 50 acciones bélicas (Salazar, 2010). La expansión de los cultivos de coca se debe al conflicto armado, al mismo tiempo que el narcotráfico se constituye en catalizador del conflicto.

Lo anterior ha sido catalogado como uno de los problemas que pueden causar violencia y crimen, pero también representan un obstáculo al desarrollo de las regiones. Como lo menciona Rodríguez & Zambrano (2014: 100) para el caso de Norte de Santander, “la ineficiencia de las instituciones del Estado, juegan un papel importante en el bajo desarrollo económico de la región porque ocasiona mayores niveles de violencia e inseguridad, generando incertidumbre, que a su vez afecta el intercambio y el acceso a tecnologías y mercados más grandes, y benéfica a los grupos de mayor poder en el sector, que en últimas vulneran al pequeño productor”. Las condiciones de los territorios y vida de los habitantes permiten indagar sobre la clase de relaciones sociales entre los mismos, por ello el presente artículo pretende hacer un análisis más a fondo, ya que la violencia y los problemas de orden público también están relacionados con el atraso de algunas regiones (ley 12 de 1986). Finalmente, el escrito se divide en cinco partes, comenzando por esta introducción, seguido por el plan de redacción, metodología, análisis de resultados y conclusiones.

Esquema de resolución

1. Problema de investigación

¿Cuál ha sido la dinámica del conflicto armado en Norte de Santander 1988–2012?

2. Metodología

Con un enfoque cuantitativo se realizó un estudio descriptivo donde las interacciones entre el hombre y el territorio constituyen un conjunto de relaciones referenciadas espacialmente desde el campo de la geografía, disciplina que analiza estas interacciones (Rivera Pabón, 2006). Dicho análisis es posible con el uso de la

cartografía temática, herramienta que permite asociar fenómenos sociales al espacio posibilitando una simple pero definitiva síntesis de la realidad.

3. Plan de redacción

3.1. Conflicto armado

América latina ha sido uno de los continentes de mayor preocupación en este tema, como lo demostró el Igarapé Institute (2016) siendo la zona con más homicidios en el mundo con una mayor participación por parte de Centroamérica. Según Chabat (2010: 7):

En América Latina destacan los cárteles de la droga mexicanos, los cuales se han modificado y recompuesto en los últimos años. Varias de estas organizaciones criminales tienen presencia en el resto de Latinoamérica y han hecho alianzas con otros grupos criminales en Colombia y Europa para la distribución de drogas. En América Latina subsisten los cárteles colombianos, los cuales, si bien se han atomizado, siguen produciendo la mayor cantidad de cocaína que circula en el mundo, así como algunas mafias desarrolladas en las rutas de la droga hacia el mercado estadounidense, tales como los “yardees” jamaíquinos.

Colombia desde la época de la conquista hasta finales del siglo XX, se ha caracterizado por tener múltiples eventos de violencia, situando al país en el podio de criminalidad y disuasión a nivel internacional, que en el año 2016 ocupó el puesto 12 entre los países con mayor índice de criminalidad a nivel mundial (BBC, 2016). El crimen en Colombia, entendido como homicidios, hurtos, delitos sexuales, amenazas y terrorismo, ha sido una constante histórica que se ha transformado a lo largo de los años y ha afectado la interacción de los habitantes a partir de factores sociodemográficos, económicos, geográficos e institucionales.

Así las cosas, aunque la violencia se presente en todo el suelo colombiano, no es esquiva a las desigualdades de los territorios. Debido a lo anterior es importante ahondar en los diferentes espacios geográficos y territorios del país donde son más evidentes las desigualdades económicas y sociales como pasa en las zonas fronterizas. Por ello Hernández (2016: 13) plantea tres colombias como resultado de un sistema político desigual, “una urbana institucionalizada e integrada, una Colombia semiurbana y semiintegrada y una tercera rural, pobre, básicamente sin Estado y muy desintegrada del resto del país.”

El conflicto armado propicia la gran concentración de fuerza laboral poco calificada y en condiciones de miseria en los municipios que son centros de acopio de actividad económica en el país; todo esto a través del fenómeno del desplazamiento forzado. Sumado a lo anterior, las estadísticas demográficas suministradas el Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas (DANE) exponen que, en promedio, la tasa de crecimiento de la población en el país fue de 1,8% para el periodo 1985 a 1991, sin embargo, a partir de 1992, de acuerdo con la información, los departamentos y municipios comenzaron a crecer, esto a una tasa promedio 34,30% mayor que antes, dado lo anterior, es preciso señalar que, la mayor densidad demográfica puede deberse a cuestiones que difieren del movimiento natural de la población, tales como el proceso de descentralización adoptada por el gobierno nacional a inicios de los 90.

“Las ciudades en Colombia han tenido que recibir grandes cantidades de población que han llegado a saturar mercados laborales estrechos, que no están en capacidad de absorber esta mano de obra. Como consecuencia, los mercados informales han crecido, la inseguridad ha aumentado y algunos servicios de los sistemas sociales han colapsado” (Miranda et al., 2016: 24). Esta última variable prima de igual manera para el trabajo de López & García (1999) argumentando que más que la pobreza es la desigualdad la causa de la violencia. De manera que, esta se propaga más rápidamente donde el Estado no tiene el monopolio de la fuerza. Contrario al enfoque de las causas por falta de necesidades satisfechas, repunta el trabajo de Rubio (1999) el cual argumenta que no es favorable pensar en la violencia como un acto generado por individuos presionados a delinquir por sus necesidades insatisfechas pues “las mayores tasas de criminalidad están presentes en las ciudades más desarrolladas a manos de individuos con mayor acceso a la educación y al empleo, y en los municipios donde confluyen las organizaciones ilegales armadas, (guerrilla, paramilitares, narcotráfico)” (Sánchez Torres & Núñez, 2001: 95).

Como lo menciona Posada (1987: 30) “La consecuencia más notable de los procesos de violencia es la expulsión del campesinado y la concentración de la propiedad rural. A su vez, el hambre de tierras y recursos productivos del campesinado se expresa en movimientos dirigidos a la invasión de haciendas, en corrientes migratorias hacia frentes de colonización, en marchas campesinas por servicios públicos y en diversas formas de relación con movimientos armados revolucionarios o clientelas armadas de propietarios y narcotraficantes.” Finalmente, en lo institucional, el Gobierno nacional ha intentado mediante el uso de políticas, garantizar una mayor seguridad ciudadana a través de la Dirección de Política

Criminal y Penitenciaria en 2008, la cual fue delegada como la dependencia encargada del diseño, formulación y evaluación de las políticas públicas del crimen, la implementación de la Constitución del 91, o de los innumerables diálogos entre el Ministerio de Justicia y las dependencias de Derecho para la vinculación de los criminales a la sociedad.

De modo que, si bien la serie de condiciones institucionales y políticas mencionadas anteriormente pudieron mejorar el comportamiento regional y nacional del conflicto, parece indicar que, más que erradicar la violencia, se obtuvo como consecuencia de este proceso, un cambio estructural que pudo alterar la dinámica criminal en el país, y por ende en cada una de las regiones del mismo. “Los grupos armados persiguen diversos objetivos de guerra al atacar a la población civil. La extensión del dominio territorial, con el ataque y el control de las poblaciones, es importante, ya sea por el atractivo económico que ofrece la región o por su contribución para ejercer hegemonía en el territorio.” (Miranda et al., 2016: 25). Según Contreras (2003) una primera aproximación a las causas del conflicto lleva a distinguir las objetivas de las subjetivas, estas últimas se explican más por la voluntad política de los actores en conflicto que por las circunstancias de orden social, económicas o político que constituirían las primeras. Como la voluntad política de los actores no surge de la nada, es bastante discutible que pueda presentarse una tajante separación entre estas causas. Partiendo de esa premisa, y teniendo en cuenta los factores anteriormente mencionados, se formula el siguiente cuestionamiento ¿Cómo la presencia de cultivos ilícitos en el territorio y la condición de frontera incide en las dinámicas del conflicto armado en Norte de Santander durante el periodo 1988-2012?

Para finales del siglo XX, la economía del crimen había tomado una importante posición en los debates a nivel mundial, producto del mayor interés por comprender los actos delincuenciales que repercuten negativamente en el desenvolvimiento de la economía. Este nuevo campo de investigación de la ciencia económica fue adoptado prontamente dada la escasa capacidad institucional de los Estados que impedía atender de manera adecuada este fenómeno, cuyo resultado fue el enfrentamiento armado que inundó la primera mitad del siglo y casi tres cuartos del mismo a causa de la reconstrucción de las naciones. Paralelamente, en Colombia desde “mediados del siglo XX hasta la actualidad, se puede apreciar claramente que distintas visiones y tipos de violencia se entrecruzan constantemente, repeliéndose en unos casos (estatal/ contraestatal), conviviendo en otros (estatal/paraestatal), y mutando y en algunos casos generando nuevas violencias (narcotráfico, narcoestatal,

narcoparamilitar, narcoguerrillera)” (Trejos, 2012: 35) y la “La persistencia de la violencia en Colombia, que se da a pesar de haber sido superada en periodos determinados, a través de pactos políticos y sociales, se explica porque el sistema político ha excluido a amplias capas de la población, al tiempo que los grupos de intereses particulares se han apropiado de los bienes públicos y han marginado de los servicios sociales a la mayor parte de la población” (Martínez, 2001: 176).

La determinación del conflicto en Colombia, como una medida para analizar la aparente relación con las condiciones del territorio, de la vida de los habitantes, y de las instituciones, que en conjunto se desenvuelven mediante las relaciones sociales, se hace necesaria para identificar los elementos que componen la interacción social del país y su nexa con la violencia. Mas en regiones donde el Estado lleva medio siglo de espaldas a todos los problemas sociales y económicos que aún persisten en la zona y no han consolidado un orden político, social, económico y jurídico debido a la continua violencia generada por los actores armados ilegales. Esto hace de la presente investigación de vital importancia a la hora de indagar en el fenómeno criminal, con el fin de proveer un aporte a la literatura frente al tema para el mayor conocimiento y comprensión de este. Según Ávila et al. (2013: 21) “las dinámicas de ilegalidad y el crimen en la zona de frontera no son homogéneas, y al estudiarlas es necesario desprenderse de prejuicios y posiciones extremistas, más bien, al ser zona de frontera las situaciones son grises y las interrelaciones entre legalidad e ilegalidad no se pueden enmarcar en análisis totalizantes.”

3.2. Resultados de investigación

El conflicto armado ha impactado el departamento Norte de Santander con diversas formas de violencia, las cuales son usadas como herramientas según los intereses particulares de los grupos armados ilegales, representados por guerrillas y paramilitares que fungen como actores estatales en ausencia del Estado sobre un amplio territorio, con un accionar en diferentes grados de intensidad que durante el periodo 1988 al 2012 generaron 4013 acciones violentas en siete formas particulares de violencia (tabla 1).

Tabla 1. Definición de las acciones de violencia

	ATAQUES A POBLACIONES (AP): “Incursión que implica la ocupación transitoria de un territorio para la realización de una acción militar con un objetivo militar identificado dentro del casco urbano” (Carreño Barreto, 2016, p. 49).
	DAÑO A BIENES CIVILES (DBC): “Daños causados a bienes materiales públicos y privados que no son objetivos militares” (Carreño Barreto, 2016).
	ASESINATOS SELECTIVOS (MSEL): “Acción de quitar la vida a una persona seleccionada de una comunidad en la cual el actor armado tiene influencia y con dicha acción busca socavar el tejido social que se oponga a sus intereses. En dicha acción de una (1) a tres (3) pierden la vida, además de ser una modalidad de violencia también ejecutada por la fuerza pública en las ejecuciones extrajudiciales. Dichas acciones no son publicitadas por los grupos armados que las realizan dado que la intención es invisibilizar la violencia” (Carreño Barreto, 2016, p. 49).
	SECUESTRO (SEC): “Situación en la cual una persona es privada ilegalmente de su libertad contra de su voluntad para obtener un beneficio a cambio de su liberación o con su retención” (Carreño Barreto, 2016).
	ATENTADOS TERRORISTAS (AT): “Ataque indiscriminado realizado con explosivos en escenarios públicos y civiles con un alto poder de destrucción” (Carreño Barreto, 2016, p. 48).
	MINAS ANTIPERSONA (MAP): Explosivo que detona por proximidad y contacto mas no media un dispositivo electrónico que genere una selección de víctimas al momento de explotar tiene el potencial de matar, aunque generalmente causa la incapacidad permanente por pérdida de miembros inferiores de una persona o grupo de personas. Existe la variación de los Artefactos Explosivos Improvisados AEI que por su inestabilidad y componentes suponen un mayor peligro” (Carreño Barreto, 2016).
	MASACRES (MAS): “Acción de quitar la vida a más de tres (3) personas ubicadas en un mismo lugar bajo las mismas condiciones de modo tiempo y lugar seleccionadas de una comunidad en la cual el actor armado tiene influencia dicha acción es publicitada como muestra de poder ante la ausencia legítima del Estado que deja la población totalmente desprotegida” (Carreño Barreto, R. 2016, p. 48).

Fuente: Elaboración propia con datos tomados de Capital Social y Conflicto Armado: una indagación en diferentes municipios de Colombia sobre la resiliencia social ante la violencia. Disponible en <http://bdigital.unal.edu.co/56146/1/1032439957.2017.pdf>.

3.2.1. Ataques a Poblaciones (AP)

Los Ataques a Poblaciones (AP) suman 54 acciones para el periodo 1988-2012, las cuales son ejecutadas en un 100,00% por grupos guerrilleros, con la guerrilla del ELN ejecuto 21 AP que equivalen al 38,89% de las acciones seguida de la guerrilla de las FARC con 18 AP que corresponden al 33,33% de las acciones, destaca que al sumar las acciones de la guerrilla del ELN y las FARC individualmente y en conjunto dado que estos grupos guerrilleros se apoyaron en la realización de los AP además de participar en la coordinadora guerrillera Simón Bolívar (CGSB) la cifra resultante es de 51 AP, que equivalen al 94,44 % de las acciones (tabla 2).

Según (Montenegro, 2016, p. 8) “El fortalecimiento del control territorial y militar por parte de las FARC, ya que se ha afirmado que fueron estos quienes introdujeron la semilla de coca en la región con fines económicos (Pérez, 2006).

Esto confluyó con condiciones de rentabilidad del negocio del narcotráfico a finales de la década de los noventa. De igual forma, las condiciones de pobreza y las escasas oportunidades de los cultivos de “pan coger”, empujaron al campesinado a optar por el cultivo de coca para mejorar sus niveles de vida.”

Tabla 2. Acciones de AP por actor armado 1988-2012

ACTOR ARMADO	ATAQUES A POBLACIONES			
	ACCIONES	%	VICTIMAS FATALES	%
GUERRILLA NO IDENTIFICADA	1	1,85		
GUERRILLA-CGSB	9	16,67	9	11,25
GUERRILLA-ELN	21	38,89	33	41,25
GUERRILLA-ELN Y EPL	1	1,85	1	1,25
GUERRILLA-EPL	1	1,85		
GUERRILLA-FARC	18	33,33	16	20,00
GUERRILLA-FARC Y ELN	3	5,56	21	26,25
TOTAL	54	100,00	80	100,00

Fuente: Elaboración propia con datos tomados del Centro Nacional de Memoria Histórica.

Los años más violentos en cuanto a AP en el Departamento Norte de Santander durante el periodo 1988-2012 corresponden a los años de 1991 y 1999 con 9 AP correspondientes al 16,67% de las acciones para cada año respectivamente, así mismo el periodo más violento transcurre desde 1988 a 1999 tiempo que corresponde con la llegada de los paramilitares con el bloque Catatumbo al departamento lo que explica la disminución AP (tabla 3). Paralelo a esto, Cortés (2012) demuestra el aumento de los cultivos ilícitos debido a la situación económica del país. “la forma de producción campesina recibe un fuerte golpe con las políticas de apertura económica neoliberal impulsadas por el gobierno de César Gaviria Trujillo. La entrada de productos agrícolas subsidiados provenientes especialmente de Estados Unidos quebró a muchos campesinos, que se vieron obligados a bajar los precios de sus productos incluso por debajo de los costos de producción para poder competir en el mercado interno” (Cortés, 2012: 140).

Tabla 3. Acciones de AP en el periodo 1988-2012

AÑO	ATAQUES POBLACIONALES	
	No.	%
	54	
1988	2	3,70
1989	3	5,56
1990	5	9,26
1991	9	16,67
1992	2	3,70
1993	0	0,00
1994	3	5,56
1995	0	0,00
1996	1	1,85
1997	5	9,26
1998	6	11,11
1999	9	16,67
2000	1	1,85
2001	1	1,85
2002	1	1,85
2003	2	3,70
2004	1	1,85
2005	0	0,00
2006	0	0,00
2007	0	0,00
2008	0	0,00
2009	2	3,70
2010	0	0,00
2011	0	0,00
2012	1	1,85

Fuente: Elaboración propia con datos tomados del Centro Nacional de Memoria Histórica disponible en <http://www.centrodememoriahistorica.gov.co/micrositios/informeGeneral/basesDatos.html>.

3.2.2. Daño a Bienes Civiles (DBC)

El comportamiento de las cifras en cuanto a Daños a Bienes Civiles (DBC). Durante el periodo 1988-2012 se realizaron 379 acciones de DBC las cuales tuvieron

un mayor grado de intensidad durante la década de los años 90, con su punto más álgido en el año 1991 con 44 acciones que equivalen al 11,61 % del total, hasta el año 2002 con 23 acciones que equivalen 6,07% del total (tabla 4).

Tabla 4. Acciones de DBC en el periodo 1988-2012

AÑO	DAÑOS A BIENES CIVILES	
	No.	%
1988	5	1,32
1989	13	3,43
1990	11	2,90
1991	44	11,61
1992	36	9,50
1993	14	3,69
1994	24	6,33
1995	24	6,33
1996	10	2,64
1997	13	3,43
1998	20	5,28
1999	23	6,07
2000	24	6,33
2001	32	8,44
2002	23	6,07
2003	9	2,37
2004	5	1,32
2005	1	0,26
2006	8	2,11
2007	5	1,32
2008	1	0,26
2009	9	2,37
2010	6	1,58
2011	7	1,85
2012	12	3,17

Fuente: Elaboración propia con datos tomados del Centro Nacional de Memoria Histórica. Disponible en <http://www.centrodememoriahistorica.gov.co/micrositios/informe-General/basesDatos.html>.

La razón de la disminución en las acciones de DBC está vinculada con la presencia de grupos paramilitares que incursionaron en el territorio para el de 1999 con el Bloque Catatumbo actor armado ilegal que resto espacio a los grupos guerrilleros. La desmovilización de los grupos paramilitares puede ser la causa de un pequeño crecimiento en la tendencia en las acciones de DBC (tabla 5).

Tabla 5. Acciones de DBC por actor armado 1988-2012

ACTOR ARMADO	DAÑOS A BIENES CIVILES			
	ACCIONES	%	VICTIMAS FATALES	%
AGENTE EXTRANJERO	4	1,06		
EJÉRCITO NACIONAL	8	2,11	1	3,70
EJÉRCITO NACIONAL-FUERZA AÉREA	1	0,26		
EJÉRCITO NACIONAL-FARC	1	0,26		
FUERZA AÉREA	1	0,26		
FUERZA PÚBLICA	1	0,26		
GRUPO ARMADO NO IDENTIFICADO	18	4,75	4	14,81
GRUPOS PARAMILITARES	18	4,75	7	25,93
GUERRILLA NO IDENTIFICADA	64	16,89	5	18,52
GUERRILLA-CGSB	30	7,92		
GUERRILLA-ELN	159	41,95	5	18,52
GUERRILLA-ELN Y EPL	3	0,79	1	3,70
GUERRILLA-EPL	8	2,11		
GUERRILLA-ERP	1	0,26	1	3,70
GUERRILLA-FARC	56	14,78	3	11,11
GUERRILLA-FARC Y ELN	4	1,06		
POLICÍA NACIONAL	1	0,26		
POLICÍA NACIONAL-ELN	1	0,26		
TOTAL	379	100,00	27	100,00

Fuente: Elaboración propia con datos tomados del Centro Nacional de Memoria Histórica. Disponible en <http://www.centrodememoriahistorica.gov.co/micrositios/informe-General/basesDatos.html>

Es de anotar que 325 acciones de DBC fueron ejecutadas por grupos guerrilleros, cifra que representa el 85,75% de las acciones, así mismo las acciones de DBC más representativa fueron ataques a la infraestructura eléctrica con el 37,47 que representa 142 acciones, seguido de los medios de transporte con el 24,80% que representa 94 acciones y ataques a la vivienda y la propiedad privada con el 14,51%

con 55 acciones, tres objetivos recurrentes que suman 291 acciones que representan el 76,78% de las acciones totales (tabla 6).

Tabla 6. Frecuencia de DBC en el periodo 1988-2012

DAÑOS A BIENES CIVILES	CANTIDAD	%
INFRAESTRUCTURA ELECTRICA	142	37,47
MEDIOS DE TRANSPORTE	94	24,80
VIVIENDA Y PROPIEDAD PRIVADA	55	14,51
MATERIAL ELECTORAL Y SEDES POLITICAS	24	6,33
ENTIDADES PUBLICAS	16	4,22
INFRAESTRUCTURA VIAL	12	3,17
INFRAESTRUCTURA COMUNICACIONES	12	3,17
ENTIDADES BANCARIAS	11	2,90
INFRAESTRUCTURA EMPRESARIAL	6	1,58
INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA	3	0,79
INFRAESTRUCTURA AEROPORTUARIA	1	0,26
INFRAESTRUCTURA COMUNITARIA	1	0,26
INFRAESTRUCTURA EN SERVICIOS PUBLICOS	1	0,26
LUGARES DE CULTO	1	0,26
TOTAL	379	100,00

Fuente: Elaboración propia con datos tomados del Centro Nacional de Memoria Histórica. Obtenido de <http://www.centrodememoriahistorica.gov.co/micrositios/informeGeneral/basesDatos.html>

3.2.3. Asesinatos Selectivos (MSEL)

Los asesinatos selectivos están presentes en todo en el periodo de estudio 1988-2012 destacando dos periodos, en los cuales se concentra los hechos siendo el primero; liderado por los grupos paramilitares durante los años 2000-2003 concentrando 43,74% de las acciones de violencia con 572 asesinatos. En un segundo momento toman relevancia los grupos emergentes o bandas criminales BACRIM previa desmovilización de los paramilitares del bloque Catatumbo. Con un 27,37% que representa 358 asesinatos (tabla 7). Aunado a lo anterior, (Villamizar, 2008) argumenta que la desmovilización de este bloque fue catalizador de la lucha por tierras que se darían posteriormente.

Tabla 7. Muertes selectivas en el periodo 1988-2012

AÑO	MUERTES SELECTIVAS	
	No.	%
	1308	
1988	12	0,92
1989	11	0,84
1990	21	1,61
1991	30	2,29
1992	25	1,91
1993	23	1,76
1994	38	2,91
1995	35	2,68
1996	33	2,52
1997	26	1,99
1998	17	1,30
1999	48	3,67
2000	153	11,70
2001	99	7,57
2002	136	10,40
2003	184	14,07
2004	36	2,75
2005	14	1,07
2006	9	0,69
2007	30	2,29
2008	31	2,37
2009	38	2,91
2010	69	5,28
2011	160	12,23
2012	30	2,29

Fuente: Elaboración propia con datos tomados del Centro Nacional de Memoria Histórica. Disponible en <http://www.centrodememoriahistorica.gov.co/micrositios/informe-General/basesDatos.html>.

Los paramilitares y grupos desconocidos delincuenciales son los principales actores en la ejecución de asesinatos selectivos que lesionan el capital social dado que son acciones dirigidas principalmente a líderes sociales (tabla 8).

Tabla 8. Acciones de MSEL por actor armado 1988-2012

GRUPO ARMADO	ACCIONES		VICTIMAS	
	Total	%	Total	%
GRUPOS ESTATALES	100	7,65	135	7,71
GRUPOS GUERRILLEROS	177	13,53	244	13,93
GRUPOS PARAMILITARES	506	38,69	666	38,01
GRUPOS DESCONOCIDOS	525	40,14	707	40,35
TOTAL	1308	100,00	1752	100,00

Fuente: Elaboración propia con datos tomados del Centro Nacional de Memoria Histórica. <http://www.centrodememorialhistorica.gov.co/micrositios/informeGeneral/basesDatos.html>.

3.2.4. Secuestro (SEC)

Los secuestros como acción cuyos móviles son económicos y seguidamente político, en el periodo 1988-2010 se presentan dos periodos representativos, el primero toma los años 1989-1992 con el 12,86% con 183 secuestros el cual coincide con una efervescencia de las guerrillas en el territorio con el ELN, EPL, FARC, M19 y la coordinadora guerrillera Simón Bolívar en la búsqueda conjunta de negociaciones de paz con el gobierno de Virgilio Barco donde el M19 y el EPL se desmovilizan y la coordinadora guerrillera pierde impulso. El segundo periodo abarca 1996-2002 con un 62,75% con 893 secuestros siendo las guerrillas nuevamente el actor principal en la ejecución de acciones en un escenario nuevamente de negociaciones de paz esta vez entre la guerrilla de las FARC y el gobierno de Andrés Pastrana (tabla 9). Lo anterior marco un nuevo periodo en el que, “por un lado la pérdida de confianza entre las partes en conflicto dada la polarización de sus posiciones y, la necesidad de evitar un rompimiento definitivo del proceso de paz, que significaría el entierro forzoso de la Diplomacia por la paz y de la política exterior del presidente Pastrana” (Ramírez, 2002: 72).

Tabla 9. Acciones secuestros en el periodo 1988-2010

AÑO	No.	SECUESTROS	%
	1423		
1988	10		0,70
1989	35		2,46
1990	63		4,43
1991	36		2,53
1992	49		3,44
1993	8		0,56
1994	19		1,34
1995	13		0,91
1996	49		3,44
1997	77		5,41
1998	202		14,20
1999	230		16,16
2000	115		8,08
2001	171		12,02
2002	49		3,44
2003	41		2,88
2004	38		2,67
2005	33		2,32
2006	30		2,11
2007	23		1,62
2008	62		4,36
2009	38		2,67
2010	32		2,25

Fuente: Elaboración propia con datos tomado del entro Nacional de Memoria Histórica.

Los grupos Guerrilleros lideran las cifras con el 51,50% de secuestros equivalentes a 733 secuestros seguido de la delincuencia común y organizada que siguen un movimiento de sinergia marcado por las guerrillas con el 28,46% con 405 secuestros, la participación de los paramilitares en esta acción es muy reducida con el 8,64% o 123 secuestros (tabla 10).

Tabla 10. Acciones secuestros por actor armado 1988-2010

ACTOR ARMADO	SECUESTROS	
	ACCIONES	%
DESCONOCIDOS	159	11,17
AGENTES DE ESTADO-DAS	1	0,07
AGENTES DE ESTADO-EJÉRCITO	1	0,07
AGENTES DE ESTADO-POLICÍA	1	0,07
GUERRILLA CONJUNTA	5	0,35
GUERRILLA NO IDENTIFICADA	8	0,56
GUERRILLA-DISIDENCIA ELN	1	0,07
GUERRILLA-ELN	550	38,65
GUERRILLA-EPL	5	0,35
GUERRILLA-FARC	163	11,45
GUERRILLA-M19	1	0,07
DELINCUENCIA COMÚN	171	12,02
DELINCUENCIA ORGANIZADA	234	16,44
GRUPOS PARAMILITARES	123	8,64
TOTAL	1423	100,00

Fuente: Elaboración propia con datos tomados del Centro Nacional de Memoria Histórica. Disponible en <http://www.centrodememoriahistorica.gov.co/micrositios/informeGeneral/basesDatos.html>

3.2.5. Atentados Terroristas (AT)

Los atentados terroristas (AT) en cifras son poco significativas como se aprecia en el cuadro 6, ya que se registraron 5 AT durante el periodo 1988-2012 acciones de violencia ejecutadas en un 100% por los grupos guerrilleros del ELN con 2 acciones y las FARC con 3 acciones, aunque las cifras son bajas se perdieron 4 vidas en los hechos acontecidos razón que da importancia a este tipo de violencia.

3.2.6. Minas Antipersona (MAP)

Las minas antipersona (MAP) son utilizadas mayormente en el sector rural con un 97,93% que equivale a 709 acciones realizadas durante el periodo de referencia y con tan solo un 2,07% en el sector urbano que equivale a 15 acciones, entiendo como acción la mina que detona y causa daños medibles en pérdidas de vida y heridos durante el periodo 1988-2012 (tabla 11).

Tabla 11. cifras de las minas antipersona en el periodo 1988-2012

	ACCIONES	724
	HERIDOS	557
MINAS ANTIPERSONA	VICTIMAS FATALES	167
	SECTOR URBANO	15
	SECTOR RURAL	709

Fuente: Elaboración propia con datos tomados del Centro Nacional de Memoria Histórica. Disponibles en <http://www.centrodememoriahistorica.gov.co/micrositios/informe-General/basesDatos.html>

Existe una relación evidente en el uso de las minas antipersona y el narcotráfico (Domínguez, 2010) dado que permite el control del territorio y facilita la siembra de cultivos ilícitos, su procesamiento así como distribución, punto en el cual los campos minados sirven para proteger posiciones y corredores estratégicos además de ser un obstáculo para la erradicación manual; realidad que se afirma al realizar un seguimiento de las 724 acciones de MAP donde resultaron víctimas fatales y heridos, las cuales han crecido sostenidamente a partir del año 2000 al 2006 como pico máximo del periodo estudiado con el 16,99% de las acciones y disminuyendo a partir de este año al 4,97% de las acciones en el 2012 (tabla 12).

Tabla 12. Acciones con MAP en el periodo 1988-2012

AÑO	No.	MINAS ANTIPERSONA	%
	724		
1988	0		0,00
1989	0		0,00
1990	0		0,00
1991	0		0,00
1992	2		0,28
1993	0		0,00
1994	1		0,14
1995	0		0,00
1996	3		0,41
1997	2		0,28
1998	0		0,00
1999	2		0,28
2000	11		1,52
2001	21		2,90
2002	63		8,70
2003	51		7,04
2004	31		4,28
2005	95		13,12
2006	123		16,99
2007	67		9,25
2008	62		8,56
2009	70		9,67
2010	47		6,49
2011	37		5,11
2012	36		4,97

Fuente: Elaboración propia con datos tomados del Centro Nacional de Memoria Histórica. Disponible en <http://www.centrodememoriahistorica.gov.co/micrositios/informe-General/basesDatos.html>.

Es evidenciable que el periodo 2000 al 2012 representa más del 95,00% de las acciones, lo cual responde a las lógicas de uso de las MAP, dado que en

1999 los grupos paramilitares incursionan en el escenario con el bloque Catatumbo (valencias Grajales, 2016) e inician disputas y confrontaciones armadas al norte del departamento en la zona del Catatumbo, donde el territorio y el negocio del narcotráfico era dominado por las guerrillas del ELN, EPL y FARC.

Para el año 2006 los grupos paramilitares abandonan la zona tras la realización de procesos de desmovilización, razón que explica la disminución de acciones causadas por MAP. Una realidad que agrava la situación es que no todas las acciones son causadas por MAP puesto que tiene un costo representativo en su compra y en la logística para llevarlas a los lugares a los cuales los grupos irregulares las requieren. Por este motivo los grupos armados ilegales fabrican artefactos explosivos improvisados (AEI), los cuales representan un mayor peligro por ser difíciles de ubicar por los elementos utilizados en su fabricación además de ser más inestables. Para el año 2010 las guerrillas del ELN y el EPL cuya presencia es de vieja data en el departamento Norte de Santander, son los grupos irregulares que mayor uso hacían de MAP y AEI.

3.2.7. Masacre (MAS)

Las masacres están presentes en casi todo el periodo de estudio 1988-2012 exceptuando cuatro años en los cuales no ocurren masacres, en una tendencia creciente desde 1992-2002 con una variación en el de 1997 año a partir del cual se agudiza las cifras con la entrada de los paramilitares con el bloque Catatumbo con el 61,67% de las acciones con 74 masacres. A partir del 2002 la cantidad de masacres baja sensiblemente y con la desmovilización del bloque Catatumbo en el 2004 da un periodo de cero (0) acciones durante los años 2006-2008. Luego de estos años de calma se presentan nuevamente acciones de masacres durante el 2009-2011 (tabla 13).

Tabla 13. Acciones de masacres en el periodo 1988-2012

AÑO	No.	MASACRES	%
	120		
1988	1		0,83
1989	3		2,50
1990	3		2,50
1991	1		0,83
1992	2		1,67
1993	3		2,50
1994	3		2,50
1995	5		4,17
1996	7		5,83
1997	3		2,50
1998	7		5,83
1999	15		12,50
2000	14		11,67
2001	18		15,00
2002	20		16,67
2003	4		3,33
2004	6		5,00
2005	1		0,83
2006	0		0,00
2007	0		0,00
2008	0		0,00
2009	1		0,83
2010	2		1,67
2011	1		0,83
2012	0		0,00

Fuente: Elaboración propia con datos tomados del Centro Nacional de Memoria Histórica. Disponible en <http://www.centrodememoriahistorica.gov.co/micrositios/informe-General/basesDatos.html>

Los paramilitares son los principales actores armados ilegales en la ejecución de masacres con 56,67% acciones que dejó el 59,92% de las víctimas desarrolladas entre 1998 y 2002, Seguidos de la de las guerrillas con el 19,17% de las masacres

ejecutadas de las que sobresale el ELN con el 9,17% de las acciones. Lo anterior siguiendo la tendencia encontrada por (Ávila, 2019) en la que, la estrategia de campo arrasado llevada a cabo por paramilitares, consistía en masacres a la población y homicidios ejemplarizantes más que todo en la zona norte del país.

Tabla 14. Acciones masacres por actor armado 1988-2012

ACTOR ARMADO	MASACRES			
	ACCIONES	%	VICTIMAS	%
AGENTE EXTRANJERO-GUARDIA NACIONAL VENEZOLANA	1	0,83	4	0,55%
FUERZA PÚBLICA-EJÉRCITO NACIONAL	5	4,17	23	3,17
FUERZA PÚBLICA-POLICÍA NACIONAL	1	0,83	7	0,96
GRUPO ARMADO NO IDENTIFICADO	22	18,33	103	14,19
GRUPOS PARAMILITARES	68	56,67	435	59,92
GUERRILLA CONJUNTA-FARC Y ELN	2	1,67	10	1,38
GUERRILLA-ELN	11	9,17	50	6,89
GUERRILLA-EPL	1	0,83	7	0,96
GUERRILLA-FARC	9	7,50	87	11,98
TOTAL, GENERAL	120	100,00	726	100,00

Fuente: Elaboración propia con datos tomados del Centro Nacional de Memoria Histórica. <http://www.centrodememoriahistorica.gov.co/micrositios/informeGeneral/basesDatos.html>

Conclusiones

Consultando el informe “Colombia Monitoreo de Cultivos de Coca 2012” realizado por la Oficina de las Naciones Unidas Contra la Droga y el Delito” expone quince (15) municipios del departamento Norte de Santander con cultivos de coca para el año 2012 y al cruzar la información de acciones violentas con dichos municipios el resultado se aprecia en la tabla 15.

Tabla 15. Acciones de violencia cultivos ilícitos y frontera

NO.	MUNICIPIOS	FORMAS DE VIOLENCIA							TOTAL
		AP	AT	DBC	MAP	MSEL	MAS	SEC	
40	MUNICIPIOS DE NORTE DE SANTANDER %	54	5	379	724	1308	120	1423	4013
		1,35	0,12	9,44	18,04	32,59	2,99	35,46	100,00
25	MUNICIPIOS SIN COCA	20	0	66	42	231	14	260	633
15	MUNICIPIOS CON COCA	34	5	313	682	1077	106	1163	3380
10	MUNICIPIOS FRONTERIZOS	13	4	223	388	864	80	598	2170
25	MUNICIPIOS SIN COCA %	37,04	0,00	17,41	5,80	17,66	11,67	18,27	15,77
15	MUNICIPIOS CON COCA %	62,96	100,00	82,59	94,20	82,34	88,33	81,73	84,23
10	MUNICIPIOS FRONTERIZOS %	24,07	80,00	58,84	53,59	66,06	66,67	42,02	54,07

Fuente: Elaboración propia con datos tomados del Centro Nacional de Memoria Histórica. Disponible en <http://www.centrodememoriahistorica.gov.co/micrositios/informeGeneral/basesDatos.html>

La distribución de los hechos de violencia sobre el territorio da luces sobre los intereses que definen los patrones de conducta de los grupos armados ilegales, que mediante el terror y la violencia convierten la supervivencia en el único objetivo y las condiciones dignificantes del ser humano; se pierden poblaciones enteras que son sometidas bajo su presencia.

Es apreciable como los 7 hechos de violencia estudiados en el periodo 1988-2012 se extienden sobre todo el departamento, así mismo es evidente la concentración en los municipios ubicados al norte sobre la línea fronteriza, siendo el narcotráfico el elemento que cohesiona los hechos violentos sobre el territorio. Como se resalta en la cartográfica, los 15 municipios con cultivos ilícitos concentran más acciones violentas con el 62,96% de los Ataques a Poblaciones, el 100,00 % de los Atentados Terroristas, el 82,59% de los Daños a Bienes Civiles, el 94,20% de las Minas Anti-Persona, el 82,34% de las Muertes Selectivas, el 88,33% de las Masacres y el 81,73% de los secuestros; en total los municipios con cultivos ilícitos concentran el 84,23% de las acciones violentas sobre el territorio.

En un segundo grupo están los 10 municipios fronterizos los cuales concentran acciones violentas con el 24,07% de los Ataques a Poblaciones, el

80,00% de los Atentados Terroristas, el 58,84% de los Daños a Bienes Civiles, el 53,59% de las Minas Anti-Persona, el 66,06% de las Muertes Selectivas, el 66,67% de las Masacres y el 42,02% de los secuestros; en total los municipios fronterizos concentran el 54,07%. En contraste con los 25 municipios en los cuales para el año 2012 no tenían cultivos ilícitos acumulando cifras mucho menores con un 15,77% del total de las acciones. Destacando el municipio de La Playa en el cual no figuran cultivos ilícitos (C. M. D. C. 2012) pero geográficamente esta incrustado alrededor de municipios en los cuales existen cultivos ilícitos. En resumen, los municipios con cultivos ilícitos concentran el 84.23% de las acciones violentas, los municipios sin cultivos ilícitos concentran el 15,77% de las acciones, además del narcotráfico, la condición de frontera es otra realidad que concentra intereses y por ende la violencia sobre el territorio y al observar con dicho criterio los 10 municipios fronterizos los cuales acumulan el 54,07% de las acciones violentas (tabla 16).

Tabla 16. Municipios con cultivos ilícitos y municipios fronterizos

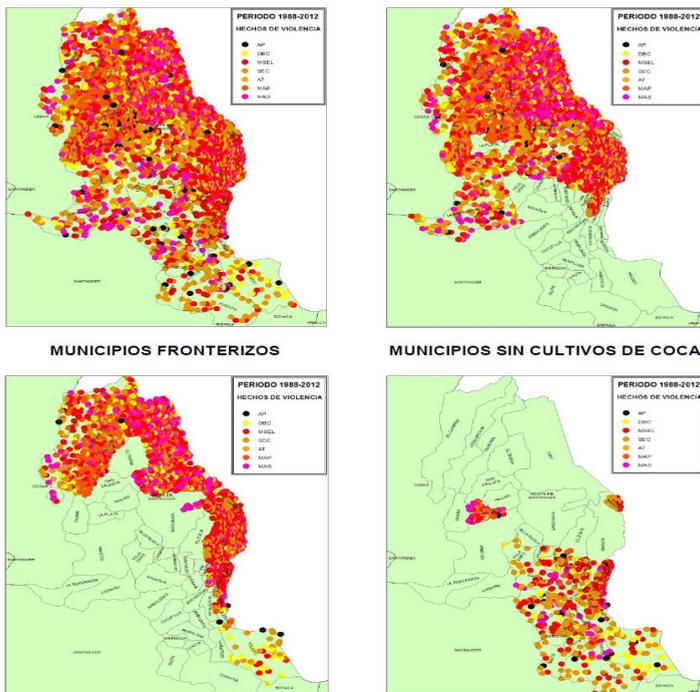
No.	MUNICIPIOS CON CULTIVOS DE COCA	No.	MUNICIPIOS FRONTERIZOS
1	ABREGO	1	CONVENCION
2	BUCARASICA	2	CUCUTA
3	CACHIRA	3	EL CARMEN
4	CONVENCION	4	HERRAN
5	CUCUTA	5	PUERTO SANTANDER
6	EL CARMEN	6	RAGONVALIA
7	EL TARRA	7	TEORAMA
8	EL ZULIA	8	TIBU
9	HACARI	9	TOLEDO
10	LA ESPERANZA	10	VILLA DEL ROSARIO
11	OCAÑA		
12	SAN CALIXTO		
13	SARDINATA		
14	TEORAMA		
15	TIBU		

Fuente: Elaboración propia con datos tomados de la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito 2013. Disponible en <http://www.centrodememoriahistorica.gov.co/micrositios/informeGeneral/basesDatos.html>.

En un análisis de incidencia en el conflicto armado las guerrillas impactan la infraestructura física causando muerte en dichas acciones además de profundizar el desarrollo económico aumentando el daño colateralmente en el tiempo. La guerrilla

en su accionar busca reconocimiento enfrentando la fuerza pública lo que conlleva su actuar más cerca del casco urbano. Por el contrario, los paramilitares no impactan la infraestructura física, ni buscan enfrentarse con la fuerza pública dado que en el periodo de estudio 1988-2012 no se registran combates. Pero la violencia ejercida sobre la vida con la ejecución de muertes selectivas y masacres es definitiva, acciones que son cometidas principalmente en la zona rural dispersa donde evita enfrentar la fuerza pública además de ser la ubicación de los cultivos ilícitos (figura 1). Lo anterior lo argumenta Huhle (2001: 70) pues “en lo militar, la estrategia paramilitar se centra en la población civil, no en la confrontación directa con la guerrilla. Para Castaño, todo campesino que ha colaborado una vez con la guerrilla, es enemigo militar y por lo tanto objeto de agresiones mortales, de desplazamiento forzoso y de otros tipos de persecución.”

Figura 1. Cartografía de la violencia determinada por la presencia de cultivos ilícitos y la frontera



Fuente: Elaboración propia con datos tomado del Centro Nacional de Memoria Histórica. <http://www.centrodememoriahistorica.gov.co/micrositios/informeGeneral/basesDatos.html>

Es claro que los cultivos ilícitos se constituyen en la principal fuente de ingresos de los actores armados ilegales, es por ello que en los municipios con presencia de dichos cultivos se ha vivido con mayor intensidad la confrontación armada; por otra parte, los municipios del departamento que estén en promedio a 2.800 metros sobre el nivel del mar (no aptos para cultivos de coca que se da sobre los 1000m.) carecen de estimación para los actores ilegales lo que les ha permitido vivir con cierta pasividad la confrontación armada lo que se refleja en la frontera sur del departamento con Venezuela la cual aun en su condición de frontera se vive en relativa paz.

Referencias

- Ávila, A. (2019). *Detrás de la guerra en Colombia*. Bogotá: Editorial Planeta Colombiana.
- Ávila, F., León, S., & Ascanio, E. N. (2013). *La frontera caliente entre Colombia y Venezuela*. Colombia: Penguin Random House Grupo Editorial.
- BBC. (2016). América Latina. Redacción. Ejemplar 1 de diciembre de 2016 Cuáles son los 6 países de América Latina que están entre los 13 con peores índices de criminalidad en el mundo. Obtenido de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-38171437>.
- Carreño Barreto, R. (2016). Capital social y conflicto armado: una indagación en diferentes municipios de Colombia sobre la resiliencia social ante la violencia. (*tesis de maestría*). Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- Contreras, M. H. J. (2003). El conflicto armado en Colombia. *Revista de derecho*, (19), 119-125.
- Cortés, P. M. (2012). Tendencias de acumulación, violencia y desposesión en la región del Catatumbo. *Ciencia política*, 7(13), 113-149.
- Chabat, J. (2010). El Estado y el crimen organizado transnacional. *Revista de Historia Internacional*, 3-14.
- de Coca, C. M. D. C. (2012). Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito, 2013, Bogotá. Obtenido de https://www.unodc.org/documents/cropmonitoring/Colombia/Colombia_Monitoreo_de_Cultivos_de_Coca_2012_web.pdf.

- González, f. E. (2004). Rev Accord, 2004 - insumisos.com. Obtenido de Conflicto violento en Colombia: Una perspectiva de largo plazo. https://www.insumisos.com/lecturasinsumisas/Conflicto%20violento%20en%20Colombia_perspetiva%20de%20largo%20plazo.pdf.
- Hernández, C. L. (2016). *¡Adiós a las Farc! ¿Y ahora qué?* Bogotá: Debate.
- Huhle, R. (2001). La violencia paramilitar en Colombia: Historia, estructuras, políticas del Estado e impacto político. *Revista del CESLA. International Latin American Studies Review*, 2, 63-81.
- López, C., & García, A. (1999). Los costos ocultos de la paz en Colombia. *Ensayos sobre Paz y Desarrollo. El caso de Colombia y la experiencia internacional*, 81-177.
- López Rojas, M. C. (2007). Efectos de la regionalización de la política de seguridad democrática para el desplazamiento en las fronteras de Colombia. *Colombia internacional*, (65), 136-151.
- Martínez Ortiz, A. (2001). Análisis económico de la violencia en Colombia. Una nota sobre la literatura. *Cuadernos de economía*, 20(34), 157-187.
- Miranda, M. D. J. Z., & Arévalo, J. L. R. (2014). Análisis del conflicto armado y su impacto en la baja producción agraria en la región del Catatumbo para el periodo 1998-2011”, caso: Tibú, Hacarí, el tarra y teorema (nortesantander). *Heurística: revista digital de historia de la educación*, (17), 83-101.
- Miranda, M. D. J. Z., López, D. J. M., Ramírez, J. A. C., & Alvarado, W. A. G. (2016). Determinantes del desplazamiento forzoso en Norte de Santander 2008-2013. *Revista Logos, Ciencia & Tecnología*, 8(1), 23-32.
- Montenegro, N. F. G. (2016). Establecimiento de la agroindustria palmera en la región del Catatumbo, Norte de Santander (1999-2010). *Ciencia Política*, 11(21), 93-124.
- Oszlak, O. (1992). Estado y sociedad: las nuevas fronteras. En Kliksberg Bernardo (comp.) (1994): *El Rediseño del Perfil del Estado*. México: Fondo de Cultura Económica, México.
- Posada Díaz, F. (1968). *Colombia: violencia y subdesarrollo*. Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- Posada, A. R. (1987). La violencia y el problema agrario en Colombia. *Análisis político*, (2), 30-46.

- Ramírez, A. M. (2002). Diplomacia por la paz: La implementación de la política exterior en Colombia desde el proceso de paz. *Con-texto*, 13, 69-73.
- Ríos sierra, J. (2016). La periferalización del conflicto armado colombiano (2002-2014). *Revista de Estudios sobre Espacio y Poder*, 7(2), 251-275.
- Rivera Pabón, J. A. (2006). El papel de la geografía en el estudio de la relación sociedad-naturaleza. *Revista Luna Azul*, 23, 23-27.
- Rubio, M., & Francisco, G. S. (1999). Crimen e impunidad: Precisiones sobre la violencia. *Historia y Sociedad*, 6, 225-233.
- Salazar, L. G. (2010). Corredores y territorios estratégicos del conflicto armado colombiano: una prioridad por territorializar en la geopolítica de los actores armados. *Perspectiva Geográfica*, 15, 9-36.
- Sánchez Torres, F., & Núñez, J. (2001). Determinantes del crimen violento en un país altamente violento: El caso de Colombia. *Coyuntura Económica*, 92-116.
- Trejos, L. (2012). La violencia política como elemento transversal en la configuración del Estado colombiano. *Persona y sociedad*, 26(3), 33-52.
- Uribe Kaffure, S. (2014). Transformaciones de tenencia y uso de la tierra en zonas del ámbito rural colombiano afectadas por el conflicto armado. Aproximación desde un estudio de caso. *Revista Estudios Socio-Jurídicos*, 16(1), 245-287.
- Villamizar Moreno, A. (2008). Desmovilización del bloque Catatumbo-nuevo conflicto de tierras. (*tesis de pregrado*). Colombia: Universidad de los Andes.
- Yaffe, L. (2011). Conflicto armado en Colombia: análisis de las causas económicas, sociales e institucionales de la oposición violenta. *Revista CS*, (8), 187-208.

Revista Gestión y Desarrollo Libre, Año 4 N° 8, 2019. p.p. 94 - 107
ISSN 2539-3669
Universidad Libre Seccional Cúcuta, Facultad de Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables y Centro Seccional de Investigaciones
Costos estándar: aplicabilidad en las empresas del sector productivo
Rolando Eslava Zapata
Edixon Chacón Guerrero
Hilário Gonzalez Júnior

Costos estándar: aplicabilidad en las empresas del sector productivo *

Standard Costs: Applicability in companies in the productive
sector

Recibido: Noviembre 04 de 2018 - Evaluado: Febrero 07 de 2019 - Aceptado: Mayo 12 de 2019

Rolando Eslava Zapata**
Edixon Chacón Guerrero***
Hilário Gonzalez Júnior****

Para citar este artículo / To cite this Article

Eslava Zapata, R., Chacón Guerrero, E., & Gonzalez Júnior, H. (Julio-Diciembre de 2019). Costos estándar: aplicabilidad en las empresas del sector productivo. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 4(8), (94-107).

Resumen

El presente artículo tiene por objetivo analizar cómo se aplica el costo estándar en las empresas del sector productivo. Para ello, a partir de un estudio cualitativo y, apoyado en el método hermenéutico y fenomenológico, se revisan cuarenta artículos

* Artículo inédito. Artículo de investigación e innovación. Artículo de revisión. Proyecto de investigación realizado con el apoyo financiero del CDCHTA – ULA, a través del Código: NUTA-H-406-17-09-B.

** Contador Público, Administrador, Magister en Ciencias Contables y Postdoctorado en “Desarrollo Humano” por la Universidad de Los Andes - Venezuela. Diploma de Estudios Avanzados y Doctor en el programa de “Nuevas tendencias en administración de organizaciones” por la Universidad Complutense de Madrid. Email: rolandoeslava@gmail.com.

*** Licenciado en Informática y Matemática por la Universidad Católica del Táchira - Venezuela, Especialista en Sistemas de Información Gerencial Universidad Católica Andrés Bello Caracas-Venezuela, Doctor en Psicología en el programa “Metodología de las Ciencias del comportamiento” por la Universidad Autónoma de Madrid – España, Profesor Titular de la Universidad de Los Andes - Venezuela. Email: edixon@yahoo.com.

**** Administrador de Empresas con énfasis en Recursos Humanos de la Universidade Estácio de Sá - Brasil. Consultor de Recursos Humanos en HC In Focus Consultores - Brasil. Participante de la Maestría en Administración de la Universidad de Los Andes - Venezuela. Email: hilariogonzalezjunior@gmail.com.

científicos sobre el costo estándar a fin de explicar el fenómeno de estudio. Los resultados permiten identificar que el costo estándar es un sistema de costos muy utilizado en el sector productivo; asimismo, se identifican siete procedimientos para aplicar el costo estándar en las empresas.

Palabras Clave: Costos de Producción, Costos Estándar, Sector Productivo

Abstract

The purpose of this article is to analyze how the standard cost is applied in the companies of the productive sector. To this end, based on a qualitative study and supported by the hermeneutic and phenomenological method, forty scientific articles on standard cost are reviewed in order to explain the study phenomenon. The results identify that standard cost is a widely used cost system in the productive sector; also, seven procedures to apply standard cost in enterprises are identified.

Keywords: Production Costs, Standard Costs, Productive Sector

SUMARIO

INTRODUCCIÓN. - ESQUEMA DE RESOLUCIÓN. - I. Problema de investigación. - II. Metodología. -III. Plan de redacción. - 1. Los costos de producción. - 2. - El costo estándar. - 3. Resultados de investigación. - CONCLUSIONES. - REFERENCIAS.

Introducción

Las empresas como entes económicos deben ser capaces de generar productos que les permitan cubrir los costos y generar ganancias, con lo cual, en el día a día están en la búsqueda de herramientas gerenciales que les permitan lograr óptimos niveles de competitividad (Strasen, 1987: 158). El cálculo de los costos ayuda a determinar los precios que van a posibilitar cubrirlos (Carpio Valencia, 2019: 266) y, evaluar su incidencia en la producción, de cara a conocer las incidencias en las decisiones empresariales respecto a los procesos y el mercado (Torriti & Ikpe 2015).

Conocer los costos de producción de las empresas es un factor clave a la hora de tomar decisiones sobre el establecimiento de precios y el control de los recursos que intervienen en el proceso productivo de cara a garantizar una gestión empresarial eficaz y eficiente (Alvear & Rodríguez, 2006: 55; Burgos Moncada, 2018). En este sentido, las empresas han de procurar contar con sistema de costos que facilite conocer la asignación de los materiales directos (MD), mano de obra

directa (MOD) y, los costos indirectos de fabricación (CIF) (Rashid, 2016: 45), a fin de conocer con precisión la eficiencia del proceso productivo (Aleem, Khan & Hamad, 2016: 1262) y, por consiguiente, planificar, dirigir y controlar todas las actividades vinculadas al sistema de producción (Fleischman & Tyson, 1998: 93 y Sánchez Barraza, 2009: 96).

La determinación del costo unitario de producción supone vincular todos los elementos incurridos con el proceso productivo de manera de asociarlos al producto y realizar la correcta valoración económica (Mostardt, Sandmann, Seidl, Zhou & Gerber Grote, 2014: 427). Cabe destacar que una vez que el costo haya contribuido a la generación de beneficios se convertirán en gasto, es decir, los recursos se consumirán. por lo tanto, los costos están íntimamente relacionado con los valores económicos sacrificados para lograr los objetivos de la producción.

Dentro de los sistemas de costos se encuentra el costo estándar (CE). El CE es un costo que se calcula con anterioridad al proceso productivo, por consiguiente, pasan a ser los costos que se deberían incurrir en un proceso de producción (Álvarez Hernández & Sánchez Quintana, 2019). De tal manera, el CE tiene como eje la eficiencia económica de la empresa y está relacionado con los costos unitarios de los MD, MOD y CIF (Piffano, 1995: 847). En este sentido, al trabajar sobre la base del pronóstico del costo unitario y estudio de tiempos y movimientos, se hallan las variaciones que surgen al comparar el CE con el costo real (Parra Freire, Ballesteros López & González Garcés, 2017: 621).

El CE se alimenta de las investigaciones existentes sobre los costos de producción y la información de las experiencias de años anteriores (Manjunath, Rao & Bargerstock, 2011: 48); en este sentido, el CE representa el valor ideal del costo de unitario de un producto en un proceso de producción en condiciones eficientes y normales (Badem, Ergin & Drury, 2013: 80). Por lo tanto, las variaciones que se hacen sobre los MD, MOD y CIF representan el consumo mínimo por unidad de producto (Pellegrino & Costa, 2000: 44). El CE con el objeto de planificar los costos, sugiere la revisión del comportamiento de los costos en un periodo de tiempo y un análisis de los factores técnicos del proceso de producción a fin de establecer los valores económicos de los elementos del costo que van a dar forma a la estructura del costo unitario del producto. de ahí, surge el objetivo de esta investigación, la cual busca explicar la aplicabilidad del CE en las empresas del sector productivo.

Esquema de resolución

1. Problema de investigación

¿Cómo se aplica el costo estándar en las empresas del sector productivo?

2. Metodología

Este trabajo es de tipo cualitativo. A partir de un procedimiento metodológico que consistió en la revisión de cuarenta artículos científicos relacionados con el CE, se procedió a describir con profundidad el fenómeno de estudio a fin de comprenderlo y estudiarlo (Sánchez Flores, 2019: 104).

La hermenéutica desempeñó un papel fundamental en la investigación, dado que, se interpretaron las investigaciones con el objetivo de comprender el concepto de CE y los procedimientos propuestos por los autores para llevarlo a cabo (Chacón & Eslava, 2017). Asimismo, este trabajo se apoyó en el modelo fenomenológico, dado que, el fenómeno de estudio se estudió tal y como lo presentaban los textos analizados, sin realizar ninguna alteración de los resultados presentados (Ángel Pérez, 2011: 18).

3. Plan de redacción

3.1. Los costos de producción

El concepto de costo de producción (CP) puede verse desde un punto de vista económico y un punto de vista contable (Arredondo, Damián & De Icaza, 1995: 439). Desde un punto de vista económico el CP está vinculado al uso que se da a los recursos y considera el costo de oportunidad. Desde el punto de vista contable el CP está relacionado con las salidas de dinero recurrentes por unidad de producto. En este sentido el CP puede ser directo (se incurren directamente para la producción) e indirecto (se incurren como apoyo a la producción) (Garboveanu, Stan & Andrei, 2008).

La dinámica del mercado ha creado un ambiente competitivo que exige de las empresas el uso de herramientas de CP y el diseño de procesos gerenciales para dar respuesta a las necesidades de información del sector productivo (Bowhill & Lee, 2002: 1). Es así como la información sobre el CP se convierte en un soporte de información para el manejo de los inventarios y, la medición y repercusión que

tiene sobre la información económico – financiera de la empresa (Díaz Barreto, Díaz Guevara & Cárdenas Mora, 2016: 70).

Las empresas para determinar el CP se apoyan en la contabilidad. La contabilidad de costos es una herramienta que permite distribuir los costos de manera sistemática en las distintas fases del proceso productivo, desde los inventarios de materias primas, pasando por los productos en proceso, hasta llegar a los productos terminados (Duque Roldán, 2013: 1126). Por lo tanto, la contabilidad de costos ayuda a determinar los costos unitarios del producto de cara a controlar los procesos y preparar los estados financieros (Guilding, Lamminmaki & Drury, 1998: 569).

La contabilidad de costos requiere la selección de un modelo que permita obtener una información razonable para la toma de decisiones; por esa razón, los gerentes deben decidir sobre el tipo de costeo (total, parcial, órdenes o procesos) y el sistema de costos (históricos, estimados, estándar y presupuesto global) (Giménez Sifontes, Marín & Cedeño, 2015: 209). En este sentido, la selección del modelo de costos va estar determinado por los siguientes factores: a) Utilidad como herramienta de control; b) Habilidades del personal que labora en la empresa; c) Aplicabilidad del CE a fin de asignar correctamente las actividades y, d) Selección de proveedores (Giménez Sifontes, Marín & Cedeño, 2015: 220).

3.2. El costo estándar

El CE es un costo predeterminado sobre lo que debería costar el producto, tomando en cuenta la cantidad y el precio (Alzate Castro & Osorio Agudelo, 2017: 80). El CE requiere de una planificación de los factores relacionados con los MD, MOD y CIF a fin de establecer las cantidades y precios (Mostardt, Sandmann, Seidl, Zhou & Gerber Grote, 2014: 97). Las ventajas que se derivan del uso del CE están vinculadas con el sistema productivo, los costos de producción, los precios del producto y los costos inventariables (Zamero, 2007: 4).

El CE supone el uso de variaciones para determinar las diferencias entre el costo real y el CE, con la intención de determinar las variaciones son favorables o desfavorables (Cheatham & Cheatham, 1996: 24). La idea es precisar la eficiencia del uso de los MD, MOD y CIF a la luz de los precios y cantidades (Eisenberg, 2016: 162). Las variaciones deben analizarse con sumo cuidado, dado que, pueden estar vinculadas a decisiones tomadas por la gerencia o por situaciones externas relacionadas con el mercado o los clientes (Fredin & Venkatesh, 2012: 4). En este sentido, para el análisis de las variaciones se puede usar un enfoque subjetivo, basado

en el valor o porcentaje de la variación o, usar un enfoque técnico, apoyado en los diagramas de control y la teoría de la decisión (Alzate Castro & Osorio Agudelo, 2017: 83).

El CE permite medir el desempeño de la empresa respecto a la producción al permitir conocer el costo del proceso y el costo acumulado por cada producto (Cardona Olaya, Pabón Salazar, Velásquez Restrepo, Carrascal & Gómez Echeverry, 2016: 57). El CE es un sistema de costos utilizado por muchas empresas del sector productivo dado que posibilita generar productos tomando en consideración la calidad, la economía de la producción y la competitividad (Villanueva, 2001: 410).

Según Díaz Barreto et al. (2016: 78) el CE posibilita mejorar los tiempos de los trabajadores en la producción gracias al estudio de tiempos y movimientos. Así, con el apoyo del presupuesto, se logran establecer los costos del producto anticipadamente con la intención de generar información oportuna para la gerencia (Fleischman, Boyns & Tyson, 2008: 342 y Lepadatu, 2009: 53). Por lo tanto, el CE expone lo que deberían ser los costos unitarios en condiciones normales de eficiencia, los cuales son aplicados de forma predeterminada (Duque Roldán, Osorio Agudelo & Agudelo Hernández, 2011: 525).

A partir de la comparación de los costos reales con los costos estándar surgen las variaciones, las cuales van a permitir conocer la actuación de la empresa (Marcinko & Petri, 1984: 489). La idea es que la empresa conozca las causas de las variaciones a fin de controlar las actividades, con la intención corregir las deficiencias y mejorar los resultados (Țaicu, 2011: 293). Las variaciones están ligadas con: MD (precios y cantidades); MOD (precios o salarios y cantidad o eficiencia del tiempo empleado en una tarea) y, CIF (*método de una variación* (comparación de los CIF reales y los CIF aplicados a la producción); *método de dos variaciones* (variación de presupuesto y variación de volumen) y; *método de las tres variaciones* (variación de presupuesto o de gasto, variación de eficiencia y una variación de volumen o capacidad) (Duque Roldán, Osorio Agudelo & Agudelo Hernández, 2011: 527).

Como se ha explicado hasta ahora, el CE promueve la elaboración de presupuestos con la finalidad de conocer los costos con antelación y establecer políticas de precios (Eslava Zapata & Chacón Guerrero, 2018). En este sentido, se pueden identificar distintos tipos de estándares: a) Básico (los costos estándares se comparan con un parámetro histórico, no es recomendable); b) Ideal habitual (los costos estándares se relacionan con un presupuesto para el corto plazo, no es recomendable); c) Ideal óptimo (persigue la perfección, no es recomendable) y, d)

Ideal normal (se relaciona con un nivel intermedio y alcanzable, es recomendable) (Jarazo Sanjurjo, 2005: 2).

Al respecto, Osorio Agudelo, Agudelo Hernández & Alzate Castro (2015: 5) señalan que el CE es un desempeño lograble, aceptable y no perfecto; los costos se distribuyen al producto siguiendo estándares de cantidad y precio, que basados en el presupuesto, facilitan hallar las variaciones y el costo unitario. Asimismo, el CE permite hallar las actividades improductivas a fin de hallar las variaciones y mejorar el sistema productivo. De acuerdo a la normativa contable vigente, el CE tiene unos costos inventariables que se agrupan en: a) Costos de adquisición (precio de compra, aranceles, otros impuestos (no recuperables), transporte, manejo y otros costos de adquisición); b) Costos de transformación (costos directos e indirectos) y, c) Otros costos (Osorio Agudelo et al., 2015: 7).

Por su parte Pellegrino & Costa (2000: 45) señalan que el CE es el costo unitario de un producto que se calcula anticipadamente en un proceso de producción que se desarrolla de forma eficiente. Lograr alcanzar niveles de eficiencia supone analizar las operaciones de la empresa desde una óptica operacional hasta una óptica económica-financiera. Por lo tanto, el CE permite controlar la producción y evaluar los procesos de cara a que el costo real se acerque lo más posible al CE (Khan, Rizwan, Islam & Aabdeen, 2016: 3). Al comparar el costo real con el CE se generan unas variaciones que van a repercutir de forma positiva o negativa en los resultados del ejercicio económico.

3.3. Resultados de investigación

Una vez realizada la revisión de las principales investigaciones sobre el CE se ha podido identificar siete procedimientos que pueden llevar las empresas del sector empresarial del sector productivo para aplicar el CE. Los procedimientos siguiendo a los autores son:

Álvarez Hernández & Sánchez Quintana (2019) proponen: a) Realizar un diagrama de flujo de las actividades relacionadas con el proceso productivo; b) Identificar los centros de costos para asignar los MD, MOD y CIF y, c) Diseñar una ficha de costos para cada una de las actividades del proceso productivo.

Por su parte Alzate Castro & Osorio Agudelo (2017: 84) sugieren el uso de los diagramas de control con el objeto de analizar una variable en el tiempo e identificar su variabilidad. Las variaciones que surgen en el proceso de producción pueden ser por causas comunes las cuales están bajo control estadístico o, por causas especiales

las cuales no están bajo control estadístico. Asimismo, Alzate Castro & Osorio Agudelo (2017: 89) señalan que la gráfica de control requiere de los siguientes pasos: a) Preparación (seleccionar las variables a medir); b) Recopilación de datos (registrar, calcular y graficar los valores) y, c) Establecimiento de los límites de control de prueba en la gráfica.

Cardona Olaya, et al. (2016: 57) plantean que para aplicar el CE es necesario: a) Revisar los aspectos teóricos de los CE; b) Revisar la normativa contable (NIC 2) y, c) Diseñar los formatos de CE que incluyan las ecuaciones para su cálculo. El formato supone el diseño de una hoja de cálculo para costos reales y CE.

Por su lado, Duque Roldán et al. (2011: 537) sugieren que para aplicar el CE es necesario: a) Diseñar una hoja de costos por producto; b) Determinar las variaciones para cada elemento del costo y, c) Analizar los efectos contables de las variaciones. Según Jarazo Sanjurjo (2005: 3) y Thibadoux, Scheidt & Luckey (2007: 139) para llevar a cabo el análisis del CE se requiere: a) Establecer los presupuestos de costos fijos y variables; b) Establecer el nivel de actividad estándar; c) Determinar el volumen de producción real; d) Hallar las variaciones y, e) Analizar los niveles de eficiencia y efectividad. Ocneanu & Cojocar (2013: 50), Osorio Agudelo et al. (2015: 10-36) y Zapata López, (2017) señalan que, para el cálculo del CE de los MD y MOD se utilizan estudios de ingeniería, pruebas, estudios de tiempos y movimientos y, promedio según la historia. Así, se procede a calcular los estándares para los costos de adquisición, costos de transformación (MOD, subcontratación, indirectos medibles e indirectos no medibles) y otros costos. Finalmente se procede al cálculo de las variaciones de los costos de adquisición, costos de transformación (MOD, subcontratación, indirectos medibles e indirectos no medibles) y otros costos.

Pellegrino & Costa (2000: 45) sugieren seguir el siguiente procedimiento: a) Establecer los estándares de volumen y factores de costos (volumen estándar de producción, precio estándar de materiales, consumo estándar de materiales, consumo estándar de tiempo, costo estándar por hora hombre y costo indirecto de fabricación estándar); b) Diseñar la hoja de costos estándar y, c) Calcular las variaciones (MD, MOD y CIF).

Conclusiones

El CP suele ser un tema de análisis en las empresas del sector productivo dada las problemáticas que pueden surgir debido al análisis y gestión de los recursos; además, las dificultades que pueden surgir con los estándares de producción establecidos, lo que afecta la eficiencia técnica y la productividad del sector. La

gestión del CP es una tarea necesaria que deben llevar los gerentes de cara a lograr los objetivos de rentabilidad establecidos, apoyándose en la estimación de los costos y los presupuestos. Además, conocer el CP permite mejorar los procesos a fin de establecer precios competitivos. El CE ayuda a conocer la eficiencia de las empresas del sector productivo desde la óptica de los precios y las cantidades de recursos implícitas en el costo unitario del producto. Los cambios que se dan en los costos de los productos como consecuencia de los cambios en el precio y en las cantidades hace que los gerentes establezcan políticas a fin de controlar la calidad y equidad de los costos. por lo tanto, el CE resulta ser un instrumento que favorece el control de los costos y sus variaciones de cara a tomar medidas de acción cuando sea necesario.

Los procedimientos sobre el CE hallados en esta investigación, facilitan a las empresas del sector productivo identificar la mejor metodología para aplicar el CE con el propósito de establecer la cantidad de recursos que requiere un producto y los precios a ser utilizados. Queda en manos de la gerencia desarrollar las habilidades para analizar las eficiencias y deficiencias de las variaciones a fin de controlar aquellos eventos que están afectando el costo unitario del producto.

Referencias

- Aleem, M., Khan, M. H., & Hamad, W. (2016). A comparative study of the different costing techniques and their application in the pharmaceutical companies, *Audit Financiar*, 11(143), 1253-1263.
- Álvarez Hernández, M., & Sánchez Quintana, A. (2019). "Determinación de los costos estándar de las producciones de TRANZMEC Cienfuegos. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/04/costos-estandares-producciones.html>.
- Alvear, S., & Rodríguez, P. (2006). Estimación del Costo por Kilómetro y de los Márgenes de una Empresa de Transporte de Carga, para la Industria Agrícola, Región del Maule, Chile. *Panorama Socioeconómico*, 24(32), 48-57.
- Alzate Castro, W. A., & Osorio Agudelo, J. A. (2017). Aplicación de los diagramas de control para el análisis e inspección de las variaciones derivadas del costo estándar: un estudio de caso. *Criterio Libre*, 15(26), 75-102.
- Ángel Pérez, D. A. (2011). La hermenéutica y los métodos de investigación en ciencias sociales. *Estudios filosóficos*, 44, 9-37.

- Arredondo, A., Damián, T., & De Icaza, E. (1995). Una aproximación al estudio de costos de servicios de salud en México. *Salud Pública de México*, 37(5), 437-445.
- Badem, A. C., Ergin, E., & Drury, C. (2013). Is Standard Costing Still Used? Evidence from Turkish Automotive Industry. *International Business Research*, 6(7), 79-90.
- Bowhill, B., & Lee, B. (2002). The incompatibility of standard costing systems and modern manufacturing: Insight or unproven dogma? *Journal of Applied Accounting Research*, 6(3), 1-24.
- Burgos Moncada, J. J. (2018). Productividad y competitividad de Bucaramanga y Cúcuta: Factores claves del desarrollo sostenible en el marco de la economía del conocimiento. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 3(6). Obtenido de <http://www.unilibrecucuta.edu.co/ojs/index.php/gestionyd/article/view/394>.
- Cardona Olaya, J. L., Pabón Salazar, C., Velásquez Restrepo, S. M., Carrascal, C. A., & Gómez Echeverry, L. L. (2016). El método de costos estándar alineado a pequeñas industrias manufactureras del área metropolitana del valle de Aburrá. *Revista FACE*, 16(2), 54 – 65.
- Carpio Valencia, F. E. (2019). Standard costs to optimize the profitability of handmade producers of cheese: PROLAC AYMARA case. *Revista DYNA*, 86(210), 262-269.
- Chacón, E., & Eslava, R. (2017). Aplicaciones de Software Científico para el análisis de datos en diseños mixtos de investigación. *Eco matemático*, 8(1), 110-119.
- Cheatham, C. B., & Cheatham, L. R. (1996). Redesigning Cost Systems: Is Standard Costing Obsolete? *Accounting Horizons*, 10(4), 23-3.
- Díaz Barreto, M. V., Díaz Guevara, J. C., & Cárdenas Mora, S. M. (2016). Normas para contabilidad de costos. *Revista Visión Contable*, 14, 66-83.
- Duque Roldán, M. I., Osorio Agudelo, J. A., & Agudelo Hernández, D. M. (2011). Costos estándar y su aplicación en el sector manufacturero colombiano. *Cuadernos de Contabilidad*, 12(31), 521-545

- Duque Roldán, M. I. (2013). ¿El proceso de convergencia en Colombia excluye la contabilidad de costos? [número especial: Cuatro años de convergencia contable: resultados, transformaciones y retos]. *Cuadernos de Contabilidad*, 14 (36), 1121-1146.
- Eisenberg, P. (2016). Implications of standard costing system in manufacturing: A case study. *Journal of applied Management and Investments*, 5(3), 162-165.
- Eslava Zapata, R., & Chacón Guerrero, E. (2018). Presupuesto Participativo: un análisis en el contexto latinoamericano. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 3(6). <http://www.unilibrecucuta.edu.co/ojs/index.php/gestionyd/article/view/401>.
- Fleischman, R. K., & Tyson, T. N. (1998). The evolution of standard costing in the U.K. and U.S.: From decision making to control. *Abacus*, 34(1), 92-119.
- Fleischman, R. K., Boyns, T., & Tyson, T. N. (2008). The search for standard costing in the United States and Britain. *Abacus*, 44(4), 341-376.
- Fredin, A. J., & Venkatesh, R. (2012). ChillOut's standard costing system: Is it working for them? *Journal of Business Cases & Applications*, 6, 1-8.
- Garboveanu, E., Stan, E. R., & Andrei, R. (2008). The implementation of the "standard-cost" method in the furniture industry: A way of improving the managerial accounting. Romania: Romanian-American University.
- Giménez Sifontes, D., Marín, M., & Cedeño, S. (2015). Factores que influyen en el modelo de costos aplicados para el proceso de toma de decisiones gerenciales por las empresas hoteleras del Estado Nueva Esparta. *Pasos, Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 13(1), 207-222.
- Guilding, C., Lamminmaki, D., & Drury, C. (1998). Budgeting and standard costing practices in New Zealand and the United Kingdom. *The International Journal of Accounting*, 33(5), 569-588.
- Jarazo Sanjurjo, A. (28 al 30 de noviembre de 2005). Medición de la Capacidad Ociosa en un Sistema de Costos Estándar. IX Congreso Internacional de Costos. Brasil: Anais do Congresso Brasileiro de Custos. Obtenido de file:///C:/Users/Equipo/Downloads/2124-2124-1-PB%20(1).pdf.

- Khan, M. N., Rizwan, M., Islam, F., & Aabdeen, Z. U. (2016). The Extent of Application of Standard Costing: A Comparison of Chinese and Pakistani Manufacturing Firms. *International Journal of Economics and Business Administration*, 2(1), 1-6.
- Lepadatu, G. V. (2009). Metoda costurilor standard (standard cost accounting) metodă evoluată de contabilitate de gestiune și calculație a costurilor. *Meturgia*, 61(4), 54-60.
- Marcinko, D., & Petri, E. (1984). Use of the production function in calculation of standard cost variances - An Extension. *The Accounting Review*, 59(3), 488-495.
- Manjunath, H. S., Rao, C. M. A., & Bargerstock, A. (2011). Exploring the role of standard costing in lean manufacturing enterprises: A structuration theory approach. *Management Accounting Quarterly*, 13(1), 47-60.
- Mostardt, S., Sandmann, F. G., Seidl, A., Zhou, M., & Gerber Grote, A. U. (2014). Standard Costs for Health Economic Evaluations: An International Comparison. *Value in Health*, 17(7), 427.
- Oceanu, L., & Bucșă, R. C. (2012). Advantages of using standard cost method in managerial accounting. *Economy Transdisciplinarity Cognition*, 15(1), 96-102.
- Oceanu, L., & Cojocaru, C. (2013). Improving managerial accounting and calculation of labor costs in the context of using standard cost. *Economy Transdisciplinarity Cognition*, 16(1), 50-54.
- Osorio Agudelo, J. A., Agudelo Hernández, D. M., & Alzate Castro, W. A. (9 al 11 de septiembre de 2015). El esquema de los costos estándar bajo IFRS. XIV Congreso Internacional de Costos. II Congreso Colombiano de Costos y Gestión. Colombia: Universidad de Antioquia. Obtenido de <https://intercostos.org/documentos/congreso-14/151.pdf>.
- Parra Freire, F. P., Ballesteros López, L. G., & González Garcés, L. E. (2017). Sistema de costes contables a partir del estudio de tiempos y movimientos en PYMES de la provincia de Tungurahua: caso de estudio “Sector Calzado”. *Revista Publicando*, 12(2), 621-639.
- Pellegrino, A. R., & Costa, M. N. (2000). El costo estándar en condiciones de máxima eficiencia. Una meta a alcanzar. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas*, 121, 43-59.

- Piffano, H. L. P. (1995). Un modelo de costo estándar para la asignación del aporte público a la enseñanza de grado. *En XXX Reunión Anual Sede: Facultad de Ciencias Económicas - Universidad Nacional de Río Cuarto (pp. 847-865)*. Argentina: Asociación Argentina de Economía Política. Obtenido de <https://aaep.org.ar/anales/works/works1995/Piffano.pdf>.
- Rashid, M. (2016). Standard costing practices. In listed Pharmaceuticals and chemical industries in Bangladesh. *The Cost and Management*, 44(6), 44-50.
- Sánchez Barraza, B. J. (2009). Problemática de conceptos de costos y clasificación de costos. *QUIPUKAMAYOC / Revista de la Facultad de Ciencias Contables*, 16(32), 103-112.
- Sánchez Flores, F. A. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. *RIDU, Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122.
- Strasen, L. (1987). Standard costing/productivity model for nursing. *Nursing Economic*, 51(4), 158-198.
- Țaicu, M. (2011). Using standard cost method for company performance management. *Lucrări Științifice*, XIII(3), 291-298.
- Thibadoux, G. M., Scheidt, M., & Luckey, E. (2007). Accounting and medicine: An exploratory investigation into physicians' attitudes toward the use of standard cost-accounting methods in medicine. *Journal of Business Ethics*, 75, 137-149.
- Torriti, J., & Ikpe, E. (2015). Administrative costs of regulation and foreign direct investment: the Standard Cost Model in non-OECD countries. *Review of World Economics*, 151, 127-144.
- Villanueva, H. (2001). Control permanente de la gestión sanitaria por monitoreo de costos mediante acontecimientos indicadores. *Revista Panameña de Salud Pública*, 10(6), 405-412.

Zamero, R. J. (2007). Salvando limitaciones. Costo estándar y costeo por órdenes. *En XXX Congreso argentino de profesores universitarios de costos (1-25)*. Argentina: Universidad Nacional del Litoral. Disponible en <https://isbn.cloud/9789875088962/xxx-congreso-argentino-de-profesores-universitarios-de-costos/>.

Zapata López, A. J. (2017). Artículo Modelo de costos estándar aplicado a la producción de estibas en la empresa Cooperativa de Trabajo Asociado Mundo Maderas. Colombia: Universidad Santiago de Cali. Disponible en <https://repository.usc.edu.co/handle/20.500.12421/2517>.

Revista Gestión y Desarrollo Libre, Año 4 N° 8, 2019. p.p. 108 - 130
ISSN 2539-3669
Universidad Libre Seccional Cúcuta, Facultad de Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables y Centro Seccional de Investigaciones
La calidad de servicio de las entidades bancarias como fundamento de la
competitividad empresarial
Sindy Maryany Gutiérrez Ochoa
César Humberto Díaz Torres

La calidad de servicio de las entidades bancarias como fundamento de la competitividad empresarial*

The quality of service of banking institutions as a basis for
business competitiveness

Recibido: Noviembre 10 de 2018 - Evaluado: Febrero 15 de 2019 - Aceptado: Mayo 19 de 2019

Sindy Maryany Gutiérrez Ochoa**
César Humberto Díaz Torres***

Para citar este artículo / To cite this Article

Gutiérrez Ochoa, S. M., & Díaz Torres, C. H. (Julio-Diciembre de 2019). La calidad de servicio de las entidades bancarias como fundamento de la competitividad empresarial. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 4(8), (108-130).

Resumen

La calidad de servicio se ha transformado en un factor de suma importancia para la competitividad de las entidades bancarias, es una estrategia que se comporta como un elemento diferenciador que permite cumplir con las necesidades y expectativas de sus clientes y usuarios, logrando su satisfacción. La subsistencia de este tipo de empresas en el mercado depende de la capacidad que tengan para mantener a sus clientes. El presente artículo tiene como objetivo determinar los aspectos relevantes

* Artículo inédito. Artículo de investigación e innovación. Artículo de revisión. Proyecto vinculado a la Maestría en Administración de la Universidad de Los Andes – Venezuela.

** Licenciada en Administración por la Universidad de los Andes - Venezuela. Participante de la Maestría en Administración de la Universidad de Los Andes - Venezuela. Profesora Instructora de la Universidad de Los Andes - Venezuela. Email: sindym83@gmail.com.

*** Licenciado en Administración por la Universidad de Los Andes - Venezuela. Participante de la Maestría en Administración de la Universidad de Los Andes - Venezuela. Profesor Asistente de la Universidad de Los Andes - Venezuela. Email: cesar.372@gmail.com.

de la calidad de servicio y su influencia en la competitividad de las organizaciones. A partir de una investigación cualitativa se lleva a cabo una revisión documental de la evolución, filosofías y términos asociados con el concepto de calidad y calidad de servicio. Los hallazgos permiten concluir que la calidad de servicio influye en la percepción de los clientes y se convierte en un elemento clave de competitividad.

Palabras Clave: Calidad, Calidad de Servicio, Competitividad, Expectativas, Percepción

Abstract

Quality of service has become a very important factor for the competitiveness of the banking institutions, it is a strategy that behaves as a differentiating element that allows to fulfill the needs and expectations of their customers and users, achieving their satisfaction. The survival of this type of company in the market depends on their capacity to maintain their customers. This article aims to determine the relevant aspects of service quality and its influence on the competitiveness of organizations. Based on qualitative research, a documentary review of the evolution, philosophies and terms associated with the concept of quality and service quality is carried out. The findings allow us to conclude that service quality influences customers' perception and becomes a key element of competitiveness.

Key words: Quality, Service Quality, Competitiveness, Expectations, Perception

SUMARIO

INTRODUCCIÓN. - ESQUEMA DE RESOLUCIÓN. – I. Problema de investigación. – II. Metodología. – III. Plan de redacción. - 1. -La. Calidad – 2. Calidad de Servicio. – 3. Resultados de investigación. – 3.1 La calidad del servicio en las entidades bancarias. – 3.2 La competitividad en las entidades bancarias. - CONCLUSIONES. – REFERENCIAS.

Introducción

Las empresas interactúan dentro de un mundo de negocios que se encuentra afectado por el fenómeno de la globalización, lo que implica cambios a nivel de servicios, tecnología y competitividad. Para conservar su permanencia en el mercado, las organizaciones deben enfocarse en la innovación del diseño de sus productos y la prestación de sus servicios. De tal forma que tengan la capacidad de cumplir con los requerimientos del mercado atendiendo a sus clientes de acuerdo a sus exigencias.

A este respecto, las organizaciones deben centrar sus esfuerzos en la prestación de servicios al cliente, con una orientación a la satisfacción de sus necesidades y el cumplimiento de sus expectativas. Es por eso que, los autores Montoya Agudelo & Boyero Saavedra (2013: 140) definen el servicio como: ... “el conjunto de vivencias resultado del contacto entre la organización y el cliente, por lo que se considera la mejor manera de generar una relación adecuada, de la cual dependen su supervivencia y éxito”. Según los autores antes mencionados, la conservación de los clientes depende en gran parte de la satisfacción que prestan las empresas de acuerdo a los servicios que ellos requieren.

En todo caso, es importante indicar que la prestación de servicios se ha transformado en un proceso que tiene como función primordial la satisfacción de las necesidades de los clientes, de forma eficiente y eficaz logrando así la efectividad en la organización. Dentro de este marco, Kinichi & Kreitner (2003: 6) exponen lo siguiente:

Para el logro de la efectividad, cada organización debe buscar el equilibrio entre el cumplimiento de sus objetivos, su funcionamiento, la utilización de los recursos, y la satisfacción de las personas que la integran, siendo estos los cuatro criterios genéricos de la efectividad organizacional.

En la actualidad, la calidad de servicios actúa como un elemento de suma importancia para la estabilidad de una organización en el mercado (Eslava Zapata, Chacón Guerrero & Gonzalez Júnior, 2017). La relación entre la prestación del servicio y el personal de las entidades bancarias se manifiesta cuando se admite que la satisfacción de los clientes va de la mano con las expectativas y las percepciones, logrando la fidelización de sus clientes; influyendo notablemente en la toma de decisiones de la organización con respecto a la prestación del servicio. Según un estudio realizado por Sarmiento (2013: 14):

Los servicios se han convertido en una fuente para obtener mayores recursos y promover la lealtad de los usuarios; es por ello que se manifiestan dentro de las organizaciones como: (a) un incentivo para los empleados, (b) en un desafío para los gerentes, (c) en un requerimiento para los proveedores, (d) en una ganancia para los accionistas y (e) en una exigencia para las conductas ciudadanas.

En efecto, la orientación hacia el cliente es una responsabilidad permanente, por lo que las empresas deben enfocar sus esfuerzos a proveer satisfacción y

beneficios para sus usuarios a fin de cumplir con sus exigencias. Es por esto que los clientes se han convertido en el punto de partida para la toma de decisiones de las organizaciones prestadoras de servicio. Tal como lo indica Arellano Díaz (2017: 75) “la esencia de las organizaciones de servicios es la opinión que de ellos tengan los clientes, y estos solo tendrán una opinión favorable hacia la empresa, si satisface todas sus necesidades y expectativas”.

El mercado de las entidades financieras se torna cada vez más competitivo, por lo que el elemento diferenciador en este tipo de empresas debe estar alineado con el mejoramiento continuo de la calidad de sus servicios, lo cual le garantizara su continuación en el mercado. Es importante tener en cuenta, que las entidades deben generar una relación estrecha con sus clientes, de ésta manera, recibirán a cambio la lealtad del consumidor y su compromiso (Berdugo Correa, Barbosa Correa, & Prada Angarita, 2016: 11). En el presente artículo se desarrolló una investigación cualitativa a fin de determinar los aspectos relevantes de la calidad de servicio y su influencia en la competitividad de las organizaciones.

Esquema de resolución

1. Problema de investigación

¿Cuáles son los aspectos relevantes de la calidad de servicio y su influencia en la competitividad de las organizaciones?

2. Metodología

El estudio corresponde a un análisis cualitativo, donde se desarrolla una investigación de tipo hermenéutica; apoyándose en una revisión documental sobre la evolución, conceptos, teorías y datos sobre la calidad como concepto y la calidad de servicio. El fin de esta investigación es determinar los aspectos relevantes de la calidad de servicio y su influencia en la competitividad de las organizaciones, tomando como base los datos recolectados en la revisión bibliográfica (Chacón & Eslava, 2017).

3. Plan de redacción

3.1. La Calidad

Las personas creen que la calidad es una tendencia actual y que las organizaciones han desenmascarado este fenómeno a mediados del siglo XX.

Realmente esto no es válido, debido a que la calidad comenzó a evolucionar a partir de la Edad Media. Alcalde San Miguel (2019: 4) indica que en la Edad Media los artesanos eran los que producían los bienes de consumo; ellos lo hacían todo, diseñaban, fabricaban, se aseguraban de que el producto final fuese de una calidad aceptable y además trataban directamente con el cliente. A partir del siglo XVIII, los artesanos comenzaron a concentrarse en las ciudades y se agrupaban en gremios donde se estipulaba la producción en pequeñas cantidades y las normas para fabricarlos. No estaba permitido disminuir la calidad para vender a un precio inferior y las mercancías finalizadas eran inspeccionadas y selladas por el gremio. Los artesanos se convirtieron en instructores e inspectores y se esforzaban por producir con calidad De Pedro, 2013: 9).

Más adelante, se desprende la etapa de la Revolución Industrial, en donde las características de calidad se examinaban mediante inspecciones con el interés de revelar productos defectuosos e incorporar normas y medidas de calidad (Hernandez Palma, Barrios Parejo & Martínez Sierra, 2018: 184). Luego de esta etapa surgió el control estadístico de la calidad, en el que la calidad se entiende como “conformidad con la especificación” y se mide calculando el porcentaje de producto conforme con la especificación obtenida en el proceso de producción. De la misma manera según Carro Paz & González Gómez (2012: 4), la utilización de la inferencia estadística y la teoría de la probabilidad en aplicaciones empresariales para el control de la calidad fue fortalecida por los trabajos de Dodge y Roming, quienes desarrollaron la teoría del muestreo estadístico y publicaron las primeras tablas para aplicar esta técnica al control de calidad.

A partir del año 1950, empezó a surgir el término de “aseguramiento de la calidad”. Se dieron a conocer los estudios realizados por los doctores Joseph Juran y William Deming. En Japón se interesaron por sus trabajos y ellos decidieron viajar dentro de un programa de ayudas para su reconstrucción después de la Segunda Guerra Mundial. Conjuntamente, presentaron a los japoneses las técnicas de control estadístico de la calidad para ayudarlos en sus esfuerzos de reconstrucción. Una parte importante de su actividad educativa se enfocaba en la alta dirección y no sólo en los especialistas de la calidad. Con apoyo de los directivos, los japoneses integraron la calidad en sus organizaciones y desarrolló una cultura de mejora continua (que en ocasiones los japoneses llaman *kaizen*).

En 1951, la Unión de Científicos e Ingenieros Japoneses (JUSE) instituyó el Premio Deming para premiar a las personas y empresas que cumplen con los estrictos criterios para la práctica de la administración de la calidad (Evans & William, 2008:

8). Deming tuvo una gran influencia en la difusión en aquel país de las aplicaciones estadísticas al control de la calidad (Carro Paz & González Gómez, 2012: 4). El doctor Joseph Juran, publicó en el mismo año la primera edición de su Manual de Control de Calidad. En Japón, sus enseñanzas contribuyeron a que los directivos de ese país tuvieran una nueva visión sobre la responsabilidad de los directivos para mejorar la calidad y la productividad (Gutiérrez Pulido, 2010: 13).

Seguidamente durante los años 1960, el ingeniero Japonés Kaoru Isikawa, creó los “primeros círculos de calidad”, cuya finalidad era conseguir mejoras en el seno de la organización, aunque, también cumplían con otras dos funciones: involucrar y aumentar el compromiso de las personas con su empresa y servir de canal de comunicación ascendente y descendente. Por otra parte, a finales de los años 70, las empresas occidentales se percataron que tenían desventajas al compararse con los productores japoneses y empiezan a imitar las filosofías de gestión de la calidad, haciendo énfasis en la actitud de los consumidores, los cuales buscaban productos de alta calidad a un precio más accesible. Es a partir de estos años cuando se empieza a hablar de aseguramiento de la calidad en las empresas, y cuando surgen las primeras normas que regulan la gestión de la calidad

La década de los ochenta fue un periodo de concienciación de la calidad por parte de las empresas occidentales al reconocer que la productividad estaba en declive, por lo que en octubre de 1982 se firmó una ley en los Estados Unidos que exigía la realización de un estudio y conferencias nacionales sobre productividad (Torres Saumeth, Ruiz Afanador, Solís Ospino & Barraza, 2012: 104). Luego de realizar esta serie de conferencias se recomendó ‘otorgar un premio nacional anual a las empresas que cumplieran con los estándares y requisitos de la calidad’. A este premio le dieron por nombre Malcom Baldrige, en honor al secretario de comercio de EEUU, por los aportes realizados a su país.

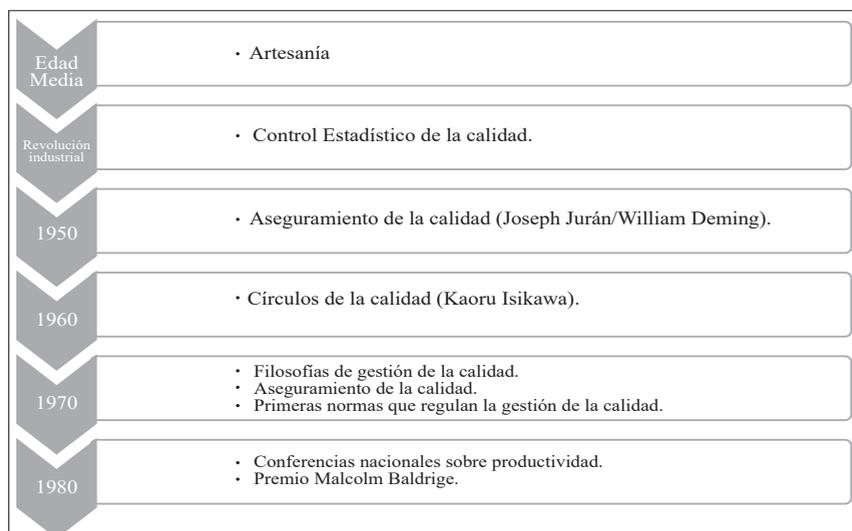
Basados en los planteamientos anteriores, se puede inferir que su evolución se encuentra dirigida hacia la gestión de la calidad total. El proceso de calidad, es considerado como un aspecto globalizado que se encuentra presente en toda la estructura organizacional de las empresas, comenzado desde el nivel directivo hasta el nivel operativo. Esta nueva tendencia constituye técnicas que se venían trabajando en épocas anteriores tales como: el control estadístico de procesos, el diseño estadístico de experimentos, junto con otras herramientas más recientes como: el análisis modal de fallos y sus efectos, o el moderno despliegue funcional de la calidad. Estas técnicas se utilizan de forma compuesta dentro de la planificación, optimización y control de la calidad de productos y servicios.

En este sentido se comprende que, aunque cada filosofía o cada autor, tienen apreciaciones diferentes, se relacionan entre sí. En otras palabras, existe una dependencia entre todos los miembros que integran las organizaciones, debido a que juegan un papel importante para el progreso exitoso del proceso de calidad dentro de las empresas. Este proceso pasa a ser esencial en el desarrollo de los planes de mejoramiento, esto implica que, al existir un alto grado de conocimiento de la calidad de todos los integrantes de la organización, cada departamento debe adecuarse y realizar vínculos inmediatos con la presencia de sistemas de evaluación y de incentivos que estimulen las mejoras, para alcanzar las metas y objetivos esperados.

Actualmente, se les presta mayor cuidado a todos los aspectos relacionados con una atención enfocada en los términos de calidad y su implementación dentro de las organizaciones. La dinámica competitiva existente en el mercado aparece debido a la globalización, las economías libres y a los constantes cambios de las tecnologías. Por otro parte, los clientes o usuarios poseen cada vez más información y se tornan día a día más exigentes (Cuadrado Ebrero, García Jara & Eslava Zapata, 2011). Debido a estas exigencias el concepto de calidad se encuentra en constante evolución, adaptándose a los requerimientos presentes en la sociedad; teniendo como objetivo principal aumentar el nivel de satisfacción de los clientes o consumidores, convirtiéndose en una necesidad para el mundo empresarial.

Al respecto es necesario recordar las palabras de Rubio & Baz (2015: 5) quienes exponen que una empresa es competitiva cuando logra desarrollar productos y servicios cuyos costos y calidades son comparables o superiores a los de sus competidores en el resto del mundo. En consecuencia, si las empresas canalizan sus esfuerzos a producir mercancías bien acabadas y ofrecer buenos servicios, se puede convertir en una estrategia primordial para que puedan seguir operando, debido a que el mercado presenta variaciones de forma constante (figura 1).

Figura 1. Evolución de la calidad



Fuente: Elaboración propia con datos tomados de Alcalde (2019).

La calidad dentro de las organizaciones se ha tornado como un concepto de suma importancia para el desarrollo efectivo de sus operaciones. En todo caso, a veces se torna difícil interpretarlo, debido a que muchos autores la definen desde su punto de vista. Sin duda ha ido evolucionado de tal forma que se ha convertido en un perfil de gestión que implementa el concepto de mejora continua en cualquier empresa, en todos sus niveles; afectando tanto al recurso humano como a todos sus procesos. Fueron muchos los estudiosos que se interesaron por este concepto entre los cuales podemos mencionar: William Edward Deming, Kaoru Isiskawa, Joseph Jurán, Armand Feigenbaum y Philip Crosby; reconocidos mundialmente como “Maestros o Gurús de la Calidad”. Por consiguiente, se hace necesario incluir las definiciones que cada uno de estos filósofos aportó al término calidad.

Inicialmente Deming (1994: 3) define la calidad como “un producto o servicio posee calidad si le es útil a alguien y disfruta de un mercado bueno y sostenible. El comercio depende de la calidad”. Según el autor antes mencionado la calidad de un producto o servicio debía ajustarse a las necesidades existentes en el mercado a un bajo coste. Para Ishikawa (1990: 18) el control de calidad (CC) se define como: “desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el útil y siempre satisfactorio para el consumidor”. Ishikawa trabajó

durante muchos años en la aplicación de la gestión de la calidad en el nivel directivo y en los niveles supervisorios o intermedios, luego vio la necesidad de incluir también al nivel operativo, por lo que, en el año 1962, creó los “*círculos de calidad*” cuyo objetivo principal era obtener mejoras en el seno de las organizaciones.

Por otra parte, el ingeniero y consultor Juran relaciona la calidad con “satisfacción y lealtad del cliente” o “adaptabilidad de uso” (Chua, & Defeo, 2007: 12). Esta definición resulta ser bastante amplia, puesto que resulta complicado revelar las necesidades y expectativas que poseen los clientes, por lo tanto, en algunos casos estos no saben que es lo que quieren, por lo general logran determinarlas después de utilizar el producto o servicio. Cabe considerar por otra parte al Doctor Feigenbaum (1994: 25) quien fue el creador del concepto de control total de la calidad (CTC), y lo definió como “un sistema eficaz para integrar los esfuerzos en el desarrollo y mantenimiento de la calidad, realizados por los diversos grupos de la organización, de modo que sea posible producir bienes y servicios a los niveles más económicos, y que sean compatibles con la plena satisfacción de los clientes”.

De igual manera, Feigenbaum propuso que el control total de la calidad se debía convertir en una función gerencial bien constituida, cuya única área de valoración sería la calidad de los productos, y cuya única área de operaciones debería ser el control de la calidad. A partir de allí, surgieron los departamentos de control de la calidad. Este sistema proporciona una inspección constante e integrada de todos los procesos clave, que engloban a toda la organización.

En último lugar vale la pena acotar la contribución realizada por Crosby (1987: 10) quien la define de la siguiente manera: “la calidad no cuesta. No es un regalo, pero es gratuita. Lo que cuesta dinero son las cosas que no tienen calidad - todas las acciones que resultan de no hacer las cosas bien la primera vez”. Este aporte lleva directamente hacia el aseguramiento de la calidad, método enfocado a hacer que la gente haga las cosas de la mejor manera, evitando así desperdicio de materiales, despilfarro de tiempo y reprocesos. En este método forman parte todos los niveles de la organización desde el nivel directivo hasta los niveles operativos; tomando en cuenta que una de las funciones principales de los niveles directivos es asegurarse que todos los integrantes de la organización cumplan con sus responsabilidades (figura 2). Las filosofías anteriormente mencionadas se han convertido en el punto de partida para la propuesta de nuevas definiciones. Cabe resaltar que el organismo encargado de determinar las normas de estandarización del proceso de calidad es la International Standardization Organization (2005) quien define el proceso de calidad como: “el grado en el que un conjunto de características inherentes a un objeto

(producto, servicio, proceso, persona, organización, sistema o recurso) cumple con los requisitos”.

Sobre la base de las ideas expuestas se puede decir que la calidad supone que el producto o servicio que se presta debe cumplir con una serie de medidas y determinaciones para las cuales fueron creados, ajustándose a las necesidades y expectativas que tienen los consumidores que adquieren el producto o disfrutan del servicio prestado. Tal como lo indican Cuatrecasas & González (2017: 17), la calidad se define como: “El conjunto de características que posee un producto o servicio, así como su capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario”.

Figura 2. Maestros de la Calidad



Fuente: Elaboración propia con datos tomados de Deming (1994: 3); Ishikawa (1990: 18); (Chua, & Defeo, 2007: 12); Feigenbaum (1994: 25) y Crosby (1987: 10).

3.2. La calidad de servicio

La calidad de servicio se encuentra alineada con la excelencia que deben poseer los servicios prestados por las organizaciones. De este modo, la calidad se puede implementar desde la percepción de los clientes, los cuales se encargan de cotejar el servicio esperado con el servicio recibido. Estos le prestan más importancia a los mecanismos o naturaleza intangible de los productos que consumen, en este caso, a los servicios. Estas razones han conseguido que las empresas comiencen a orientar sus objetivos a satisfacer las expectativas de los clientes para lograr ventajas competitivas dentro del mercado donde realizan sus operaciones, direccionando todas

sus capacidades a la calidad en sus servicios. Dicho de otra forma, los servicios se pueden catalogar como un canal importante para conseguir la lealtad de sus clientes.

A este respecto Porter (2009: 521) indica que ser competitivo hoy en día significa:

Tener características especiales que la hace ser escogida dentro de un grupo de empresas que se encuentran en un mismo mercado buscando ser las seleccionadas, por la calidad, habilidades, cualidades, capacidad de cautivar, seducir, atender y asombrar a los clientes, sean internos o externos, con los bienes y servicios, lo cual se traduciría en un generador de riquezas.

Con base a las consideraciones anteriores, es evidente, que los servicios se han transformado en el punto de partida para la generación de recursos en las empresas, promoviendo la lealtad de sus clientes. Sin duda alguna, la orientación hacia el cliente es un deber fundamental que tienen las organizaciones, por lo que deben enfocar sus objetivos no solo en la producción de bienes y servicios, sino a brindar satisfacción a los usuarios de acuerdo a sus necesidades.

En este caso valdría la pena mencionar el estudio realizado por Uribe Macias (2013: 348) donde indica lo siguiente:

La maximización de la experiencia del cliente se da cuando éste recibe los servicios que la empresa le ofrece. Para que los momentos de verdad sean agradables para el cliente, la empresa debe estandarizar los procedimientos orientados a la prestación (producción) del servicio (p.348).

Dentro de este orden de ideas es importante mencionar que los productos y servicios que ofrecen las organizaciones deben adecuarse a los requerimientos de los clientes, es decir deben preocuparse por cubrir las expectativas y si existe la posibilidad lograr sobrepasarlas. De allí pues la opinión de los clientes se convierte en un factor de suma importancia debido a que si un cliente se siente complacido nos va a garantizar que recomiende el servicio o en tal caso vuelva a utilizarlo. Tal como lo indica Pizzo (2013):

La calidad de servicio es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que

el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización.

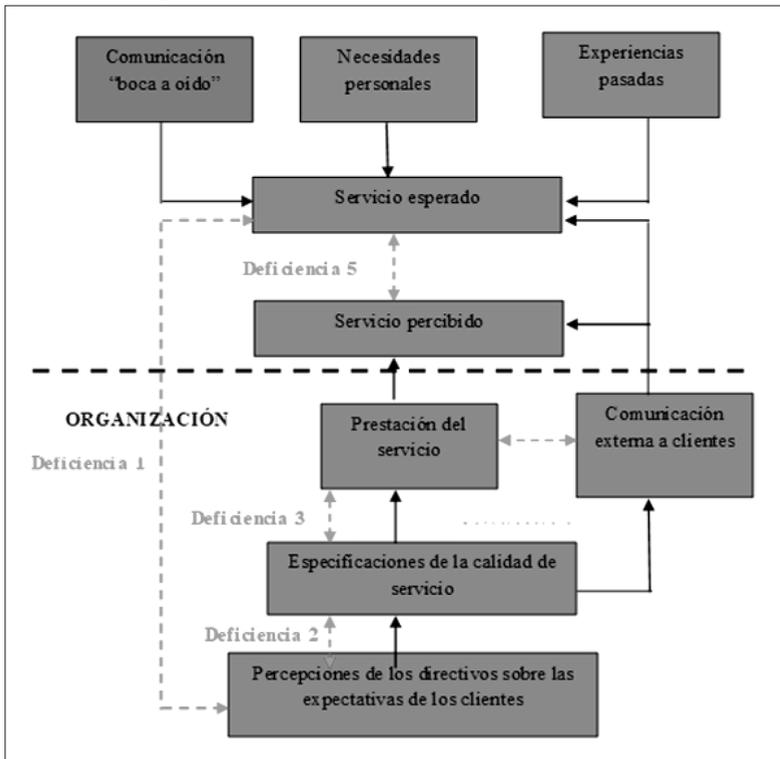
De la misma manera, Juran (1990: 29) la define brevemente como: “La actitud para el uso”; es decir, el grado en el que el servicio satisface exitosamente las necesidades requeridas por los clientes a medida que se entrega. En este sentido se comprende, según la idea expuesta por el autor que cuando las expectativas responden a los usuarios y están en concordancia con el precio y tiempo de atención y se encuentren adaptadas a las metas y objetivos de la organización, se establece una relación satisfactoria entre los clientes y el servicio prestado. Dentro de esta perspectiva, se puede deducir que, para determinar las expectativas relacionadas con el servicio, es necesario conocer a los factores que influyen en su calidad. En el estudio realizado por Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993) se establecieron una serie de elementos que intervienen en la formación de las expectativas y las percepciones, los cuales se presentan en forma detallada en la figura 3. Con base en la información presentada por los autores Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993), se observa que el modelo Servqual de calidad de servicio se basa en un enfoque de evaluación del cliente sobre la calidad del servicio, el cual: define el servicio de calidad como la diferencia existente entre las expectativas y las percepciones de los clientes y así mismo señala algunos factores que condicionan las expectativas de los usuarios, los cuales se señalan a continuación:

- **Comunicación boca a oído:** Hace referencia a experiencias, recomendaciones y percepciones de otros clientes o usuarios.
- **Necesidades personales:** Qué servicio es el que verdaderamente necesita el cliente. Las características y circunstancias personales de cada cliente modifican las expectativas que se pueden llegar a crear.
- **Experiencias anteriores:** Las expectativas de los clientes dependen de sus experiencias previas al servicio. Así, se espera más de aquello de lo que se ha recibido un elevado nivel y menos de lo que se ha recibido un nivel bajo.
- **Comunicación externa:** Son señales ofrecidas por las empresas sobre los servicios que ofrecen, como puede ser, entre otras, la publicidad o el propio precio del servicio.

Según las ideas expuestas se puede deducir que la calidad del servicio viene dada por la profundidad de las diferencias existentes entre las expectativas y las

percepciones del servicio. Por ende, se requiere identificar y medir por una parte las expectativas y por otra las percepciones que tienen los clientes con respecto al servicio prestado. Por lo tanto, cuando las empresas realizan el diseño de sus productos y servicios deben enfocarse en los atributos o cualidades que los clientes perciban como importantes o valiosos, logrando así un elemento diferenciador dentro del mercado que permitirá marcar la diferencia frente a sus competidores (figura 3).

Figura 3. Modelo Servqual de Calidad de Servicio



Fuente: Tomado de Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993: 26).

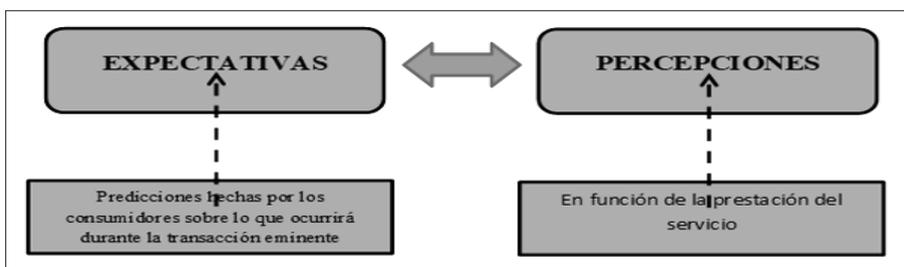
Según (Gonzalez Alvarez, 2013: 44), este hecho señala:

La importancia de centrarse en el cliente, como único juez y evaluador de la calidad del servicio, cuyos criterios deben considerarse para garantizar la mejora continua de los procesos. La orientación al cliente es un participante crítico, puesto que el cliente es activador en materia de servicios. Dada su demanda es que estos se realicen,

está presente en la producción, los recibe y evalúa según criterios personales en el tiempo en que se efectúan.

Por otra parte, Perez Torres (2006: 132): indica que “la calidad percibida por los clientes, es el proceso de evaluación en el que el cliente compara la experiencia del servicio con determinadas expectativas previas”. De acuerdo con el autor se puede deducir que con frecuencia los usuarios de los servicios están donde estos son producidos, por lo tanto, ellos se convierten en observadores y evaluadores del proceso de atención. De igual manera, no solo evalúan la calidad del servicio, sino que también toman en cuenta el proceso de atención realizado durante su permanencia dentro de la organización (figura 4).

Figura 4. Expectativas vs Percepciones



Fuente: Tomado de Dolors (2004: 18).

Dentro de este marco vale la pena mencionar que, para realizar la medición de la calidad de servicio es necesario tomar en cuenta una serie de dimensiones que fueron determinadas mediante un estudio realizado por Zeithaml, Berry & Parasuraman, 1988: 26). Según estos autores las dimensiones establecidas dependen del tipo de servicio y el cliente. Estas dimensiones o criterios claves para evaluar la calidad de servicio son los siguientes:

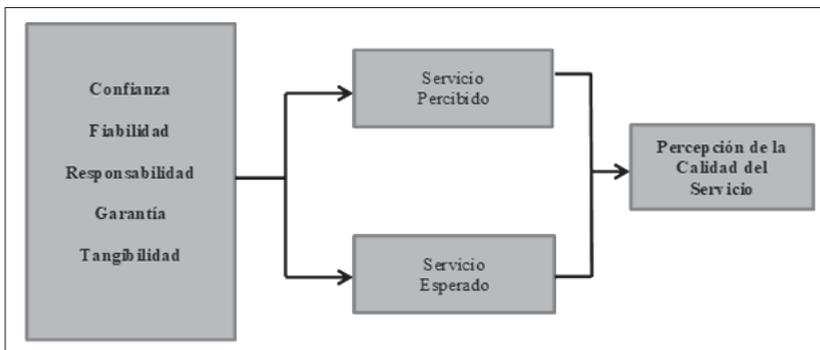
- **Confianza o empatía:** muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes (agrupa los criterios de accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario).
- **Fiabilidad:** habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
- **Responsabilidad:** seguridad, conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza (agrupa las

dimensiones de profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad).

- **Capacidad de respuesta:** disposición para ayudar a los clientes y para prestarles un servicio rápido.
- **Tangibilidad:** apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Según la perspectiva antes mencionada para evaluar la calidad percibida se realiza el planteamiento de estas dimensiones, donde se puede observar la diferencia que existe entre lo que el cliente espera y lo que el cliente recibe. Estos resultados arrojan una serie de vacíos o discrepancias que influyen notablemente en la percepción de la calidad y son tomados en cuenta para su mejoramiento dentro de las organizaciones que prestan servicios (figura 5).

Figura 5. Modelo Servqual



Fuente: Tomado de Zeithaml, Berry & Parasuraman (1988: 26).

3.3. Resultados de investigación

3.3.1. La calidad del servicio en las entidades bancarias

El servicio bancario se ha caracterizado por ser un elemento diferenciador entre las instituciones financieras, en este caso las entidades bancarias. Las instituciones financieras son compañías con ánimo de lucro que tienen como actividad la prestación de servicios financieros a los agentes económicos de la sociedad. Según González Aponcio (2001: 96) un servicio bancario es: “La actividad que desarrollan las entidades financieras como empresas de servicios, es decir todas aquellas acciones que se establecen para servir a los clientes”.

Este servicio, a raíz de los cambios constantes en las economías ha sufrido innumerables modificaciones que se pueden presentar en cuanto a la calidad de sus servicios y las tecnologías utilizadas; que influyen notablemente en la captación de sus clientes. Los servicios en las instituciones financieras juegan un papel elemental en el desarrollo de las economías modernas.

La globalización ha llevado a las instituciones financieras a ser competitivas realizando inversiones notables en tecnología e innovación en cuanto a sus productos y servicios, con el propósito de marcar la diferencia ante sus competidores para asegurar la fidelidad de sus clientes. Por otra parte, otro punto que es importante tomar en consideración es la aparición de clientes más exigentes que obligan a prestar un servicio de calidad total, lo cual exige a las instituciones brindar capacitación continua a su personal, para servir de manera oportuna y lograr su entera satisfacción.

Según Escoto Leiva (2007: 36) el servicio bancario se puede definir “como aquel o aquellos servicios con los que las entidades aportan su capacidad técnica, física, moral o económica con la que a diferencia de las operaciones activas o pasivas haya transferencia de recursos a sus clientes”. De acuerdo a la idea expuesta por el autor se puede inferir que los servicios bancarios dependen en gran parte de las capacidades y actitudes que posean los integrantes de la organización.

En la actualidad debido a las exigencias constantes del mercado, las entidades bancarias se han visto en la obligación de mejorar sus servicios para lograr la captación de sus clientes, teniendo como objetivo principal el mejoramiento de la calidad en sus servicios, tomando en cuenta los factores de su entorno. En el caso de las entidades bancarias la calidad se manifiesta como un factor determinante en la percepción que tienen los clientes acerca del servicio ofrecido.

Dadas las consideraciones anteriormente mencionadas, Berdugo Correa, Barbosa Correa, & Prada Angarita (2016: 3) en un estudio realizado sobre las variables relevantes para la medición de la calidad percibida del servicio bancario, determinaron lo siguiente:

La calidad del servicio debe estar inmersa en las estrategias de las organizaciones; un servicio de calidad conlleva a fortalecer relaciones con los clientes, aumenta su satisfacción y lealtad, por ende, las ventas y la participación en el mercado, generando mayor crecimiento y rentabilidad.

Es por eso que el cliente se sitúa como el centro de las estrategias de las

entidades bancarias, tal como lo indica Castelló Muñoz (2007: 22): “el cliente es la base de la comunicación y de la acción empresarial, y sus expectativas han de ser la base de la dirección estratégica. El servicio implica acciones que son inseparables de la comunicación”. Por lo tanto, las percepciones tanto de la calidad como del servicio no dependen solo de la comunicación, en este sentido también forman parte las decisiones y acciones tomadas por los directivos para lograr consolidar las relaciones con sus clientes.

3.3.2. Competitividad en las entidades bancarias

En la actualidad la globalización ha obligado a las organizaciones a realizar cambios constantes en la producción de sus bienes y servicios, enfocándose en las exigencias de sus clientes y su mercado. Algunos de los factores que pueden hacer que las organizaciones sean más competitivas pueden ser: los avances en su tecnología, las estrategias de diferenciación y comercialización, los requerimientos de la demanda, la expansión de la competencia y la calidad en el servicio prestado.

Tal como lo indica Koonts & O’Donell (2013: 85) la competitividad significa un beneficio sostenible para la empresa o institución. Competitividad es el resultado de una mejora de calidad constante y de innovación. Por lo tanto, la innovación en los productos y servicios se convierte en una ventaja competitiva indispensable que permite la diferenciación de la competencia, incidiendo notablemente en la relación con sus clientes. Una ventaja competitiva según Chaparro Leal (2018: 25) consiste en contar con una estrategia que representa valor tanto para el cliente como para el vendedor, debe ser exclusiva del uso de un solo competidor y no debe haber ganancias mayores obtenidas mediante estrategias paralelas.

Con base en lo expuesto por el autor se puede indicar que las ventajas competitivas se convierten en un elemento que marca la diferencia entre las características que poseen las empresas, logrando que los clientes lo perciban como insuperable y definitivo, lo que permite resaltar a las organizaciones en el mercado. Una empresa goza de una ventaja competitiva cuando implementa una estrategia que sus competidores no pueden copiar o cuya imitación les resultaría demasiado costosa (Hit, Ireland & Hoskisson, 2008: 4). Cabe resaltar que no solo se trata de ser diferente, sino se trata de marcar la diferencia ante los clientes.

En este caso se toma como referencia la evolución constante de las instituciones bancarias, lo cual las obliga a ser cada día más competitivas motivado a las exigencias presentes en su entorno. Dentro de estas instituciones se presenta un

elemento diferenciador que tiene gran importancia y permite su establecimiento en el mercado como es la calidad del servicio. La calidad en estas instituciones pretende conseguir la fidelidad de sus clientes y para lograrlo deben enfocarse en satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes. La calidad en el servicio es un recurso que las organizaciones no pueden copiar fácilmente, por lo tanto, deben establecer criterios que logren marcar la diferencia frente a sus competidores.

La relación que hay entre la calidad del servicio y el cliente arroja diferentes resultados de acuerdo con la evaluación que los últimos puedan hacer sobre el primero, además de ser tomada en cuenta para compararla con la creciente competencia (Arellano Díaz, 2017: 77). Sin duda, es necesario señalar que la calidad de servicio es uno de los puntos clave para permanecer entre la preferencia de los consumidores, dicho que esta es la imagen que se quiere proyectar; al convertirse en un elemento diferenciador ante la competencia, y es el punto decisivo en el cual dichos clientes se crean una opinión positiva o negativa sobre la organización. Las entidades financieras, como cualquier organización proveedora de servicios, se enfrentan a usuarios más informados y por ende exigentes, frente a los productos que adquieren (Casado Díaz, 2009).

Es importante que las instituciones bancarias enfoquen su atención en sus servicios y su calidad, pues brinda una fortaleza a la entidad. El objetivo de la banca es mantener el nivel de servicio en medio de diversidad de procesos y captación de clientes; para ello, implementa estrategias de diferenciación que permiten la consecución y fidelización de sus clientes; obteniendo como resultado un sector cada vez más competido. Al respecto, González Álvarez (2015: 2) indica lo siguiente:

Estas instituciones deben enfatizarse en lo intangible del servicio, que agrega valor para desarrollar y mantener sus ventajas competitivas, si se toma en cuenta que “los servicios son lo único que los bancos pueden vender, son la única manera de ser diferentes”.

A este respecto se puede deducir que los productos que ofrecen estas entidades son los mismos, lo que permite su diferenciación es la calidad con la que prestan sus servicios. Un alto nivel de calidad de servicio aporta a las organizaciones formidables beneficios en cuanto a su participación en el mercado, diferenciación en cuanto a la competencia, aumento de su productividad, motivación, compromiso del personal y fidelidad de sus clientes.

De esta forma, la calidad de servicio implica el cumplir o responder a las expectativas de los clientes, pues se ha de satisfacer la necesidad o requerimiento

que cada cliente busca. Para González Aponcio (2000) la calidad en un servicio financiero, es percibida como la capacidad que tiene dicho servicio para cubrir las necesidades y expectativas de los clientes. En tal sentido, es evidente la importancia que tiene la calidad del servicio en toda organización, y que para lograr optimizarla se debe ajustar las expectativas que el cliente tiene para mejorar su percepción con respecto al servicio (Eslava, 2018). Por ello, la calidad de servicio se ha convertido en uno de los puntos clave para que la organización permanezca en la preferencia de sus clientes y usuarios.

Conclusiones

En esta investigación documental se realizó una exploración sobre las diferentes teorías en las cuales se encuentra inmersa la calidad y el servicio dentro de las organizaciones. En este caso se tomó en cuenta las entidades bancarias las cuales tienen como fin comercial la intermediación financiera como fuente propia de ingreso y sirven de apalancamiento para otros sectores de la economía de un país, integrando transacciones monetarias y fiduciarias entre naciones que buscan maximizar sus estructuras económicas. Esta revisión nos permitió visualizar la manera cómo influye la calidad de servicio en las percepciones de los clientes, así como también determinar la forma en la cual actúa dentro del mercado para lograr su posicionamiento y diferenciación. Es evidente que estas organizaciones enfocan sus esfuerzos en lograr cumplir con las necesidades y requerimientos de sus clientes, que actualmente se han convertido en un elemento clave para su competencia en el entorno empresarial. Es de hacer notar que la calidad de servicio actúa como un elemento diferenciador para el logro de sus objetivos. Por lo tanto, se debe impulsar la calidad de servicio dentro de las entidades bancarias, ya que representa una conexión entre sus clientes, el servicio prestado y la competitividad empresarial.

El material recopilado servirá como punto de partida para futuras investigaciones, promoviendo la aplicación de modelos de calidad de servicio dentro de estas organizaciones con el fin de aplicar planes de mejoramiento que les permitan marcar la diferencia en el mercado en el que se desenvuelven.

Referencias

- Alcalde San Miguel, P. (2019). *Calidad. fundamentos, herramientas y gestión de la calidad para Pymes. (3era. ed.)*. España: Ediciones Paraninfo.
- Arellano Díaz, H. O. (2017). La calidad en el servicio como ventaja competitiva. *Dominio de las Ciencias (3)*, 72-83.

- Berdugo Correa, C. R., Barbosa Correa, R. A., & Prada Angarita, L. M. (2016). Variables relevantes para la medición de la calidad percibida del servicio bancario. *DYNA*, 83(197), 212-221.
- Carro Paz, R., & González Gómez, D. (2012). *Administración de la calidad total*. Mar de la Plata: Universidad Nacional del Mar de la Plata.
- Casado Díaz, A. B. (2009). Explaining consumer complaining behaviour in double deviation scenarios: the banking services. *The Service Industries Journal*, 29, 1659-1668.
- Castelló Muñoz, E. (2007). *Gestión Comercial de Servicios Financieros*. Madrid: ESIC.
- Chacón, E., & Eslava, R. (2017). Aplicaciones de Software Científico para el análisis de datos en diseños mixtos de investigación. *Eco matemático*, 8(1), 110-119.
- Chaparro Leal, R. A. (2018). *La calidad del servicio como ventaja competitiva en las PYMES*. Colombia: Universidad Militar Nueva Granada, Facultad de Ciencias Económicas.
- Crosby, P. B. (1987). *La calidad no cuesta. El arte de cerciorarse de la calidad*. México: Mc Graw Hill Book Company.
- Cuadrado Ebrero, A., García Jara, E., & Eslava Zapata, R. (2011). Información financiera en Internet Caso: Bolsa de Madrid y el Eurostoxx50. *Visión Gerencial*, 10(1), 57-70.
- Cuatrecasas, L., & González, J. (2017). *Gestión Integral de la Calidad. Implantación, Control y Certificación*. Barcelona: Profit 5ta. Ed.
- De Pedro, P. (2013). La calidad de servicio bancario: una escala de medición. (tesis de Maestría) Argentina: Universidad Nacional del Sur.
- Deming, W. (1994). *La Nueva Economía. Para la industria, el gobierno y la educación*. México: Diaz de Santos.
- Dolors, P. (2004). *De la calidad del servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid: ESICC.
- Escoto Leiva, R. (2007). *Banca Comercial. 2da. Edición*. San José de Costa Rica: EUNED.
- Eslava, R. (2018). Responsabilidad social ambiental de las empresas farmacéuticas suizas en Venezuela. *En Gerencia para el desarrollo humano. Unidad en la*

diversidad (2ª ed., págs. 136-155). Venezuela: Publicaciones Vicerrectorado Académico. Universidad de los Andes – Venezuela. <http://www.serbi.ula.ve/serbiula/librose/pva/Libros%20de%20PVA%20para%20libro%20digital/LibroGerenciaparadesarrollohumanoVolIII.pdf>.

- Eslava Zapata, R., Chacón Guerrero, E., & Gonzalez Júnior, H. A. (2017). Responsabilidad social corporativa en el sector bancario colombiano: conocimiento y aplicación. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 2(4), 73-89.
- Eslava Zapata, R., Pérez Carrero, O., & Aranguren Carrero, M. (2014). Metodología de la investigación: guía para la elaboración y presentación del trabajo de grado. *Hacer y Saber*, 3, 150-169. Obtenido de <http://www.revencyt.ula.ve/storage/repo/ArchivoDocumento/hacer/n3/art11.pdf>.
- Evans, J. R., & William M., L. (2008). *Administración y control de la calidad*. (7ma. ed.). México:: CENGAGE Learning.
- Feigenbaum, A. V. (1994). *Control total de la calidad*. México: Compañía Editorial Continental.
- Frank, G. M., H. Chua, R. C., & Defeo, J. A. (2007). *Método Jurán. Análisis y planeación de la calidad*. México: Mc Graw Hill-Interamericana.
- Gonzalez Alvarez, R. (2013). Procedimiento para evaluar la calidad percibida de los servicios bancarios. *Ingeniería Industrial*, 12(2), 43-62.
- González Alvarez, R. (2015). Evaluación de la calidad de servicio percibida en entidades bancarias a través de la Escala Servqual. *Ciencia e Ingeniería Neogranadina*, 25(1), 113-135.
- González Aponcio, Z. (2001). *El reto de la calidad del servicio financiero en la Comunidad Autónoma de Canaria*. Santa Cruz de Tenerife: Fyde Cajacanarias.
- González Aponcio, Z. E. (2000). El Reto de la Calidad del Servicio Financiero. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 6, 71-92.
- Gutiérrez Pulido, H. (2010). *Calidad total y productividad*. (3era. ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Hernandez Palma, H. G., Barrios Parejo, I., & Martínez Sierra, D. (2018). Gestión de la calidad: elementos clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 179-195.
- Hít, M., Ireland, R. D., & Hoskisson, R. E. (2008). *Administración Estratégica*.

- Competitividad y Globalización. Conceptos y Casos. 7ma. ed.* México: CENGAGE Learning.
- International Standardization Organization. (2005). *Norma ISO 9000:2005. Sistemas de Gestión de la Calidad, definiciones y vocabulario.* Suiza: International Standardization Organization.
- Ishikawa, K. (1990). *Qué es el Control Total de la Calidad?* Barcelona : Norma.
- Kinichi, A., & Kreitner, R. (2003). *Comportamiento Organizacional. Conceptos, problemas y prácticas.* México: McGraw-Hill.
- Koonts, H., & O'Donnell, C. (2013). *Un análisis de sistemas y contingencias de las funciones administrativas .* México: Litográfica Ingramex, S.A.
- Montoya Agudelo, C. A., & Boyero Saavedra, M. R. (2013). El CRM como herramienta para el servicio al cliente en la organización. *Revista Científica*, 17(1), 130-151.
- Perez Torres, V. C. (2006). *Calidad total en la atención al cliente: Pautas para garantizar la excelencia en el servicio. 1era. Edición.* Vigo: Ideas Propias.
- Pizzo, M. (2013). Construyendo una definición de Calidad en el Servicio. Recuperado el 23 de 04 de 2020, de <http://comoservirconexcelencia.com>.
- Porter, M. E. (2009). *Ser competitivo.* Barcelona: Deusto.
- Rubio, L., & Baz, V. (2015). *El Poder de la Competitividad.* México: Centro de Investigación para el Desarrollo, A.C. Fondo de Cultura Económica.
- Rubio, L., & Baz, V. (2015). *El Poder de la Competitividad.* México: CIDAD.
- Torres Gómez, M. d., Rojas Berrio, S. P., & Robayo Pinzón, Ó. J. (2014). Identificación de niveles de calidad en el servicio a partir de peticiones, quejas y reclamos, en entidades bancarias de Colombia 2007-2014. *Revista Libre Empresa*, 12(2), 11-26.
- Torres Saumeth, K., Ruiz Afanador, T., Solís Ospino, L., & Barraza, M. (2012). Calidad y su evolución: una revisión. *Dimensión Empresarial*, 10(2), 100-107.

- Uribe Macias, M. E. (2013). Modelo de gestión de la calidad en el servicio al cliente: propuesta para las grandes superficies. *Revista Le Bret*, 5, 333-354.
- Zeithaml, V., Berry, L., & Parasuraman, A. (1988). Communication and Control Processes in Delivery of Service Quality. *Journal of Marketing*, 52, 35-48.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1993). *Calidad Total en la Gestión de Servicios*. México: Díaz de Santos.

Revista Gestión y Desarrollo Libre, Año 4 N° 8, 2019. p.p. 131 - 159
ISSN 2539-3669
Universidad Libre Seccional Cúcuta, Facultad de Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables y Centro Seccional de Investigaciones
Educación superior en Santander, Colombia: determinantes del rendimiento
académico de los estudiantes en las pruebas Saber Pro 2018
María Camila Álvarez Lozano
Lizeth Daniela Plata Arenas
Álvaro Javier Vargas Villamizar
Eddy Johanna Fajardo Ortiz

Educación superior en Santander, Colombia: determinantes del rendimiento académico de los estudiantes en las pruebas Saber Pro 2018*

Higher education in Santander, Colombia: Determinants in the
academic performance of students in the Saber Pro 2018 exams

Recibido: Noviembre 13 de 2018 - Evaluado: Febrero 16 de 2019 - Aceptado: Mayo 20 de 2019

María Camila Álvarez Lozano**
Lizeth Daniela Plata Arenas***
Álvaro Javier Vargas Villamizar****
Eddy Johanna Fajardo Ortiz*****

Para citar este artículo / To cite this Article

Álvarez Lozano, M. C., Plata, Arenas, L. D., Vargas Villamizar, A. J., & Fajardo Ortiz, E. J. (Julio-Diciembre de 2019). Educación superior en Santander, Colombia: determinantes del rendimiento académico de los estudiantes en las pruebas Saber Pro 2018. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 4(8), (131-159).

Resumen

La presente investigación identifica las variables socioeconómicas que determinan el rendimiento académico de los estudiantes en las Instituciones de Educación Superior

* Artículo inédito. Artículo de investigación e innovación. Artículo de investigación. Proyecto de investigación vinculado a la Facultad de Economía de la Universidad Santo Tomás – Bucaramanga.

** Economista por la Universidad Santo Tomás. Email: maria.alvarez05@ustabuca.edu.co.

*** Economista por la Universidad Santo Tomás. Email: lizeth.plata@ustabuca.edu.co.

**** Economista por la Universidad Industrial de Santander, Magíster en Economía y Desarrollo por la Universidad Industrial de Santander. Profesor de tiempo completo en la Universidad Santo Tomás. Email: alvaro.vargas@ustabuca.edu.co

***** Licenciada en Matemáticas por la Universidad Industrial de Santander. Magíster en Estadística por la Universidad de los Andes – Venezuela, Doctora en Estadística por la Universidad Central de Venezuela, Profesora de tiempo completo en la Universidad Autónoma de Bucaramanga. Email: efajardo@unab.edu.co.

de Santander (IES), Colombia en las pruebas Saber Pro 2018. La metodología utilizada fue la estadística descriptiva y el Análisis de Componentes Principales. Se evidenció que estudiar en una corporación, pertenecer a estrato subsidiado, trabajar más de 21 horas a la semana, no tener acceso a computador y el bajo nivel educativo de los padres son limitantes en las pruebas.

Palabras clave: Educación Superior, Saber Pro, Rendimiento Académico, Variables Socioeconómicas

Abstract

This research identifies the socioeconomic variables that affect the academic performance of the students in the Higher Education Institutions of Santander, Colombia in the Saber Pro 2018 exams. The methodology used was the descriptive statistics and the Principal Components Analysis. As a result, factors such as studying in a corporation, belonging to a subsidized stratum, working more than 21 hours a week, not having access to a computer and the parents' low educational level are limiting in the exams.

Key words: Higher Education, Saber Pro, Academic Performance, Socioeconomic Variables

SUMARIO

INTRODUCCIÓN. - ESQUEMA DE RESOLUCIÓN. - I. Problema de investigación. - II. Metodología. - III. Plan de redacción. - 1. Contexto de la educación superior en Colombia. - 2. Panorama de la educación superior en Santander. - 3. Teoría del Capital Humano. - 4. Antecedentes de la investigación 5. Resultados de investigación. - 5.1 - Resultados del rendimiento académico en Santander. - 5.2 Componentes principales Grupo 1. 5.3 Componentes principales Grupo 2. - 5.4 Componentes principales Grupo 3. - 5.5 Componentes principales Grupo 4. - 5.6 - Componentes principales Grupo 6. CONCLUSIONES. - REFERENCIAS.

Introducción

Desde el punto de vista de la teoría económica, la educación ha sido una variable determinante en el crecimiento y desarrollo económico de las naciones (Becker & Tomes, 1986). Sin embargo, en la actualidad, el ser humano depende para su desarrollo de unas condiciones socioeconómicas que afectan el pleno desarrollo de sus capacidades. En especial, en los países en vía de desarrollo, dado que el punto de partida social de las personas ha creado una brecha no solo de acceso a

la educación, sino de obstáculos para adquirir competencias y oportunidades que favorezcan su crecimiento profesional y personal.

En este sentido, para el caso de Colombia es posible observar diversos trabajos que se han realizado en torno a la investigación de los rendimientos y calidad en la educación, en especial en materia de educación media. Se ha indagado sobre temas de cómo el sistema educativo logra atenuar las diferencias personales y sociales que afectan la igualdad de oportunidades en el país (García & Quiroz, 2011; García, Espinosa, Jiménez & Parra, 2013), los causales del bajo rendimiento a nivel regional y la importancia de las pruebas de Estado (Vertel, Cepeda & Lugo, 2014), el efecto de los planteles educativos en el rendimiento de las pruebas (Albor, Dau & Ruiz, 2014), el estado nutricional y los factores socio-ambientales (Bergel et al., 2016), la efectividad del uso de las TIC (Baelo & Cantón, 2009) y las brechas educativas entre las zonas rurales y urbanas (Fajardo, Romero, Plata & Ramírez, 2017). No obstante, el tema de la educación superior no ha sido estudiado a profundidad.

De acuerdo con el Ministerio de Educación Nacional (2019), la cobertura de educación superior pasó de un 37,10% en 2010 a un 52,80% en 2018, variación que resulta alentadora en términos porcentuales, sin embargo, los factores que influyen en la cobertura y calidad de la educación son diferentes en cada departamento. Con respecto a las Instituciones de Educación Superior (IES) activas y con acreditación de alta calidad, se destacan los departamentos de Cundinamarca, Antioquia y Santander. A causa de esto, emerge el interés por conocer cuáles son los determinantes del rendimiento académico de los estudiantes en las IES del Departamento de Santander, para lo cual se tomó como indicador el puntaje de la prueba de Estado Saber Pro (examen que se aplica en Colombia como requisito a todas las personas que deseen egresar de un programa de educación superior).

Luego de haber hecho una revisión preliminar de los estudios realizados en la región, se encontró que existe un vacío documental en cuanto a la relación de los resultados de las pruebas Saber Pro con las variables socioeconómicas que inciden en el rendimiento académico para Santander. Por tanto, para la presente investigación, se empleó el método estadístico Análisis de Componentes Principales (ACP), el cual permite captar la dimensión de todas las variables objeto de estudio; para esto, se utilizó el *software Systeme Protable pur l'Analyses des Données* (SPAD).

Seguidamente, en el esquema de resolución se realizará el abordaje del problema de investigación y se describe la metodología aplicada ACP. En el plan de redacción se presenta el contexto de la educación superior en Colombia, el panorama

de la educación superior en Santander, una aproximación a la teoría del Capital Humano, se exponen los antecedentes y se dan a conocer los resultados obtenidos tras la aplicación de la metodología según los grupos de interés. Finalmente, en la sección se presentan las conclusiones.

Esquema de resolución

1. Problema de investigación

Desde la perspectiva económica, la educación es un determinante fundamental en el crecimiento y desarrollo económico de las naciones, gracias a que aumenta el stock de capital humano. Pero a pesar de la importancia de la educación, el rendimiento académico se encuentra sujeto a limitantes que conforman el entorno de cada individuo. De lo anterior surge la siguiente pregunta ¿Cuáles son los determinantes socioeconómicos que inciden en el rendimiento académico de las IES de Santander en las pruebas Saber Pro 2018?

2. Metodología

El enfoque que permitió desarrollar la presente investigación fue de orden cuantitativo, además de un proceso secuencial, deductivo y probatorio. En este sentido, se tomaron los datos publicados por el Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES, correspondientes a los resultados de las pruebas Saber Pro 2018 (ICFES, 2018a), la base de datos contiene los resultados de las personas en el examen genérico que se aplica a todos los participantes a nivel nacional, sin importar la carrera a la cual pertenezca; además muestra características demográficas, sociales, económicas, familiares y académicas de cada persona. En cuanto a la base de datos, se procedió a filtrar por el nombre del departamento donde está ubicada las IES, en este caso Santander. De allí se obtuvieron 10.977 resultados, pero debido a la rigurosidad de la metodología a usar, fue necesario eliminar todos los objetos que tenían información perdida, de esta manera la muestra a analizar se redujo a 9.533 personas. En lo referente al método, el ACP es una técnica matemática que resume la información de un conjunto de datos multivariados, cuya función es transformar un conjunto de variables originales, en un conjunto más pequeño de variables, llamadas componentes principales (Díaz, 2002); estas representan la combinación lineal de las primeras, llevando en ellas gran parte de la variabilidad del grupo original.

Por consiguiente, la expresión matemática del componente principal se puede expresar como una regresión lineal. En la fórmula escrita a continuación, Z_{1i} indica el primer componente principal, u_{1i} representa la varianza de la primera variable y X_{1i} la variación total de la misma, la multiplicación de estas últimas, indica el peso o la ponderación de la primera variable normalizada y sucesivamente, se expresa la ponderación hasta p variables.

$$Z_{1i} = u_{11}X_{1i} + u_{12}X_{2i} + \dots + u_{1p}X_{pi}$$

El conjunto de n observaciones en cada ecuación se puede expresar matricialmente, así:

$$\begin{bmatrix} Z_{11} \\ Z_{12} \\ \vdots \\ Z_{1n} \end{bmatrix} = \begin{bmatrix} X_{11} & X_{21} & \dots & X_{p1} \\ X_{12} & X_{22} & \dots & X_{p2} \\ \vdots & \vdots & & \vdots \\ X_{1n} & X_{2n} & & X_{pn} \end{bmatrix} \begin{bmatrix} u_{11} \\ u_{12} \\ \vdots \\ u_{1p} \end{bmatrix}$$

En definitiva, el ACP tiene como fin cumplir a cabalidad los siguientes objetivos: generar a la investigación fácil interpretación de la información contenida en los datos seleccionados, excluir las variables cuyo valor no representen una relación significativa para el análisis, reducir la dimensión de los datos conforme disminuyen el número de variables seleccionadas, y por último propagar nuevas variables que representen un valor significativo al estudio en un nuevo conjunto de datos. Al considerar dichos objetivos, el propósito central del ACP en la presente investigación consistió en determinar los componentes principales con mayor variabilidad en los datos (Peña, 2002).

3. Plan de redacción

3.1. Contexto de la educación superior en Colombia

En Colombia, el Ministerio de Educación Nacional (MEN) define la educación como un “proceso de formación permanente, personal, cultural y social que posibilita el desarrollo de las potencialidades del ser humano de una manera integral” (MEN, 2007: 8). Este fundamento hace referencia a la interacción entre la concepción de persona humana, su dignidad, sus derechos y sus deberes. El sistema educativo colombiano está dividido en cuatro etapas: la educación preescolar; la educación básica, que comprende cinco grados de primaria y cuatro grados de secundaria; la educación media, que incluye dos grados y se culmina con el título

bachiller; y la educación superior, la cual se encuentra vinculada a las necesidades sociales y constantes del mercado laboral.

Esta última etapa cuenta con dos pilares, la educación técnica y la educación universitaria definidos en el Plan Nacional Decenal de Educación 2016 -2026. Las diferencias entre ellos son: en primer lugar el carácter práctico, pues la formación técnica es más intensiva y específica en un campo de acción reducido, mientras que la educación universitaria tiene un enfoque más amplio con mayores competencias a desarrollar; seguido a ello están los currículos, el componente teórico es menos extensivo para la formación técnica; y por último se encuentra la complejidad a la hora de resolver los problemas, para el caso de la formación universitaria este componente contiene mayor fundamentación científica (MEN, 2017).

Para comprender a cabalidad el funcionamiento del actual sistema de educación superior en Colombia, cabe señalar algunos hechos históricos que han permitido construirlo. La línea de tiempo de la formación universitaria colombiana inició en el periodo colonial correspondiente a los siglos XVI y XVII, las primeras universidades fundadas fueron: la Universidad Santo Tomás bajo la dirección de la comunidad de Santo Domingo en 1580, la Universidad San Francisco Javier (hoy Universidad Javeriana) bajo la organización de los Jesuitas en 1622, los agustinos calzados fundaron la Universidad San Nicolás de Mira en 1694, la cual funcionó hasta 1861, y los franciscanos la Universidad San Buenaventura en 1747; también destacó el Colegio Mayor Nuestra Señora del Rosario fundado en 1651 bajo la administración del virrey y el arzobispo. En un principio la enseñanza se concentraba en la filosofía, teología, jurisprudencia y fue hasta comienzos de siglo XIX cuando empezó la enseñanza de medicina en el Colegio Mayor del Rosario; además, el acceso a la educación se encontraba limitado a una pequeña parte de la población perteneciente a familias con buena posición social o a órdenes religiosas. Es hasta 1867 cuando se crea la primera universidad de acceso gratuito llamada Universidad Nacional de los Estados Unidos de Colombia, inició clases con 315 alumnos y pasados diez años ya contaba con 5509 (Arango, 2005).

Debido al carácter patriarcal de la época, las mujeres no contaban con acceso a los estudios superiores, pero gracias a los cambios políticos y el Decreto 227 de 1933 la mujer logró el acceso al bachillerato completo y a la universidad, aunque en principio, algunas carreras fueron prohibidas para ellas. Las mujeres más destacadas de la época fueron: Gerda Westendorp Restrepo, mujer que abrió el campo

académico profesional por ser la primera en estudiar en una universidad colombiana; Inés Ochoa de Patiño, primera mujer graduada como médica en el país y Georgina Ballesteros de Gaitán, primera mujer casada que estudió en la universidad. Estas y muchas otras mujeres fueron pioneras de la educación universitaria, brindaron apoyo y ayudaron a romper el paradigma de las carreras no femeninas (Parra, 2008). Las mujeres se interesan cada vez más por el campo de la ciencia y la ingeniería, no obstante, continúa las diferencias entre el número de graduados por sexo en carreras consideradas masculinas. Aquello se evidencia en la Tabla 1, cifras presentadas por el MEN (2018a), donde las áreas de conocimiento más estudiadas por los hombres son las ciencias básicas y las ingenierías, observándose en esta última una mayor diferencia.

Tabla 1. Estudiantes graduados en 2017 por sexo, según área de conocimiento en Colombia

Área De Conocimiento	Sexo	
	Femenino	Masculino
Economía, Administración, Contaduría y Afines	115.497	63.895
Ciencias Sociales y Humanas	42.984	31.859
Agronomía Veterinaria y Afines	3.381	3.911
Ciencias de la Educación	27.897	13.986
Ingeniería, Arquitectura, Urbanismo y Afines	37.218	71.222
Matemáticas y Ciencias Naturales	3.656	3.758
Ciencias de la Salud	21.125	8.904
Bellas Artes	6.657	6.417

Fuente: Elaboración propia con datos adaptados del MEN (2018a).

En la Tabla 1 se muestra el número de estudiantes graduados en programas de pregrado en el año 2017. Allí se hace evidente la diferencia entre estudiantes graduados para el año según sexo de cada uno y el área de conocimiento al que pertenece el programa académico cursado. Las áreas de: Economía, Administración, Contaduría y afines, Ciencias de la educación, Bellas artes, Ciencias Sociales y Humanas y, Ciencias de la Salud; son las que se distinguen por ser mayormente estudiadas por mujeres, especialmente la última, que comprende programas como: Odontología, Enfermería, Nutrición y Dietética, Terapia Ocupacional, Medicina, entre otros. Por su parte, Matemáticas y Ciencias Naturales, aunque tengan pocos estudiantes, de estos 49,31% son féminas y 50,69% varones; en donde se puede

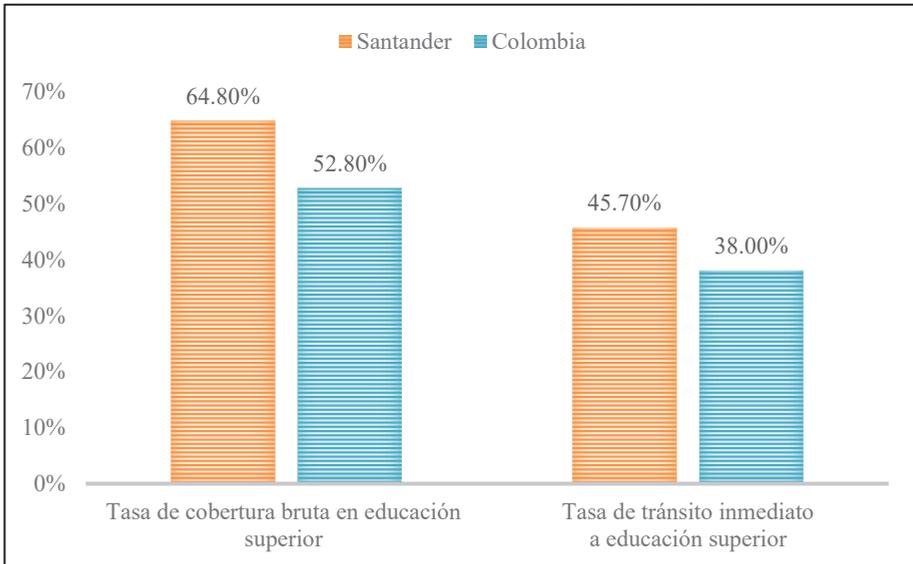
apreciar mayor disparidad es en el área de Ingenierías, Arquitectura, Urbanismo y afines, donde el 34,32% de estudiantes graduados son féminas y el 65,68% son varones. De esta manera se constata que, a pesar de los diversos cambios en la estructura de la educación superior, persiste el paradigma de las carreras que son para los hombres y las que son para las mujeres.

3.2. Panorama de la educación superior en Santander

En relación con el Departamento de Santander, entre 2005 y 2010 fueron evaluadas las IES que estaban consolidadas como Universidades e Instituciones Universitarias, ocho del sector oficial de las 57 a nivel nacional y 19 del sector privado de 135. La cobertura para este último año fue de 49,70%, lo cual demuestra que el departamento incrementó el acceso a la educación superior luego de contrastar que en 2017 la Tasa de Cobertura Bruta representa el 64,80% y la Tasa de Transito Inmediata un 45,70%, datos que se observan con mayor detenimiento en la Figura 1. En cuanto a las matrículas por sector en el departamento, para el año 2010 el sector oficial contaba con 55.058 estudiantes y el sector privado con 39.762 estudiantes matriculados; para el 2017 esta disparidad disminuyó, 69.446 se encuentran en el sector oficial y 58.483 en el sector privado. Para este año, de los 127.929 estudiantes matriculados, 66.862 eran mujeres y 61.067 eran hombres; en Santander 104.452 estudian de forma presencial, 7.642 a distancia tradicional y 15.836 a distancia virtual (ICFES, 2017).

En la Figura 1, se realiza una comparación entre Santander y Colombia para el año 2017 en materia de cobertura bruta y transito inmediato a la educación superior, allí se observa que las tasas en ambos casos para Santander están por encima de la media nacional; la Tasa de Cobertura Bruta en educación superior corresponde a 64,80% en Santander y 52,80% en Colombia, de la misma forma la Tasa de Tránsito Inmediato a la educación superior es de 45,70% y 38,00% respectivamente. Santander es uno de los departamentos que cuenta con la mayor cantidad de estudiantes matriculados en educación superior en proporción con su población, gracias a la cantidad de programas y establecimientos que facilitan el acceso a estudios superiores, tales como: Unidades Tecnológicas de Santander (UTS), Universidad de Investigación y Desarrollo (UDI), Corporación Educativa ITAE, FITEC y Corporación Universitaria de Ciencia y Desarrollo (UNICIENCIA); los cuales proporcionan la posibilidad de estudiar a aquellos bachilleres que no hubiesen tenido la oportunidad de entrar al sistema debido a los altos costos de otras universidades (MEN, 2018b).

Figura 1. Tasa de cobertura y tránsito en la Educación Superior para el año 2017



Fuente: Elaboración propia con datos adaptados del ICFES (2018b).

En lo referente al rendimiento académico de los estudiantes provenientes de IES en Santander, en el periodo 2016 – 2018, se presentó un aumento mínimo en el puntaje global obtenido en la prueba Saber Pro, pues de estar en 151 puntos pasó a 152, respectivamente. La diferencia entre los puntajes se contempla con mayor detenimiento al observar las diferencias en cada módulo de la prueba. En la Figura 2 se evidencia que, en el caso de Comunicación Escrita y Competencias Ciudadanas, se ha presentado un cambio negativo en cuanto el rendimiento promedio en dichos módulos, por el contrario, Inglés, Razonamiento Cuantitativo y Lectura Crítica, han tenido un cambio promedio positivo durante este periodo.

Figura 2. Promedio académico de los estudiantes en Santander 2016, 2017 y 2018



Fuente: Elaboración propia con datos adaptados del ICFES (2018b).

3.3. Teoría del Capital Humano

Gracias a que la variable capital fue un factor fundamental en los modelos de crecimiento económico y producción nacional, se empezaron a dar las primeras manifestaciones de lo que sería conocido como el “Capital Humano”. Sin embargo, a pesar de que en la actualidad dicho concepto está ampliamente presente en la literatura del crecimiento económico, en sus inicios abordar conceptualmente a los trabajadores como un “recurso de capital” llevó inclusive a dilemas morales. No obstante, la Teoría del Capital Humano tuvo su origen gracias a los aportes seminales de Theodore Schultz y Gary Becker quienes se enfocaron en entender las dinámicas relacionadas con la formación educativa de las personas y sus implicaciones en la economía. El abordaje de Schultz (1960) se centró en los recursos necesarios para financiar la formación de capital humano, debido a que él consideró que la educación era un rubro de inversión y no un gasto. Por lo tanto, realizar esta inversión no solo representaría en el ser humano mejores ingresos a futuro, sino también mayor bienestar. Como consecuencia, Schultz concluyó que la inversión en formación de capital humano no es un gasto, sino una inversión que contribuye al progreso económico moderno. De esta forma, la profundización de sus investigaciones se acentuó en analizar de dónde podrían provenir los recursos para financiar la educación.

En este sentido, se hace un llamado de atención a la economía política de generar una mayor comprensión del papel económico de la educación, pues el retraso de esta comprensión es la respuesta a tantos problemas públicos. Para Schultz (1961), el problema de los recursos económicos que podrían financiar la educación estaba dado en dos aspectos: el costo de oportunidad en el que estaban sujetos los individuos que decidieran estudiar, y los ingresos que solventarían el sostenimiento de las escuelas. Preocupaciones que sin duda serían más fáciles de sobre llevar con ayuda de políticas económicas, que posteriormente definió en una serie de categorías para sus posibles soluciones, en especial con ayuda de la política fiscal.

Por otra parte, Becker (1994) inició su investigación con el objetivo de estimar la Tasa de Retorno de la educación superior en los Estados Unidos, punto de partida que lo llevo a indagar sobre la teoría de inversión en capital humano. Pronto notó la necesidad de plantear un argumento más sólido que una reafirmación en los estudios existentes sobre la teoría, por lo cual dirigió su enfoque hacia las investigaciones que identificaran las actividades que influyen en los ingresos reales futuros por medio de la inversión en capital humano. Para ello, con ayuda del trabajo empírico, dio a conocer todos sus aportes a la teoría, con el fin de mostrar que el capital humano es un fenómeno generalizado y un concepto valioso, útil para el análisis microeconómico.

Entre los aportes de Becker, la idea consistió en identificar las razones por las cuales no se invierte en el capital humano, a pesar de que se conozca su relevancia para el crecimiento económico de los países, tales razones se exponen a continuación: (1) gastos inmediatos, aquellos que no se disponen para el proceso de formación; (2) financiamiento interno, aquellas personas con mayor poder adquisitivo acceden a mejores oportunidades en comparación con las personas de bajos ingresos, estas últimas tienen ciertos beneficios pero no son de la misma calidad; (3) habilidades específicas y no tangibles, no se invierte en algo que no tiene retornos visibles; (4) costo de oportunidad, las personas prefieren ingresos menores en el corto plazo, y son renuentes a la espera de mejores ingresos futuros (Becker, 1962).

3.4. Antecedentes de la investigación

Dentro del *corpus* de la educación superior, se pudo constatar que la información disponible acerca de las variables que afectan el rendimiento académico de los estudiantes es escasa. Sin embargo, en el caso colombiano se encontraron diversas investigaciones que analizan los resultados de las pruebas Saber Pro, tanto a nivel nacional como departamental.

En cuanto al panorama nacional, Gil, et al. (2013) realizaron una investigación con los resultados de las pruebas Saber Pro de los estudiantes de medicina de todo el país; mediante el uso de modelos jerárquicos. Este estudio, además de vincular los antecedentes socioeconómicos de los estudiantes, analizó los factores asociados a la universidad donde se realizó el programa. Dentro de los hallazgos más importantes se destacó que, lo mejores resultados los obtienen estudiantes pertenecientes a universidades que cuentan con un hospital propio, dado que esto les permite realizar prácticas asistenciales. Asimismo, se encontró que no importa la ciudad donde se ofrezca el programa porque no existe una correlación entre el lugar y los resultados de la prueba. En esta misma línea, Castellanos, Perdomo & Flórez (2014) contextualizaron la importancia de las pruebas de Estado en el país y los usos de esta, analizaron los factores que se relacionan con los resultados obtenidos por los estudiantes desde el año 2004 a 2010. El estudio utilizó variables cualitativas y cuantitativas, las cuales fueron: el título bachiller obtenido por el estudiante, el nivel de escolaridad del padre y la madre, el género, si el individuo trabaja o no, y el estrato socioeconómico; para la metodología se utilizaron tablas de contingencia y análisis de correspondencia. Los resultados permitieron concluir que, las variables trabajo y título de bachiller no tienen correlación con los puntajes obtenidos en las pruebas, por el contrario, los demás factores dieron a conocer que los mejores puntajes obtenidos se relacionaron con: individuos de género masculino, que viven en estrato medio o alto, tienen padres con formación universitaria y estudian en IES públicas. En el panorama departamental, Agudelo, Figueroa & Vásquez (2019), realizaron un estudio con los estudiantes de los departamentos de Antioquia, Risaralda y Caldas. Para la elaboración del análisis primero categorizaron once de las variables seleccionadas en tres grandes dimensiones: educativa, socioeconómica y sociodemográfica. Posteriormente utilizaron el método ACP para determinar la participación de cada una de estas variables dentro del estudio. Como resultado se obtuvo que las variables que presentaron mayor incidencia son: la modalidad del programa, la edad del estudiante y el tiempo transcurrido entre la culminación de la educación media y el ingreso a la educación superior.

Posteriormente, López & Sellamén (2019) elaboraron una investigación para determinar las variables que determinan el nivel de Inglés de los estudiantes en el país, por medio de un modelo probabilístico Logit. Los autores encontraron que una proporción muy alta de estudiantes se encontraba en niveles básicos del idioma. Por consiguiente, las personas que obtuvieron los mejores resultados cumplen con las siguientes características: género masculino, temprana edad, estado civil soltero,

bajo costo en la matrícula, tenencia a un computador con acceso a internet, alto nivel educativo de los padres, alto ingreso familiar, condición de becario y que el carácter universitario sea de origen oficial.

En los estudios expuestos anteriormente se observa que las variables socioeconómicas de los estudiantes universitarios inciden de forma significativa cuando los análisis se realizan de forma agregada. Cuando se trata de un análisis desagregado para una población más específica, se considera que existen otros factores del entorno de cada individuo y su respectivo contexto que afectan el rendimiento de los estudiantes en las pruebas estandarizadas.

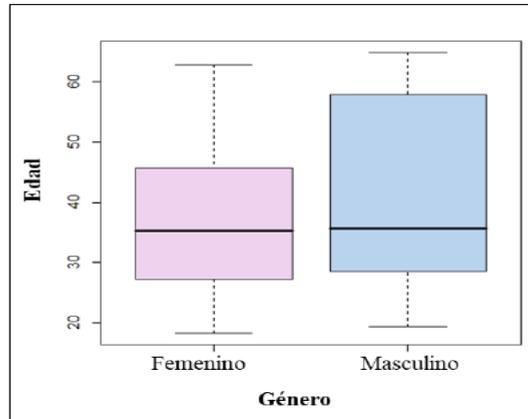
3.5. Resultados de investigación

3.5.1. Resultados del rendimiento académico en Santander

Para seleccionar las variables se tuvo en cuenta la relación de cada una de ellas con los puntajes obtenidos por los estudiantes, de esta forma se seleccionaron veintidós variables. De éstas, cinco corresponden a los puntajes obtenidos en las pruebas de Razonamiento Cuantitativo, Lectura Crítica, Comunicación Escrita, Competencias Ciudadanas e inglés, y las demás pertenecen a las características socioeconómicas de los estudiantes que presentaron la prueba.

De los individuos que presentaron la prueba Saber Pro 2018 en Santander, 59,52% pertenecían al sexo femenino y 40,48% pertenecían al sexo masculino, lo cual quiere decir que para ese año la estructura de la formación de pregrado en Santander estaba compuesta principalmente por mujeres. El 73,26% de la población que presentó la prueba tenía entre 21 y 26 años, además, tanto hombres como mujeres contaron con la misma media y mediana, pues la primera fue de 24 y la segunda de 23 años. La edad mínima de las mujeres fue de 18 y la edad máxima fue 63 años, por el lado de los varones, la edad mínima fue 19 y la edad máxima fue de 65 años. En la Figura 3 se presenta el diagrama de cajas y bigotes en detalle de la participación de mujeres y hombres según sus rangos de edad.

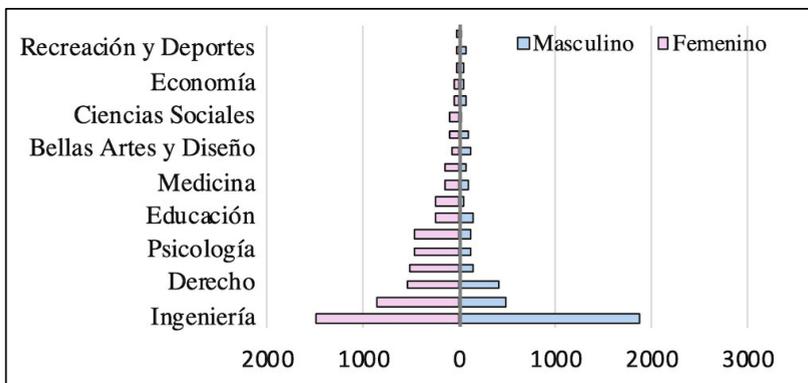
Figura 3. Diagrama de caja y bigotes del Género y Edad



Fuente: Elaboración propia con datos del ICFES (2018a).

Además, se encontró que en Santander las Ingenierías son las carreras más estudiadas por hombres, así como las Ciencias Agropecuarias, las Bellas Artes, el Diseño y la Arquitectura. Por consiguiente, aunque las Ingenieras sean mayormente estudiadas por varones, ésta es la carrera más estudiada por las mujeres en el departamento.

Figura 4. Participación de género según áreas de conocimiento



Fuente: Elaboración propia con datos del ICFES (2018a).

Por otro lado, en la Figura 4 se evidencia que, las carreras por las que más se inclinan las mujeres son: la Administración y afines, el Derecho, la Contaduría y

afines, la Psicología, la Salud y la Educación, las cuales, a su vez son las carreras más estudiadas en Santander. Por su parte, las Humanidades, la Recreación y Deporte, la Arquitectura y Urbanismo, la Economía, y las Ciencias Agropecuarias, son las carreras menos estudiadas en el departamento.

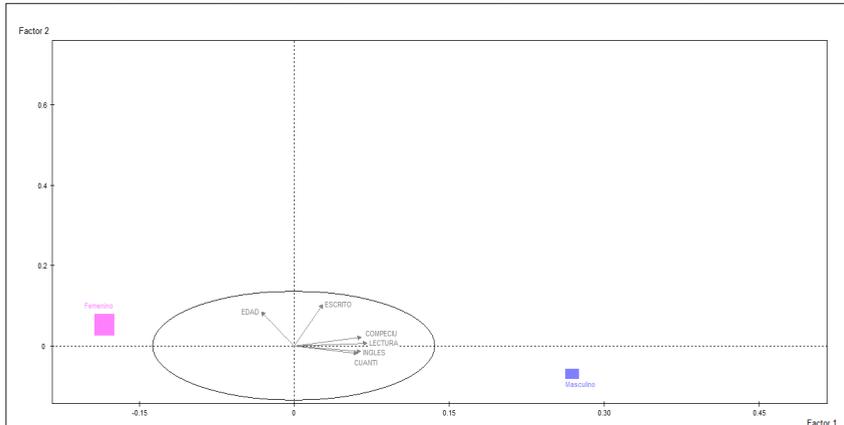
Es importante mencionar que la composición de cada grupo está compuesta de forma diferente respecto a los ejes. En el Grupo 1, las variables: Razonamiento Cuantitativo, Lectura Crítica, Competencias Ciudadanas e Inglés, se encuentran mejor representadas en el Eje 1, mientras que Comunicación Escrita y Edad están mejor representadas en el Eje 2. En el Grupo 2, las variables: Razonamiento Cuantitativo, Lectura Crítica, Competencias Ciudadanas y Comunicación Escrita se encuentran mejor representadas en el Eje 1, mientras que Inglés, está mejor representada en el Eje 2. En el Grupo 3, las variables: Razonamiento Cuantitativo, Lectura Crítica, Competencias Ciudadanas e Inglés se encuentran mejor representadas en el Eje 1 y el Eje 2 lo representa Comunicación Escrita. En el Grupo 4, las variables: Razonamiento Cuantitativo, Inglés, Lectura Crítica y Competencias Ciudadanas están representadas en el Eje 1, mientras que el Eje 2 está representado por Comunicación Escrita. En el Grupo 5, las variables: Razonamiento Cuantitativo, Inglés, Lectura Crítica y Competencias Ciudadanas, están representadas en el Eje 1, mientras que el Eje 2 está representado por Comunicación Escrita. En el Grupo 6, las variables: Razonamiento Cuantitativo, Comunicación Escrita, Lectura Crítica y Competencias Ciudadanas están representadas en el Eje 1, mientras que el Eje 2 está representado por Inglés.

3.5.2. Componentes principales Grupo 1

En el primer grupo, se analizaron las variables género y edad. Las variables demográficas mostraron que entre mayor sea la edad de las mujeres, sus rendimientos en las pruebas fueron más bajos en comparación con los resultados de los varones. A continuación, se observa la representación gráfica de las componentes principales, incluidas las variables suplementarias en la Figura 5.

Estos resultados permitieron denotar que en el primer componente las mujeres se muestran más propensas a obtener bajos puntajes. Ello sucedía principalmente si se trataba de aquellas que estaban en los rangos de edad mayores al promedio de quienes presentaron la prueba. Por su parte, el género masculino obtuvo mejores puntajes, aun cuando se trataba de personas mayores al promedio.

Figura 5. Componentes principales y variables suplementarias Grupo 1



Fuente: Elaboración propia con datos del ICFES (2018a).

En el componente dos se observa que, pese a la propensión femenina de obtener malos resultados en la medida que incrementa su edad, obtuvieron mejores puntajes en el módulo de Comunicación Escrita. Por el contrario, el género masculino no mostró el mismo desempeño. Los valores prueba expuestos en la Tabla 2 sustentan la significancia de la variable suplementaria Género.

Tabla 2. Valores prueba de las variables suplementarias Grupo 1

Variable	Eje 1	p-valor CP 1	Eje 2	p-valor CP 2
Género				
Femenino	-13,1976***	0,0000	6,2263***	0,0000
Masculino	13,1958***	0,0000	-6,2285***	0,0000

* p<,05; ** p<,01; *** p<,001

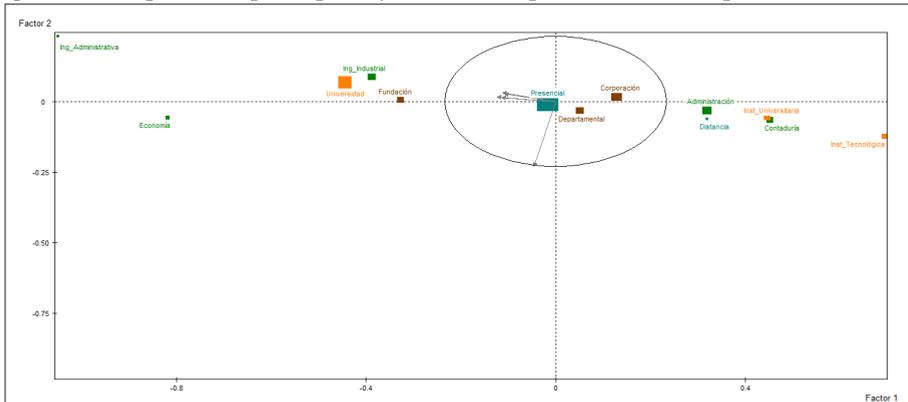
Fuente: Elaboración propia con paquete estadístico SPAD. ICFES (2018a).

3.5.3. Componentes principales Grupo 2

En el segundo grupo se asociaron las variables grupo de referencia según la carrera que estudiaban, el método del programa, el carácter académico y el origen de la institución. Las características de IES permitieron resaltar que, aquellas personas que estudiaron a distancia, en Instituciones Universitarias o Tecnológicas, y en Corporaciones, obtuvieron bajos puntajes. Las variables suplementarias en la Figura 6 permiten visualizar en el componente uno que: estudiantes pertenecientes a programas del núcleo Administración y Afines o Contaduría, que estudiaron en

una Institución Tecnológica o Universitaria, de origen Departamental o Corporativo y además hayan estudiado a Distancia, obtuvieron un puntaje bajo en los módulos evaluados en la prueba Saber Pro. Por el contrario, estudiantes de los programas Ingeniería Administrativa, Economía, e Ingeniería Industrial, pertenecientes a Universidades, o instituciones académicas de origen Fundacional, que además estudiaron de manera presencial, obtuvieron mejores puntajes en la prueba.

Figura 6. Componentes principales y variables suplementarias Grupo 2



Fuente: Elaboración propia con datos del ICFES (2018a).

Sin embargo, quienes obtuvieron bajos resultados en el componente uno, fueron quienes se desempeñaron mejor en el componente dos, lo cual se debe en parte al desarrollo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y a la amplia variedad de herramientas disponibles en línea para facilitar el aprendizaje a distancia del idioma inglés. La Tabla 3 muestra la significancia de las variables suplementarias con cada componente.

Tabla 3. Valores prueba de las variables suplementarias Grupo 2

Variante	Eje 1	p-valor CP 1	Eje 2	p-valor CP 2
Grupo de Referencia				
Contaduría	8,0970***	0,0000	-1,9847*	0,0477
Administración	7,9008***	0,0000	-1,2159	0,2225
Ing. Industrial	-8,6301***	0,0000	3,3952***	0,0007
Economía	-9,1256***	0,0000	-1,0667	0,2846
Ing. Administrativa	-3,8958***	0,0001	1,4638	0,1443
Método del Programa				
Presencial	-2,4590*	0,0139	0,7913	0,4295
Distancia	2,4596*	0,0139	-0,7937	0,4295
Carácter Académico				
Universidad	-16,4409***	0,0000	4,1787***	0,0000
Inst. Universitaria	9,0087***	0,0000	-1,8656	0,0615
Inst. Tecnológica	10,8757***	0,0000	-3,2528**	0,0012
Institución de Origen				
Corporación	3,8504***	0,0001	1,0830	0,2801
Fundación	-5,9059***	0,0000	0,2169	0,8259
Departamental	1,1944	0,2340	-1,3392	0,1802

* p<,05; ** p<,01; *** p<,001

Fuente: Elaboración propia con paquete estadístico SPAD. ICFES (2018a).

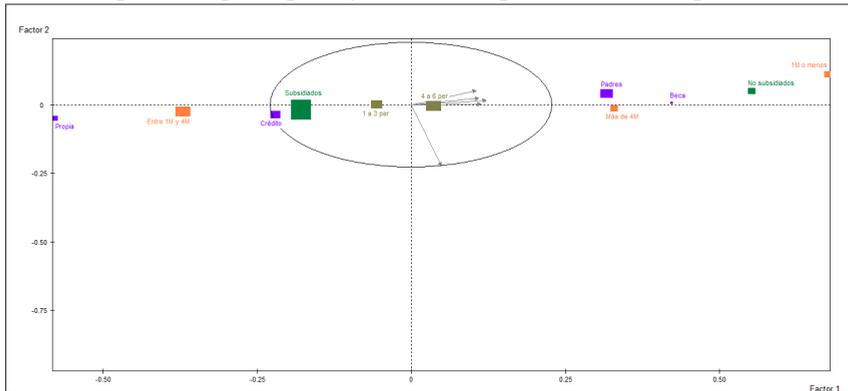
3.5.4. Componentes principales Grupo 3

En el tercer grupo se asociaron las variables como: el valor de matrícula, la forma de pago, el estrato de la vivienda y el número de personas en el hogar. Estos factores asociados al hogar indicaron que los estudiantes de estratos subsidiados, que vivían en hogares con una a tres personas, que pagaron su matrícula por cuenta propia o con crédito, y además el costo de matrícula se encontraba entre uno o cuatro millones de pesos, alcanzaron resultados inferiores.

En general, los estudiantes pertenecientes a los estratos no subsidiados, que viven en hogares con 4 o 6 personas, paguen menos de un millón de pesos en matrícula o más de cuatro millones y, además estudiaron becados o recibieron ayuda de sus padres para pagar los costos de matrícula, obtuvieron mejores puntajes en los componentes evaluados. En cambio, aquellos pertenecientes a los estratos subsidiados, que viven en hogares con menos de tres personas, paguen entre uno y

cuatro millones de pesos en matrícula, y dicho pago se realice por cuenta propia o por medio de crédito, obtuvieron menores puntajes en la prueba, lo cual es posible observar en la Figura 7.

Figura 7. Componentes principales y variables suplementarias Grupo 3



Fuente: Elaboración propia con datos del ICFES (2018a).

Lo anterior refleja que aquellas personas que dedicaron parte de su tiempo a conseguir los recursos económicos para poder financiar su carrera técnica, tecnológica o profesional, se vieron limitadas en el desempeño académico. Ello puede ser explicado a causa del tiempo destinado a ejecutar labores fuera del ámbito educativo. Los valores de la Tabla 4 muestran la significancia de las variables suplementarias con respecto cada componente.

Tabla 4. Valores prueba de las variables suplementarias. Grupo 3

Variable	Eje 1	p-valor CP 1	Eje 2	p-valor CP 2
Valor de la Matricula				
1M o menos	20,5390***	0,0000	5,6113***	0,0000
Entre 1M y 4M	-25,8168***	0,0000	-3,8664***	0,0001
Más de 4M	10,8071***	0,0000	-0,8079	0,4191
Modo de Pago				
Beca	5,0059***	0,0000	0,1205	0,9041
Padres	17,5109***	0,0000	4,4906	0,0000
Crédito	-10,2971***	0,0000	-3,2479**	0,0012
Propia	-13,7470***	0,0000	-2,0135*	0,0441
Estrato				
Subsidiados	-18,9797***	0,0000	-3,0151**	0,0026
No subsidiados	18,9778***	0,0000	3,0190**	0,0025
Personas en el Hogar				
1 a 3 per	-2,7406**	0,0061	-0,3551	0,7225
4 a 6 per	2,4599*	0,0139	0,5034	0,6147

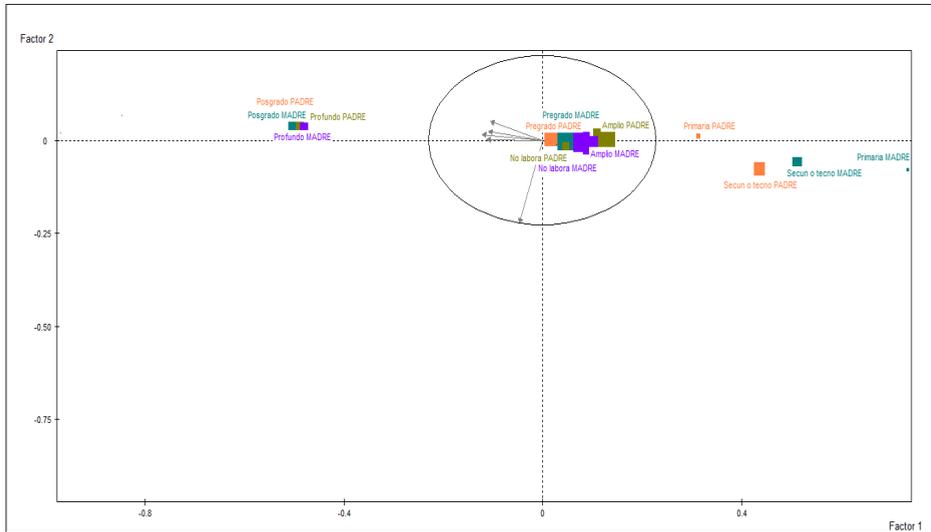
* p<,05; ** p<,01; *** p<,001

Fuente: Elaboración propia con paquete estadístico SPAD. ICFES (2018a).

3.5.5. Componentes principales Grupo 4

En el cuarto grupo se examinaron variables como la educación y la ocupación de los padres. Estas variables permitieron inferir que entre más bajo sea el nivel educativo de los padres y laboren en cargos amplios, los estudiantes relativamente obtendrán bajos resultados tal y como se presenta en la Figura 8. Cabe mencionar que, en el caso de la variable ocupación de los padres, esta contaba con gran variedad de opciones de respuesta, dado el cargo u oficio en el que desempeñan labores. Para reducir la cantidad de categorías se relaciona cada una de ellas con las dimensiones de especialización según el Análisis de Puestos descrito por Gilli (2017), las nuevas categorías establecidas son: cargos amplios, los cuales se refieren a tareas normalizadas por repetición de manera uniforme o eficiente, puede ser una sola tarea que se repite o un conjunto de tareas intrínsecas a la entidad en la cual trabajen; y cargos profundos, donde las personas participan en el planteamiento y control del trabajo al punto que intervienen en las decisiones que se toman.

Figura 8. Componentes principales y variables suplementarias Grupo 4



Fuente: Elaboración propia con datos del ICFES (2018a).

En la Figura 8 se observa que, el primer componente permite interpretar que aquellos estudiantes cuyos padres tenían un nivel de educación en posgrado y se encontraban trabajando en cargos profundos obtuvieron mejores resultados en los módulos de Razonamiento Cuantitativo, Inglés, Lectura Crítica y Competencias Ciudadanas. Sin embargo, esto no quiere decir que dichos estudiantes serán únicamente quienes obtengan buenos resultados, sino que el hecho de que sus padres cuenten con un nivel de educación técnica o superior aumenta de manera significativa la posibilidad de tener mejor rendimiento.

A su vez, en el segundo componente se confirma que los estudiantes cuyos padres tenían un nivel de educación técnica o secundaria, les fue difícil desarrollar competencias en los módulos anteriores, y por el contrario solo adquirieron habilidades en Competencia Escrita. Además, es importante reflexionar frente a la ocupación laboral de los padres, pues los estudiantes con padres que laboran en cargos amplios no solo realizan tareas repetitivas, sino que también estos limitan la posibilidad de crear capital social, a diferencia de los padres con cargos profundos, los cuales tienen permanente acceso a la información y a una interacción con su grupo de trabajo. Los valores de la Tabla 5 muestran la significancia de las variables suplementarias con respecto cada componente.

Tabla 5. Valores prueba de las variables suplementarias Grupo 4

Variable	Eje 1	p-valor CP 1	Eje 2	p-valor CP 2
Educación del Padre				
Primaria PADRE	5,0623***	0,0000	0,2902	0,7717
Secun o tecno PADRE	15,8221***	0,0000	-4,5993***	0,0000
Pregrado PADRE	1,0872	0,2769	1,0883	0,2765
Posgrado PADRE	-13,0399***	0,0000	3,4499***	0,0006
Educación de la Madre				
Primaria MADRE	7,6119***	0,0000	-1,3786	0,1680
Secun o tecno MADRE	16,0618***	0,0000	-3,1960**	0,0014
Pregrado MADRE	3,0246**	0,0025	0,5354	0,5924
Posgrado MADRE	-13,8523***	0,0000	1,8910	0,0586
Ocupación del Padre				
Amplio PADRE	8,5943***	0,0000	-0,5066	0,6124
Profundo PADRE	-13,1026***	0,0000	1,6965	0,0898
No labora PADRE	1,1540	0,2485	-0,6544	0,5129
Ocupación de la Madre				
Amplio MADRE	4,4603***	0,0000	-0,9730	0,3306
Profundo MADRE	-12,7738***	0,0000	1,5321	0,1255
No labora MADRE	4,0376***	0,0001	-0,4473	0,6547

* p<,05; ** p<,01; *** p<,001

Fuente: Elaboración propia con paquete estadístico SPAD. ICFES (2018a).

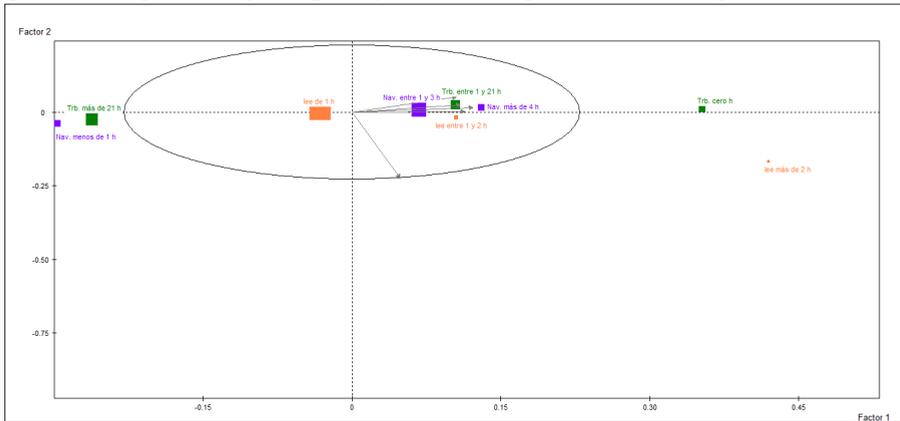
3.5.6. Componentes principales Grupo 5

Este quinto grupo está compuesto por variables como: el tiempo dedicado a lectura diaria, al internet y las horas trabajadas en la semana. De este modo los hábitos culturales señalaron que aquellos que trabajaron más de 21 horas a la semana y quienes pasaron menos de una hora navegando en Internet, no consiguieron mejores puntajes.

En la Figura 9 se observa que aquellos estudiantes que dedicaron parte de su tiempo a actividades de lectura, navegación en Internet y trabajo, obtuvieron mejores resultados en los módulos de Razonamiento Cuantitativo, Inglés, Lectura Crítica y Competencias Ciudadanas. A pesar de lo anterior, les va mejor a quienes leen y navegan en Internet más de una hora y no trabajan, o trabajan menos de 20 horas a la semana. Esto permite traer a colación que aquellas actividades que el individuo

desarrolla en un contexto no académico también permiten generar un valor agregado dentro de su capital humano.

Figura 9. Componentes principales y variables suplementarias Grupo 5



Fuente: Elaboración propia con datos del ICFES (2018a).

Estos resultados se contraponen frente al segundo componente, el cual explica que los estudiantes que leyeron entre una y dos horas, navegaron en Internet menos de una hora, y trabajaron más de 21 horas a la semana, solo desarrollaron competencias en el módulo de Competencia Escrita. Ello se podría explicar debido a que este tipo de actividades coarta la oportunidad de desarrollar habilidades adicionales en otros ámbitos, y que a su vez limita la oportunidad de obtener mejores resultados. Los valores de la Tabla 6 muestran la significancia de las variables suplementarias con respecto cada componente.

Tabla 6. Valores prueba de las variables suplementarias Grupo 5

Variable	Eje 1	p-valor CP 1	Eje 2	p-valor CP 2
Lectura				
Lee 1 hora	-4,6254***	0,0000	2,3560*	0,0185
Lee entre 1 y 2 horas	2,2293*	0,0258	-0,6637	0,5069
Lee más de 2 horas	4,9705***	0,0000	-3,3047***	0,0010
Internet				
Nav. Menos de 1 horas	-9,5323***	0,0000	-2,0605*	0,0394
Nav. entre 1 y 3 horas	4,8354***	0,0000	1,1063	0,2686
Nav. más de 4 horas	3,9185***	0,0001	0,7761	0,4377
Trabajo				
Trb. Cero horas	11,7673***	0,0000	0,6605	0,5089
Trb. entre 1 y 21 horas	4,3747***	0,0000	1,7212	0,0852
Trb más de 21 horas	-14,1349***	0,0000	-2,1799*	0,0293

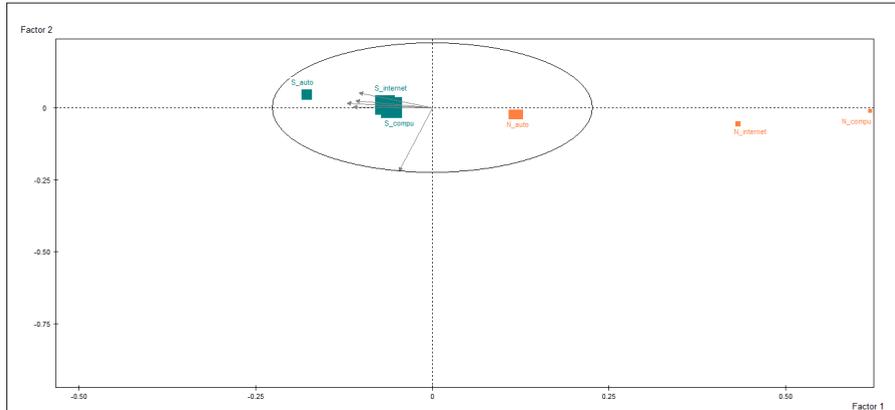
* p<,05; ** p<,01; *** p<,001

Fuente: Elaboración propia con paquete estadístico SPAD. ICFES (2018a).

3.5.7. Componentes principales Grupo 6

En este sexto grupo se analizaron variables como: el acceso a internet, la tenencia de computador y el goce de transporte propio. El análisis de estas variables permitió concluir que las personas que no contaron con acceso a Internet, no tuvieron un computador y no poseían un medio de transporte propio obtuvieron un menor puntaje. Para terminar, la Figura 10 muestra que, en el primer componente los estudiantes con mejor rendimiento académico fueron aquellos con acceso a Internet, automóvil y computador. A pesar de lo anterior, estos estudiantes no obtuvieron buenos resultados en la asignatura de Inglés, y esto podría deberse al mal uso de las TICS, que para el Siglo XXI han marcado una tendencia inapropiada en cuanto al uso académico; pero también existen aquellos estudiantes que utilizan estos mecanismos para facilitar el acceso a la información de forma significativa en el aprendizaje de nuevos idiomas.

Figura 10. Componentes principales y variables suplementarias Grupo 6



Fuente: Elaboración propia con datos del ICFES (2018a).

De igual forma, para el segundo componente se observa que el acceso a Internet y poseer un automóvil tiene una relación positiva respecto al rendimiento académico de los estudiantes. No obstante, lo anterior no quiere decir que tener carro signifique tener mejor rendimiento, pero lo que podría inferirse es que estas personas tienen una mejor posición económica, lo que a su vez permite dedicar gran parte de su tiempo a actividades de uso académico u ocio, sin tener ningún tipo de preocupación de carácter financiero y focalizando sus objetivos profesionales. Los valores de la Tabla 7 muestran la significancia de las variables suplementarias con respecto cada componente.

Tabla 7. Valores prueba de las variables suplementarias Grupo 6

Variable	Eje 1	p-valor CP 1	Eje 2	p-valor CP 2
Tiene Internet				
Sí tiene Internet	-10,2367***	0,0000	2,2287*	0,0257
No tiene Internet	10,2384***	0,0000	-2,2303*	0,0257
Tiene Computador				
Sí tiene computador	-11,4158***	0,0000	0,3742	0,7083
No tiene computador	11,4180***	0,0000	-0,3761	0,7068
Tiene Auto				
Sí tiene auto	-8,7465***	0,0000	3,7818***	0,0002
No tiene auto	8,7477***	0,0000	-3,7829***	0,0002

* p<,05; ** p<,01; *** p<,001

Fuente: Elaboración propia con paquete estadístico SPAD. ICFES (2018a).

Conclusiones

En esta investigación, se logró determinar cuáles fueron las variables socioeconómicas que limitaron el rendimiento de los estudiantes de las IES en Santander en la prueba Saber Pro 2018. De los seis grupos definidos, se resalta un determinante con mayor significancia para cada análisis. En el Grupo 1, las variables demográficas demostraron que entre mayor sea la edad de las mujeres, sus rendimientos en las pruebas serán más bajos en comparación con los resultados de los hombres. En el Grupo 2, las características de las IES permitieron destacar que aquellas personas que estudiaron en Corporaciones obtuvieron menores puntajes. En el Grupo 3, los factores asociados al hogar indicaron que los estudiantes que pertenecen a estratos subsidiados alcanzaron resultados inferiores. En el Grupo 4, las variables relacionadas con la ocupación de los padres y su nivel educativo permitieron inferir que el bajo nivel educativo de ellos, causa bajos rendimientos. En el Grupo 5, los hábitos culturales señalaron que quienes trabajan más de 21 horas a la semana no obtienen mejores puntajes. Por último, en el Grupo 6, las personas que no cuentan con acceso a computador también obtuvieron un menor puntaje.

De esta forma, se confirma que las variables socioeconómicas afectan el rendimiento de los estudiantes en las pruebas estandarizadas. En el caso de las pruebas Saber Pro, se observa que los estudios realizados se encuentran limitados, dado que, no tienen en cuenta otras variables que cohiben al individuo en el pleno desarrollo de sus capacidades. Por lo cual, la contribución en el presente estudio amplía el panorama de posibilidades al momento de diseñar y ejecutar medidas que permitan mitigar las causales de los bajos rendimientos en la educación superior del Departamento de Santander. Finalmente, se propone a las futuras administraciones trabajar de la mano con los centros de investigación académica, para el diseño de estrategias que garanticen la construcción del capital humano de los jóvenes santandereanos, quienes pierden la oportunidad de formar capacidades que aporten al desarrollo de la región.

Referencias

- Agudelo, A. S., Figueroa, L. A., & Vásquez, L. (2019). Relaciones causales de los factores que afectan el desempeño de los estudiantes en pruebas estandarizadas en Colombia. *Revista Espacios*, 40(23), 23.
- Albor, G., Dau, M., & Ruíz, J. (2014). Calidad institucional y rendimiento académico: El caso de las universidades del Caribe colombiano. *Perfiles educativos*, 36(143), 10-29.

- Arango, D. (2005). Aproximación histórica a la universidad colombiana. *Revista Historia de la Educación Latinoamericana*, (7), 99-136.
- Baelo, A., & Cantón, M. (2009). Las tecnologías de la información y la comunicación en la educación superior. Estudio descriptivo y de revisión. *Revista Iberoamericana de Educación*, 50(7), 1-12.
- Becker, G. (1962). Investment in human capital: A theoretical analysis. *Journal of political economy*, 70(5), 9-49.
- Becker, G. (1994). *Human capital: A theoretical and empirical analysis, with special reference to education*. Chicago: University of Chicago Press.
- Becker, G., & Tomes, N. (1986). Human capital and the rise and fall of families. *Journal of labor economics*, 4(3), 1-39.
- Bergel, M., Quintero, F., Navazo, B., Cesani, F., Garraza, M., Torres, M., & Oyhenart, E. (2016). Caracterización del estado nutricional en relación con factores socio-ambientales de la población escolar del partido de Punta Indio (Provincia de Buenos Aires, Argentina). *Revista argentina de antropología biológica*, 18(2), 1-13.
- Castellanos, W., Perdomo, A., & Flórez, T. (2014). Factores asociados al rendimiento en las Pruebas Saber Pro en estudiantes de Ingeniería Civil en universidades colombianas. *Innovaciencia*, 2(1), 22-29.
- Decreto 227. (1933). Por el cual se dictan disposiciones sobre la enseñanza secundaria para señoritas. 2 de febrero de 1933 [Presidencia de la República]. Colombia.
- Díaz, L. (2002). *Estadística multivariada: inferencia y métodos*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- Fajardo, E., Romero, H., Plata, L., & Ramírez, M. (2018). Determinantes de la calidad de la educación en Colombia a nivel secundario: Una aplicación del análisis de correspondencia canónica. *Revista Espacios*, 39(15), 1-11.
- García, M., Espinosa, J., Jiménez, F., y Parra, J. (2013). *Separados y desiguales. Educación y clases sociales en Colombia*. Bogotá: Colección De justicia.
- García, M., & Quiroz, L. (2011). Apartheid educativo. Educación, desigualdad e inmovilidad social en Bogotá, *Revista de Economía Institucional*, 13(25), 137-162.

- Gil, F., Rodríguez, V., Sepúlveda, L., Rondón, M., & Gómez-Restrepo, C. (2013). Impacto de las facultades de medicina y de los estudiantes sobre los resultados en la prueba nacional de calidad de la educación superior (SABER PRO). *Revista Colombiana de Anestesiología*, 41(3), 196- 204.
- Gilli, J. (2017). *Claves de la estructura organizativa*. Buenos Aires: Ediciones Granica.
- Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación. (2017). Resultados 2005 - 2010 por departamentos y algunas ciudades capitales SANTANDER. Obtenido de <https://portal.icfes.s3.amazonaws.com/datos/SANTANDER%20SABER%20PRO%202005%202010.pdf>.
- Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación. (2018a). Resultados Pruebas Saber Pro 2018. Obtenido de <ftp://ftp.icfes.gov.co/>
- Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación. (2018b). Informe Nacional de Resultados 2016-2017. Obtenido de [http://www.icfes.gov.co / documents/20143/238004/informe%20nacional%20de%20resultados%20saber%20pro%202016%202017.pdf](http://www.icfes.gov.co/documents/20143/238004/informe%20nacional%20de%20resultados%20saber%20pro%202016%202017.pdf).
- López, H. A., & Sellamén, A. (2019). Determinantes del nivel de inglés en la Educación Superior en Colombia. *Revista CIFE: Lecturas de Economía Social*, 21(34), 69-91.
- Ministerio de Educación Nacional. (2007). Glosario de la Educación Superior. Obtenido de https://www.mineduacion.gov.co/sistemasdeinformacion/1735/articles-213912_glosario.pdf.
- Ministerio de Educación Nacional. (2017). Plan Nacional Decenal de Educación. Obtenido de [http://www.plandecenal.edu.co/cms/media/herramientas / PNDE%20FINAL_ISBN%20web.pdf](http://www.plandecenal.edu.co/cms/media/herramientas/PNDE%20FINAL_ISBN%20web.pdf).
- Ministerio de Educación Nacional. (2018a). Resumen de indicadores de educación superior. Obtenido de <https://www.mineduacion.gov.co/sistemasinfo/snies/>.
- Ministerio de Educación Nacional. (2018b). Información a la mano. Obtenido de <https://www.mineduacion.gov.co/sistemasdeinformacion/1735/w3-article-212400.html>.
- Ministerio de Educación Nacional. (2019). Resumen de indicadores de educación superior. Obtenido de <https://www.mineduacion.gov.co/sistemasinfo/snies/>.

- Parra, L. (2008). Breve recuento histórico de las mujeres colombianas en la ciencia y la ingeniería. *Revista de Antropología y Sociología: Virajes*, 10, 155-166.
- Peña, D. (2002). *Análisis de datos multivariantes*. Madrid: McGraw-Hill Interamericana de España S.L.
- Schultz, T. (1960). Capital formation by education. *Journal of Political Economy*, 68(6), 571-583.
- Schultz, T. (1961). Investment in human capital. *The American Economic Review*, 51(1), 1-17.
- Vertel, M., Cepeda, C., y Lugo, H. (2014). Análisis Multivariado de la Calidad educativa en Sucre. *Scientia et technica*, 19(1), 96 – 105.

Revista Gestión y Desarrollo Libre, Año 4 N° 8, 2019. p.p. 160 - 177
ISSN 2539-3669
Universidad Libre Seccional Cúcuta, Facultad de Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables y Centro Seccional de Investigaciones
Gestión del gobierno electrónico en las alcaldías
María Carreño Ríos
Carlo Roberto Pérez

Gestión del gobierno electrónico en las alcaldías*

E-government management in municipalities

Recibido: Noviembre 11 de 2018 - Evaluado: Febrero 16 de 2019 - Aceptado: Mayo 17 de 2019

María Carreño Ríos**
Carlo Roberto Pérez***

Para citar este artículo / To cite this Article

Carreño Ríos, M., & Pérez, C. R. (Julio-Diciembre de 2019). Gestión del gobierno electrónico en las alcaldías. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 4(8), (160-177).

Resumen

El presente estudio tiene por objetivo analizar el impacto de las TIC en el desarrollo del gobierno electrónico en las alcaldías del estado Táchira – Venezuela, a fin de conocer el desarrollo de su gestión. A partir de una muestra de veintinueve alcaldías, se revisan sus páginas *Web* para analizar la información difundida en este medio. Los resultados permiten demostrar que solo nueve alcaldías cuentan con una página *Web*, razón por la cual queda todavía un camino por recorrer para desarrollar el gobierno electrónico y favorecer la gestión.

Palabras Clave: Gobierno Electrónico, Tecnologías de la Información y Comunicación, Gestión

* Artículo inédito. Artículo de investigación e innovación. Artículo de investigación. Proyecto vinculado a la Maestría en Administración de la Universidad de los Andes – Venezuela.

** Licenciada en Administración y Licenciada en Contaduría Pública por la Universidad de los Andes - Venezuela. Participante de la Maestría en Administración de la Universidad de los Andes - Venezuela. Profesora Instructora de la Universidad de los Andes - Venezuela. Email: mariacarrenorios@gmail.com.

*** Licenciado en Contaduría Pública por la Universidad de los Andes - Venezuela. Profesor Instructor de la Universidad de los Andes-Venezuela. Email: perezcarlo2689@gmail.com.

Abstract

This study aims to analyze the impact of ICTs on the development of e-government in the municipalities of the state of Táchira - Venezuela, in order to understand the development of their management. Based on a sample of twenty-nine municipalities, their web pages are reviewed to analyze the information disseminated in this medium. The results show that only nine municipalities have a Web page, which is why there is still a way to go to develop e-government and to favor management and administration.

Key words: Electronic Government, Information and Communication Technologies, Management

SUMARIO

INTRODUCCIÓN. - ESQUEMA DE RESOLUCIÓN. -I. Problema de investigación. - II. Metodología. - III. Plan de redacción. - 1 Gobierno electrónico. - 2. Las Tecnológicas de la Información y Comunicación (TIC). -3. Nivel de desarrollo del gobierno electrónico a través de las TIC. - 4. Resultados de investigación. - CONCLUSIONES. - REFERENCIAS.

Introducción

Negar el amplio auge e impacto que han tenido las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el funcionamiento y desarrollo de las sociedades modernas, aparte de un exabrupto sería un sin sentido. Hechos de importancia mundial y latinoamericana se han producido en los últimos tiempos que hubieran sido imposible de documentar, registrar y denunciar si no fuese por estas tecnologías, algo que en los años 70's y 80's, era impensable y que se prestaban para el ocultamiento y la impunidad (Núñez Barrios & Paredes Dugarte, 2018).

Lo mismo sucede con hechos y hallazgos relacionados con el universo, el descubrimiento de agua en el planeta Marte, la probable existencia de vida en ese mismo planeta, satélites, drones, pagos sin papel moneda y a grandes distancias, conocer en tiempo real el resultado de unas elecciones en cualquier país o parte del mundo, de una competencia deportiva, entre otras, son algunos de las muchas posibilidades que nos regalan y ofrecen a diario el desarrollo y auge de estas tecnologías. Las TIC, como puede verse, está afectando la vida, porque prácticamente no hay un momento del día en que se requiera de las TIC para informar y/o comunicar sin limitaciones de tiempo y espacio. En este sentido, las TIC forman parte de cualquier estamento o estructura presente en la sociedad,

desde una pequeña tienda de ropa o víveres, hasta un conglomerado de empresas transnacionales, desde el ámbito familiar hasta el ámbito universal, desde el ámbito público hasta el ámbito privado (Buitrago Rodríguez, Molina Orozco & Gonzalez Júnior, 2018). Es razón de ello los gobiernos, en todos sus niveles, ya sea local, regional o nacional, no debe ni debería escapar al influjo de las TIC para el desarrollo de su gestión, pues de hacerlo, estaría no solo quedándose atrás con respecto a la dinámica mundial y, más importante aún, desaprovechando una herramienta que es vital para el buen funcionamiento y desarrollo de la gestión y la administración. Un gobierno que ignore las TIC está evitando conocer, en tiempo real, las necesidades de las comunidades a las que se deben atender y dejando de ofrecer información relevante para el control de la gestión, la transparencia y, el logro de los objetivos.

En el caso de los gobiernos locales o municipales, como son las alcaldías, que se encargan de recolectar y distribuir recursos por medio de tributos, tasas, multas, entre otros, sin duda algunas que las TIC juegan un papel fundamental para el desarrollo de esta tarea, ya que los trámites podrían realizarse de forma más expedita gracias a las posibilidades que ofrecen las herramientas tecnológicas. El presente estudio tiene por objetivo analizar el impacto de las TIC en el desarrollo del gobierno electrónico (GE) en las alcaldías del estado Táchira, Venezuela.

Esquema de resolución

1. Problema de investigación

El presente estudio tiene por objetivo analizar el impacto de las TIC en el desarrollo del GE en las alcaldías del estado Táchira, Venezuela. Básicamente se busca explicar cómo las herramientas del GE contribuyen en la gestión de las alcaldías y, a partir de ahí, identificar por un lado las ventajas que supone para las alcaldías y los ciudadanos y, por otro lado, conocer los obstáculos que impiden desarrollar el GE de manera óptima. Por lo dicho hasta aquí, surge la siguiente interrogante de investigación:

¿Cuál es el impacto de las TIC en el desarrollo del GE en las alcaldías del estado Táchira, Venezuela?

2. Metodología

Esta investigación es de tipo cuantitativa que se apoya en un estudio de tipo analítico. El estudio analítico “tiene como objetivo analizar un evento y

comprenderlo en términos de sus aspectos menos evidentes” (Hurtado de Barrera, 2015: 269). Al respecto, Bunge (1981) señala que la investigación analítica busca descubrir los elementos que integran el evento en estudio a fin de comprenderlos de forma profunda. Para llevar a cabo este tipo de investigación, desde el punto de vista holístico, será necesario pasar por tres fases, a saber: una primera de tipo exploratorio, puesto que trata un tema poco conocido o estudiado, por lo que los resultados obtenidos de la misma, no son más que una visión aproximada del fenómeno en estudio, es decir, explorar cuáles alcaldías implementan o utilizan herramientas del GE (Eslava Zapata, Pérez Carrero & Aranguren Carrero, 2014).

Una segunda fase de tipo descriptiva en la que se expondrán las características del objeto en estudio, con el fin de establecer su comportamiento, esto es describir cómo esas alcaldías aplican el GE y con qué elementos y, por último, una fase analítica que busca básicamente, analizar todo lo relacionado con la implementación del GE en dichas alcaldías, es decir, con qué fin lo utilizan, cuáles son sus beneficios y beneficiarios y cuáles problemas pudieran surgir para su aplicación (Chacón & Eslava, 2017). En este sentido, se trabajó con una muestra integrada por 29 Alcaldías a fin de revisar las páginas *Web* e identificar la implementación del Gobierno.

3. Plan de redacción

3.1. Gobierno electrónico

Los entes gubernamentales, y en específico las alcaldías, requieren de una óptima recaudación de sus impuestos para poder contar con ingentes recursos que les puedan garantizar una gestión beneficiosa en favor de las comunidades. En ese sentido, necesitan implementar una serie de mecanismos apoyados en la tecnología haciendo uso del GE que contribuyan a hacer expeditos todos los caminos que favorezcan dicha recaudación y para ello es necesario, y más en los tiempos modernos, sin duda, el uso de las TIC proporciona una serie de beneficios que están orientados a simplificar cualquier trámite que se requiera realizar.

Venezuela, desde el siglo XX se ha caracterizado por tener como principal fuente de ingresos los derivados de la industria petrolera, así como aquellos provenientes de la explotación de las riquezas en recursos no renovables; en tal sentido, se dejó a un lado la importancia que presenta para las arcas nacionales la tributación; tomando en cuenta que, en gran medida, la renta petrolera sustituía el esfuerzo de los ciudadanos en relación con la generación de riqueza o recursos,

los cuales también, a través de los distintos tributos vigentes (impuestos, tasas y contribuciones), tienden a contribuir en la construcción y desarrollo de un país, todo lo cual condujo a que los ciudadanos tuvieran un escaso nivel de conciencia y cultura tributaria; que resultó ser insuficiente para sobrellevar la carga del gasto público.

Sin embargo en los últimos años una serie de factores de índole políticos, económicos y sociales han llevado a que esa realidad en Venezuela haya cambiado; lo cual derivó en la necesidad, por parte del Estado venezolano, de reformar y fortalecer el sistema tributario, a partir de los postulados establecidos en el Título VI del Sistema Socio Económico, capítulo II: del Régimen Fiscal, en la sección segunda, de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela del año 1999 y en virtud de la potestad tributaria que tiene el Estado, el cual, en palabras de Villegas (2005: 225), “constituye la facultad de crear, modificar y extinguir unilateralmente tributos”; mediante el diseño de un sistema tributario que permita disponer de ingresos capaces de satisfacer las necesidades colectivas de los ciudadanos.

Igualmente, y en ese mismo sentido, en la normativa venezolana como en la mayoría de las naciones se establece que la Obligación Tributaria que surge entre el Estado, los organismos del poder público y los sujetos pasivos; por ello, para que se verifique la obligación tributaria, previamente debe existir una relación jurídica tributaria, que genere por el acaecimiento del hecho jurídico previsto en la ley, una obligación a la que deba someterse el sujeto pasivo de dicha relación. Por consiguiente, los sujetos intervinientes tanto en la relación tributaria, y consecuentemente en la obligación jurídica tributaria.

En esa misma dirección, vale acotar que el sujeto pasivo está constituido por los obligados al cumplimiento de las prestaciones tributarias, bien sea, y según lo dispone el Código Orgánico Tributario, en “calidad de contribuyentes o responsables”. Los contribuyentes son los sujetos pasivos, respecto de los cuales se verifica el hecho imponible. En tanto que el sujeto activo está representado por el Estado. El Estado, según Gonzalo (2002: 122), es entendido “como la suprema unidad orgánica de convivencia social o, si se prefiere, como forma histórica susceptible de agotar el género comunitario”.

Vale decir, en términos filosóficos y en palabras de Dalbosco (2002: 131) que “El Estado es la unidad de orden y de fin”, que despliega su aparato para intervenir en la sociedad, a través del gobierno que es el órgano de conducción y de la Administración que está encargada de la ejecución de las decisiones. Ahora bien, el Estado debe ser entendido, en sus distintos niveles de poder público. Ese poder le

otorga la potestad tributaria, en el ámbito nacional, estatal y/o municipal. Por ello, se hace necesario establecer que esta potestad está expresamente establecida el texto de la Constitución de la República o procede también de una potestad tributaria derivada, como por ejemplo en el caso de los estados y los municipios, a quienes, para promover la descentralización, se les da ciertas atribuciones de competencia nacional, según el Artículo 157 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Dentro de la potestad tributaria interesa, por la capacidad de independencia o carácter descentralizado que tiene, el Municipio, el cual precisamente es concebido, según el Artículo 168 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), como la unidad descentralizadora y desconcentrada de poder del Estado por ser la unidad política primaria de la organización nacional, con personalidad jurídica propia y autonomía dentro de los límites que le fija la Constitución de la República y las leyes venezolanas.

La autonomía de los municipios en Venezuela viene dada por la elección pública de sus autoridades, la gestión en materia de su competencia, la creación, recaudación e inversión de sus ingresos, este último aspecto es el que más interesa para términos de identificar las actividades llevadas a cabo por parte de los municipios objeto de estudio y, sobre todo, en relación con el GE, para hacer efectivo su derecho crediticio de fuente tributaria (Eslava Zapata, Buitrago Rodríguez & Gonzalez junior, 2016). En este sentido, la administración tributaria municipal le corresponde a la alcaldía del municipio; sin embargo, el tratamiento que cada gobierno local procura como unidad desconcentrada, difiere en cada alcaldía de la República, ya que cada una genera diversos tipos de tributos dentro del marco de su competencia, para atender las necesidades de las comunidades que se encuentran en su jurisdicción (Buitrago Rodríguez, Eslava Zapata & Gonzalez junior, 2017). Ahora bien, pese a su carácter autónomico y descentralizado, las alcaldías también obtienen recursos a través de asignaciones presupuestarias, pero tienen potestad para obtenerlos por medio de la recaudación obtenida mediante la administración tributaria local.

De ahí que los municipios se han dado a la tarea de diseñar políticas tributarias para obtener ingresos públicos a través de impuestos, tasas y contribuciones. En este sentido, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) establece, en su Artículo 168, que:

Los Municipios constituyen la unidad política primaria de la organización nacional, gozan de personalidad jurídica y autonomía dentro de los límites de esta Constitución y de la ley. La autonomía municipal comprende:

- La elección de sus autoridades.
- La gestión de las materias de su competencia.
- La creación, recaudación e inversión de sus ingresos (...).

En relación con los tributos que administra y recauda la municipalidad en Venezuela destacan, de manera general, las tasas e impuestos municipales. Dentro del grupo de tasas administrativas de carácter municipal se hallan las de uso de sus bienes o servicios y las que tienen que ver con licencias o autorizaciones. En tanto que, en el grupo de impuestos municipales destacan: el impuesto sobre actividades económicas de industria, comercio, servicios o de índole similar; el impuesto sobre inmuebles urbanos; el impuesto sobre vehículos, el impuesto sobre espectáculos públicos; el impuesto sobre juegos y apuestas lícitas; el impuesto sobre propaganda y publicidad comercial; el impuesto sobre alcohol y especies alcohólicas; el impuesto territorial rural o sobre predios rurales y la contribución especial sobre plusvalías de las propiedades generadas por cambios de uso o de intensidad de aprovechamiento con que se vean favorecidas por los planes de ordenación urbanística, entre otros.

Adicional a estos tributos que administra y recauda los municipios, también estos mantienen interacción con sus ciudadanos, a través de quejas y sugerencias, solicitudes de trámites de permisos y solvencias, información institucional como lo es su misión, su visión y valores, ofrecen sus números de contactos y correos electrónicos, noticias actualizadas sobre las actividades que están llevando a cabo en el municipio, emiten boletines electrónicos mediante sus redes sociales; presentan rendiciones de cuentas anuales, información de sus estados financieros, proyectos en ejecución, informes presupuestarios entre otros.

A fin de lograr obtener ingresos por medio de los referidos tributos o derivado de ellos, la municipalidad posee una serie de facultades que en un todo forman parte de la administración tributaria municipal, dentro de las cuales se haya la recaudación en sí de los tributos, pero además los intereses, sanciones y otros accesorios provenientes de la verificación del cumplimiento de la obligación tributaria; la determinación de la obligación tributaria y, finalmente, la fiscalización. En los últimos años se ha notado cómo el traspaso de competencias del poder nacional hacia los municipios, a través de la aprobación de la Ley Orgánica de Descentralización, Delimitación y Transferencia de Competencias del Poder Público, ha producido cambios importantes en la administración tributaria de los municipios, ya que les ha dado la potestad de crear, recaudar e invertir sus recursos para atender las necesidades y servicios de la ciudadanía.

En ese sentido, los municipios a través de las alcaldías deben procurarse un sistema tributario actualizado con la vanguardia tecnológica capaz de captar los tributos y de mantener una comunicación efectiva con la sociedad para lograr una gestión eficaz. Los municipios, como personas jurídicas, pueden obtener ingresos o bien provenientes de explotaciones industriales o comerciales o por otros conceptos como rentas, donaciones, etc., tal como lo establece o lo indica la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) en el Artículo 179, ordinal 2º, señala que las formas de obtener recursos, aparte de los de transferencia del Estado, son:

Las tasas por el uso de sus bienes o servicios, las tasas administrativas por licencias y autorizaciones, las actividades económicas de industria y comercio, servicio o de índole similar, con las limitaciones establecidas en esta Constitución, los impuestos sobre inmuebles urbanos, vehículos, espectáculos públicos, juegos y apuestas lícitas, propaganda y publicidad comercial, y las Contribuciones especiales.

Como puede verse, los municipios tienen unas facultades provenientes del poder tributario originario y del poder tributario derivado, el originario surge de la Constitución, en tanto que el derivado se relaciona con los tributos establecidos por el legislador nacional. En función de las facultades mencionadas, la administración tributaria municipal debe emplear los principios generales del sistema tributario (establecidos en la Constitución de la República, Código Orgánico Tributario y en leyes especiales sobre la materia) con equilibrio, legalidad y eficiencia, para lograr la confianza de los contribuyentes en su actuación y promoviendo el cumplimiento voluntario y tempestivo de la obligación tributaria a través de la autoliquidación de los tributos, para así favorecer al bien común en la referida jurisdicción.

En el caso de Venezuela, se ha indicado, por parte del sector gubernamental, que el GE es una decisión estratégica de las naciones ante la transformación de la sociedad industrial en una sociedad basada en el conocimiento, en donde prevalecen como objetivos primordiales la nueva forma de gobernar incrementando la eficiencia y transparencia de la gestión, un trabajo de integración entre Estado-Empresa-Ciudadano, que lleve a un cambio radical en los procesos, la cultura organizacional y a un ciclo de optimización y desarrollo creciente. Por otra parte, los continuos cambios introducidos por las TIC han provocado grandes transformaciones en todos los ámbitos de la sociedad, en los agentes que la conforman y en la manera como éstos se comunican e interrelacionan entre sí; ello incluye la administración pública.

3.2. Las Tecnológicas de la Información y Comunicación (TIC)

Las TIC son un conjunto de herramientas, medios y canales para el tratamiento y acceso de la información a fin de dar forma, registrar, almacenar y difundir contenidos digitales que han permitido cumplir con los propósitos de eficiencia y correcta administración que requiere la administración pública, en lo que se ha denominado GE, también denominado *e-government* o e-Gobierno. Con respecto a las TIC Criado & Ramilo (2001: 2), indican que: “pueden ser herramientas que permitan a las administraciones públicas gestionar con mayor calidad, eficacia y eficiencia los servicios y recursos públicos”.

Las alcaldías de Venezuela han venido implementando las TIC en algunas de sus gestiones (procesos internos y externos), lo cual muy probablemente las haya llevado a obtener resultados favorables mediante el uso de esta herramienta que lleva a la adaptación, evolución y renovación en la gerencia pública de los municipios, que va más allá del tecnológico, por cuanto incluye nuevos valores que enriquecen la comunicación recíproca de todas las partes involucradas aumentando la transparencia de las administraciones y la participación ciudadana en la gestión pública.

Al respecto Criado, Ramilo & Salvador (2002: 10), señalan que:

Dentro del proceso de transformación, la extensión de las TIC dentro de las administraciones públicas supone un claro potencial para reformular procesos, gestión y resultados, todo ello, al mismo tiempo que aumenta el descrédito de las formas tradicionales de actuación dentro del sector público y se mejoran los servicios prestados a los ciudadanos.

En el mismo contexto, Páez, Iribarren & Neüman (2003), indican que: “Las nuevas tecnologías, y el asombroso desarrollo de las ciencias de la información, proveen alternativas antes unimaginables para la conformación y reorientación de la gobernabilidad” (s/p). En relación con la optimización de la gerencia dentro de las alcaldías, la Ley Orgánica del Poder Público Municipal (2010), establece en su Artículo 77 que: “La administración pública municipal debe y puede desarrollar programas de gerencia con procesos de mejora y formación continua, entre otros aspectos, a los fines de brindar un mejor servicio a los ciudadanos y ciudadanas y la mayor eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios públicos”. Se prevé igualmente que puedan desarrollar sistemas de información, seguimiento y control

de la gestión. En lo que respecta a los modos de gestión, la Ley Orgánica del Poder Público Municipal (2010) establece, en su Artículo 69 que:

Los municipios tienen la potestad para elegir el modo de gestión que consideren más conveniente para el Gobierno y administración de sus competencias. Podrán gestionarlas por sí mismos o por medio de organismos que dependan jerárquicamente de ellos. También podrán hacerlo mediante formas de descentralización funcional o de servicios o mediante la creación de empresas públicas municipales de economía exclusiva o de economía mixta. También podrán contratar con los particulares la gestión de servicios y obras públicas.

Como puede verse, cada alcaldía puede adquirir sus propios mecanismos y/o herramientas que permitan un continuo mejoramiento gerencial dentro de las cuales la aplicación del GE sin duda es un elemento idóneo para brindar un gran abanico de posibilidades en ese sentido con el fin de dar cumplimiento, de la manera más eficiente, a los objetivos propuestos, no sólo en las normas y leyes sino además dentro los fines que persiguen en aras de una gestión interna y externa efectiva. El Gobierno nacional, a través del Ministerio del Poder Popular para la Ciencia, Tecnología e Innovación propone la implementación del GE mediante el uso de las TIC para lograr una gestión eficiente, transparente y oportuna que sirva para mejorar la calidad de vida de la población además de regular los recursos y acciones de la administración pública. Estos parámetros de gobernabilidad electrónica se entienden deben llegar de igual forma a gobiernos regionales y municipales (Cuadrado Ebrero, García Jara & Eslava Zapata, 2011).

3.3. Nivel de desarrollo del gobierno electrónico a través de las TIC

Según Lee (2010) la evolución del GE cuenta con cinco fases: presencia en Internet con información estática; interacción con los ciudadanos; Web transaccional; integración horizontal y vertical y participación política o democracia digital.

- **Etapa 1. Presencia en Internet con información estática.** En esta fase los organismos públicos se limitan a ofrecer información sobre la entidad y sus funciones de manera general a través de Internet (Ronaghan, 2001). La información ofrecida por Internet suele estar relacionada con las metas y objetivos de la organización, información de contacto, dirección de las oficinas, horarios de atención al público, entre otros. La información es estática dado que no se realizan actualizaciones periódicas en la página de

Internet. Con el desarrollo de las tecnologías, la administración pública comienza a realizar cambios estructurales importantes, por ejemplo, la formación del personal y, la información pasa a ser más dinámica debido a las actualizaciones frecuentes. Los organismos públicos comienzan a entender los beneficios del GE, tales como la reducción de colas en las oficinas.

- **Etapa 2. Interacción con los ciudadanos.** En esta segunda etapa se da una comunicación entre los ciudadanos y los gestores públicos a través de canales de comunicación en las páginas de Internet, por ejemplo, correos electrónicos o documentos disponibles (Ronaghan, 2001). En esta etapa hay una mayor accesibilidad de los ciudadanos a la información gracias al desarrollo tecnológico, pero aún el ciudadano no completa la operación.
- **Etapa 3. Web transaccional.** Esta tercera fase permite a los ciudadanos completar transacciones vía online (Hiller & Bélanger, 2001), por ejemplo, renovar licencias, pagar multas, declarar y pagar los impuestos, entre otros.
- **Etapa 4. Integración horizontal y vertical.** En esta etapa se ha logrado automatizar las funciones de la administración pública, lo que ha permitido mejorar la comunicación entre los departamentos, favoreciendo la integración horizontal y la integración vertical (Monaghan, 2001). Los ciudadanos pueden acceder a cualquier tipo de servicios sin necesidad de acudir a las agencias gubernamentales (Moon, 2002).
- **Etapa 5. Democracia digital o participación política.** La última etapa comprende el uso de aplicaciones avanzadas y mejores canales de comunicación para fomentar la implicación de la ciudadanía en los asuntos públicos, por ejemplo, los correos electrónicos, los foros de discusión, el voto electrónico, entre otros. Además, se utilizan las redes sociales tales como Facebook, Twitter, Instagram y servicios multimedia de videos como Youtube, entre otros.

3.4. Resultados de investigación

En la tabla 1 se pueden apreciar los resultados del análisis de los portales *Web* de las Alcaldías del Estado Táchira. El estudio revela que de las 29 alcaldías del Estado Táchira sólo 8 cuentan con una página *Web*, tales como las alcaldías de los municipios Cárdenas, Córdoba y Fernández Feo. Mientras 21 alcaldías no disponen

de páginas *Web* como sucede con los municipios Andrés Bello, Antonio Rómulo Costa, Ayacucho, Bolívar, Francisco de Miranda, García de Hevia, Guásimos, Independencia, Jáuregui, José María Vargas, San Judas Tadeo, Libertad, Libertador, Lobatera, Panamericano, Pedro María Ureña, Rafael Urdaneta, Samuel Darío Maldonado, Seboruco, Sucre y Uribante. Cabe destacar y a pesar del desarrollo y uso tecnologías en los organismos públicos en todos los países, una gran parte de los municipios del Estado Táchira carecen de una página *Web*.

Tabla 1. Análisis de los portales *Web*.

PARAMETROS	F	%	
Página <i>Web</i>	Municipio Cárdenas		
	Municipio Córdoba		
	Municipio Fernández Feo		
	Municipio Junín	8	27,59
	Municipio Michelena		
	Municipio San Cristóbal		
	Municipio Simón Rodríguez		
	Municipio Torbes		
Interacción con el ciudadano	Números		
	Correos de Contacto	26	90,00
	Denuncias y Sugerencias		
Información institucional	Gestión de la Alcaldía		
	Noticias Actualizadas	8	27,59
Tramites en línea	Pago de Impuestos Municipales	8	27,59
Boletines electrónicos	Acceso a Internet	9	30,00
	Redes sociales, twitter, facebook, youtube		
Navegación en la página <i>Web</i>	Sencilla, Clara y Fácil de entender	8	27,59

Fuente: Elaboración propia.

Siguiendo con el análisis, se demuestra que el 90,00% de las alcaldías poseen una dirección de correo electrónico. Eso constituye un gran avance porque, si bien muchas de ellas no tienen una página *Web*, por lo menos suministran una dirección de correo electrónico como un medio de comunicación con cualquier ente o persona tanto interno como externo. Otro aspecto importante hallado es el avance en torno al impacto del GE en la gestión de las alcaldías, por ejemplo, generar planillas

electrónicas, este servicio facilita la realización de trámites con los usuarios, en una simbiosis de ganar/ganar, gana la alcaldía porque ahorra papel y descongestiona un poco sus oficinas y gana el usuario porque no tiene que dirigirse hasta la alcaldía sólo para solicitar una planilla.

Sin embargo, llama la atención que si la mayoría de alcaldías consultadas, no poseen una página web para ofrecer las planillas electrónicas, se puede inferir que lo hacen por correo electrónico; esto no deja de ser un contratiempo porque ello pudiera retrasar los trámites si no hay una persona encargada de atender de manera diligente los correos electrónicos recibidos para dar respuesta a las solicitudes.

Pese a que las alcaldías cuentan con servicio de *Internet*, sólo el 30,00% posee o tiene una cuenta de red social (Twitter, Facebook, Instagram), tomando en cuenta que estas redes sociales podrían ser muy útiles para desarrollar y potenciar el GE.

En cuanto a la indagación sobre si la Alcaldía recibe pagos de tributos, tasas o multas mediante el uso de puntos electrónicos, así, se comprobó que en su mayoría están haciendo uso de las TIC, por ejemplo, el uso de puntos de cobro y pago electrónico de los tributos, la cual impulsó el GE. De la misma manera, reciben pagos de tributos, tasas o multas por medio de las transferencias electrónicas, sin embargo, en estos tiempos de tanto desarrollo de la banca electrónica no se entiende cómo es que todas las alcaldías no implementan esta herramienta para recibir sus pagos. Por otra parte, en torno al seguimiento y control de la gestión, algunas alcaldías lo perciben como algo negativo o en contra. Desafortunadamente, una mínima cantidad de ellas evidenciaron que, si cuentan con algún mecanismo electrónico para el seguimiento y control de la gestión, pero no hacen uso del mismo.

Conclusiones

Con el auge que han tenido las tecnologías de la información y la comunicación, que son las que hacen posible el desarrollo e implementación del GE, no se justifica que hoy día aún muchas de las alcaldías, por no decir la totalidad, no se sirvan de las ventajas que otorgan esas TIC para aplicar, de manera efectiva, el GE.

Queda la duda si la indiferencia en la implementación del GE tiene una intencionalidad premeditada, no les interesa facilitar una interacción comunicacional con los usuarios para que estos den a conocer sus problemas o puedan seguir la gestión de la alcaldía o, las alcaldías así como tampoco proporcionarles herramientas que faciliten el pago de tributos, tasas, alquileres, entre otros, y puedan dejar atrás métodos arcaicos que lejos de favorecer la gestión, la entorpecen, por medio de

congestiones innecesarias de oficinas, generación de largas colas y de pérdida de tiempo para el contribuyente, entre otros. Por el contrario, se debe simplemente al desconocimiento de las grandes ventajas que ofrecen las TIC para implementar de manera óptima y eficiente el GE.

De cualquier manera, no es justificable que se esté produciendo actualmente tal situación porque definitivamente aquella alcaldía que se acople de manera acertada al uso de las TIC para desarrollar la gestión, será la que destaque y se aleje de las demás en cuanto a servicio, eficiencia y transparencia. No se debe olvidar que un alcalde y quienes le acompañan en la gestión, son una especie de conserje o administrador de edificio, que deben velar por el buen funcionamiento de éste. En ese orden de ideas, las alcaldías a fin de ser más eficientes deben implementar el GE en aspectos tales como: generar la opción de pagos electrónicos, compartir información, dar cuenta de los gastos que se han hecho o revelar la información contable para favorecer el control y la fiscalización.

En tal sentido, se sugiere a las alcaldías hacer uso de todas las ventajas que ofrecen las TIC para transformar la administración pública mediante el uso de las herramientas tecnológicas que permitan una efectiva e importante interrelación con los ciudadanos. Asimismo, se les recomienda a las alcaldías que automaticen todos los procesos que sean necesarios a fin de ahorrar tiempo y costo, eso se traducirá en un mejor rendimiento en la gestión y favorecerá los trámites administrativos de los ciudadanos

Referencias

- Anzola, A (2012). La corresponsabilidad como principio constitucional en Venezuela. *Revista mexicana de derecho constitucional*, Núm. 26.
- Badell & Grau. (s/f). Comentarios a la Ley de Telecomunicaciones. Obtenido de <http://www.badellgrau.com/?pag=73&ct=228>.
- Buitrago Rodríguez, M. d. V., Eslava Zapata, R., & Gonzalez junior, H. A. (2017). Operaciones de comercio electrónico directo gravadas con el Impuesto al Valor Agregado venezolano. *Tribútum*, 26, 39-52. Obtenido de http://www.ucat.edu.ve/web/wp-content/uploads/2016/07/Tributum-XXVI_Edit_3_2017.pdf.
- Buitrago Rodríguez, M. V., Molina Orozco, J. T., & Gonzalez Júnior, H. A. (2018). El domicilio fiscal electrónico obligatorio en Venezuela y sus consecuencias para el obligado tributario. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 3(5). Obtenido de <http://www.unilibrecucuta.edu.co/ojs/index.php/gestionyd/article/view/377>.

- Colmenares, M (2012). Consejos comunales, municipios y poder tributario. *Comercium et Tributum*. Obtenido de <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/comercium/rt/printerFriendly/1017/2692>.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Con la enmienda N° 1 de fecha 15 de febrero de 2009. *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela* N° 5.908 (Extraordinario), febrero, 19,2009.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). *Gaceta oficial de la República de Venezuela*, 36.860 (extraordinario), diciembre 30, 1999.
- Correa, R, & Criollo (2009). Gobierno Electrónico para la modernización de la Administración Pública. [Informe]. Piura. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros/2010e/846/846.zip>.
- Chacón, E., & Eslava, R. (2017). Aplicaciones de Software Científico para el análisis de datos en diseños mixtos de investigación. *Eco matemático*, 8(1), 110-119.
- Cuadrado Ebrero, A., García Jara, E., & Eslava Zapata, R. (2011). Información financiera en Internet Caso: Bolsa de Madrid y el Eurostoxx50. *Visión Gerencial*, 10(1), 57-70.
- Decreto 825. (2000). *Gaceta oficial de la República Bolivariana de Venezuela* 36955, mayo 10, 2000.
- Eslava Zapata, R., Buitrago Rodríguez, M. d. V. & Gonzalez junior, H. A. (2016). La Presentación Extemporánea de la Declaración Sucesoral. *Tributum*, 25, 9-30. Obtenido de http://www.ucat.edu.ve/web/wp-content/uploads/2016/07/Tributum_2016_Dig_2.pdf.
- Eslava Zapata, R., Pérez Carrero, O., & Aranguren Carrero, M. (2014). Metodología de la investigación: guía para la elaboración y presentación del trabajo de grado. *Hacer y Saber*, 3, 150-169. Obtenido de <http://www.revencyt.ula.ve/storage/repo/ArchivoDocumento/hacer/n3/art11.pdf>.
- Ferrer, L. (2006). Análisis de la Ley Orgánica de Ciencia Tecnología e Innovación. Obtenido de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/derecho/revista/idc29/art15.pdf>.
- Ferrer, M. (2011). La brecha tecnológica como reflejo de la brecha social: El caso del gobierno electrónico. Obtenido de <https://mferrermello.wordpress.com/2011/09/04/la-brecha-tecnologica-como-reflejo-de-la-brecha-social-el-caso-del-gobierno-electronico/>.

- González, F. (s/f). El régimen municipal en la Constitución de 1999. Obtenido de http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/15751/1/gonzalez_fortunato2.pdf.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2016). *Metodología de la Investigación*. Barcelona McGraw-Hill.
- Hurtado de Barrera, J. (2015). *El Proyecto de Investigación*. Metodología de la Investigación Venezuela: Holística. Alfa.
- Ley de Infogobierno. (2013). Gaceta oficial de la República Bolivariana de Venezuela 40274, octubre 17, 2013.
- Ley Orgánica de Ciencia Tecnología e Innovación. (2014). Gaceta oficial de la República Bolivariana de Venezuela 6151 (extraordinaria), noviembre 18, 2014.
- Ley Orgánica de Telecomunicaciones. (2011). Gaceta oficial de la República Bolivariana de Venezuela 39610 (extraordinaria), febrero 7, 2011.
- Ley Orgánica del Poder Público Municipal. (2010). Gaceta oficial de la República Bolivariana de Venezuela 6015 (extraordinaria), diciembre 28, 2010.
- Núñez Barrios, E. D., & Paredes Dugarte, T. (2018). Las Tecnologías de Información y Comunicación TIC y su integración en las universidades públicas venezolanas en el contexto Latinoamericano. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 3(6). Obtenido de <http://www.unilibrecucuta.edu.co/ojs/index.php/gestionyd/article/view/390>.
- Salinas, M. (9 al 10 de octubre de 2003). El Municipio: Estudio sobre un modelo de gestión gerencia. V seminario nacional de la red de centros académicos Para el estudio de gobiernos locales. Obtenido de [http://www.gobiernoslocales.com.ar/files/File/biblioteca_municipal/salinas_\(2003\)_el_municipio_estudio_sobre_un_modelo_de_gesti%C3%B3n_gerencia.pdf](http://www.gobiernoslocales.com.ar/files/File/biblioteca_municipal/salinas_(2003)_el_municipio_estudio_sobre_un_modelo_de_gesti%C3%B3n_gerencia.pdf).
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador, UPEL. (2010). *Normas para la elaboración de Trabajos Especiales de Grado y Tesis Doctoral*. Venezuela: Fedupel.
- Kunsteldj, M., & Vintar, M. (2004). Evaluating the progress of e-government development: A critical analysis. *Journal of Information Policy*, 9 (3-4), 131-148.

- West, D. M. (2004). E-government and the transformation of service delivery and citizen attitudes. *Public Administration Review*, 64 (1), 15-27.
- Hiller, J. S., & Bélanger, F. (2001). Privacy strategies for electronic government. Washington D. C.: IBM Center for the Business of Government. Obtenido de <http://www.businessofgovernment.org/report/privacy-strategies-electronicgovernment>.
- Alcaide Muñoz, L. (2012). E-gobierno e información financiera. Estudio meta-analítico de los determinantes de la divulgación y sus efectos moderadores. (*tesis de doctorado*). España: Universidad de Granada.
- Girón Umaña, O. A. (2013). Gobierno electrónico y acceso a la información. (*tesis de maestría*). El Salvador: Universidad Centroamericana "José Simeón Cañas".
- León Carvajal, M. C. (2010). Gobierno electrónico: la incorporación de las tecnologías de la información y comunicación en la ilustre Municipalidad de Cuenca. (*tesis de maestría*), España: Universidad de Cuenca.
- Molina Gárate, J. A. (2013). Un modelo de e-Gobierno para el Sector Economía basado en componentes de la Web 2.0. (*tesis de maestría*). Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Moreno Cegarra, J. L. (2012). Evaluación del gobierno electrónico del ayuntamiento de Cartagena en la atención ciudadana. (*tesis de doctorado*). España: Universidad de Cartagena, España.
- Rincón Méndez, A. M. (2010). México y los compromisos con organismos internacionales respecto al gobierno electrónico: márgenes de acción para la gobernanza. (*tesis de maestría*). México: El Colegio de San Luis.
- Ruiz Velasco, L. F. (2013). El gobierno en línea en Colombia. (*tesis de maestría*). Colombia: Universidad del Rosario, Colombia.
- Soler López, M d. C. (2013). Calidad y rendimiento de sitios Web de e-government. Aplicación a la administración local. (*tesis de doctorado*). España: Universidad de Murcia.

- Jiménez Catalán, A. M. (2004). Gobierno electrónico y modernización de la administración pública local caso de estudio: alcaldía de Baruta. (*tesis de especialización*). Venezuela: Universidad Metropolitana.
- Moon, M. J. (2002). The evolution of e-government among municipalities: Rhetoric or reality. *Public Administration Review*, 62 (4), 424-433.
- Ronaghan, S. A. (2001) *Benchmarking E-Government: A Global Perspective*. USA: United Nations Division for Public Economics and Public Administration and American Society for Public Administration.
- Villegas, H. (2005). *Curso de Finanzas, Derecho Financiero y Tributario. 9na ed.* Buenos Aires: Ediciones De palma.

Revista Gestión y Desarrollo Libre, Año 4 N° 8, 2019. p.p. 178 - 193
ISSN 2539-3669
Universidad Libre Seccional Cúcuta, Facultad de Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables y Centro Seccional de Investigaciones
Programa de permanencia con calidad desde el concepto de alineación total y las
teorías administrativas: caso Universidad Libre Seccional Cúcuta
Jesús Ernesto Parra Muñoz
Juan Ernesto Pérez Pérez

Programa de permanencia con calidad desde el concepto de alineación total y las teorías administrativas: caso Universidad Libre Seccional Cúcuta*

Permanence program with quality from the concept of total alignment and administrative theories: Universidad Libre Seccional Cúcuta case

Recibido: Noviembre 13 de 2018 - Evaluado: Febrero 14 de 2019 - Aceptado: Mayo 17 de 2019

Jesús Ernesto Parra Muñoz **

Juan Ernesto Pérez Pérez ***

Para citar este artículo / To cite this Article

Parra Muñoz, J. E., & Pérez Pérez, J. E. (Julio-Diciembre de 2019). Programa de permanencia con calidad desde el concepto de alineación total y las teorías administrativas: caso Universidad Libre Seccional Cúcuta. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 4(8), (178-193).

Resumen

La Universidad Libre recibió del Ministerio de Educación Nacional el reconocimiento de la Acreditación de Alta Calidad Multicampus, mediante la Resolución 16892 del 22 de agosto de 2016 por un periodo de cuatro años; dicho reconocimiento está dado por la calidad de sus procesos académicos y la excelencia

* Artículo inédito. Artículo de investigación e innovación. Artículo de investigación. Proyecto vinculado a la investigación "programa de permanencia con calidad de la Universidad Libre Cúcuta" de la Universidad Libre Seccional Cúcuta.

** Administrador de empresas por la Universidad Francisco de Paula Santander, MBA en Administración por la Universidad de Medellín. Email: jesusernestoparra@gmail.com.

*** Ingeniero Industrial por la Universidad Francisco de Paula Santander, MBA en Administración por la Universidad de Medellín, Grupo de Investigación en Competitividad y Sostenibilidad para el Desarrollo -GICSD- de la Universidad Libre Seccional Cúcuta-Colombia. Email: juaner15@hotmail.com.

de sus funciones sustantivas, docencia, investigación y proyección social. Por otro lado, las acciones establecidas en el plan de mejoramiento institucional contemplan la disminución de la tasa deserción estudiantil. El objetivo del presente artículo tiene como propósito diseñar un programa de permanencia con calidad desde el concepto de alineación total y las teorías administrativas. Para ello, se estableció una metodología complementaria paradigmática con énfasis en aspectos cualitativos en la recolección de datos, por medio de entrevistas y análisis documental de diversas Instituciones de Educación Superior (IES) a nivel regional y de las diferentes seccionales de la Universidad Libre. Finalmente, la triangulación de los resultados de las entrevistas, información documental y revisión de registros virtuales permitió diseñar un programa de permanencia con calidad para la prevención de la deserción estudiantil.

Palabras Clave: Permanencia, Deserción, Teorías Administrativas, Alineación Total

Abstract

Universidad Libre got from the Ministry of National Education a recognition of the Multicampus High Quality Accreditation, through Resolution 16892 of August 22th, 2016 for a period of four years; this recognition is given for the quality of its academic processes and the excellence of its substantive functions, teaching, research and social projection. On the other hand, the actions established in the institutional improvement plan contemplate the reduction of the student dropout rate. The objective of this article is to design a quality retention program from the concept of total alignment and administrative theories. To this end, a complementary paradigmatic methodology was established with emphasis on qualitative aspects in data collection, by means of interviews and documentary analysis of various Higher Education Institutions (HEI) at the regional level and of the different sections of the Universidad Libre. Finally, the triangulation of the results of the interviews, documentary information and review of virtual records allowed the design of a quality permanence program for the prevention of student desertion.

Key words: Permanence, Desertion, Administrative Theories, Total Alignment

SUMARIO

INTRODUCCIÓN. - ESQUEMA DE RESOLUCIÓN. - I. Problema de investigación. - II. Metodología. - III. Plan de redacción. - 1. Teorías de la administración. - 2. Los procesos de gestión como mecanismo adminis-

trativo. – 3. La alineación total. – 4. Resultados de la investigación. - 4.1 Componentes para el diseño del programa de permanencia - CONCLUSIONES. – REFERENCIAS.

Introducción

El Estado Colombiano mediante la Ley 30 de 1992 organizó el servicio público de la Educación Superior y en el capítulo 3 de Bienestar Universitario establece que las instituciones de Educación Superior deben adelantar programas de bienestar enfocados al desarrollo físico, psico-afectivo, espiritual y social de la comunidad académica destinando por los menos el 2,00% del presupuesto de funcionamiento.

Por otro lado, mediante el acuerdo 03 del 2014 del Consejo Nacional de Educación Superior - CESU estableció los lineamientos para el proceso de acreditación de Instituciones de Educación Superior, criterios de calidad que enmarcan los derroteros de manera voluntaria a las universidades públicas y privadas para alcanzar altos niveles de calidad en la prestación del servicio de educación para la sociedad, en coherencia con los propósitos enmarcados en la misión, visión y proyecto educativo institucional (CESU, 2014). En el marco de los doce lineamientos, el factor dos “Estudiantes” establece que una institución de alta calidad reconoce los deberes y derechos de los estudiantes, aplicando normatividades pertinentes tales como estatutos y reglamentos que promuevan dichos aspectos, fomentando la participación del estudiantado en los diferentes mecanismos internos para la toma de decisión y garantizando el ingreso y permanencia en el marco de políticas de equidad e inclusión con el propósito de garantizar la graduación (CESU, 2014: 14), por tal razón, uno de los atributos cuantitativos para medir el cumplimiento de este factor es la deserción estudiantil, análisis de las causas y estrategias de permanencia en condiciones de calidad.

Así mismo, el Ministerio de Educación Nacional ha fundamentado sus estrategias para la promoción de la permanencia y graduación por intermedio del SPADIES (sistema para la prevención de la deserción de las instituciones de educación superior) estableciendo los parámetros de medición con relación a los índices de deserción estudiantil de cada IES para la toma de decisiones en el país con el fin de contar con una visión consolidada de la dinámica de la deserción (MEN, 2015). Los enfoques de deserción, en términos de Paramo & Maya (2012) deben dar significancia a variables como factores de la institución

educativa, ambiente educativo, modelo pedagógico, factores familiares, sociales y económicos, y factores de la persona. Según el Banco Mundial para Colombia, se ha estimado que alrededor del 37,00% de los estudiantes que inician un programa universitario abandonan el sistema de educación superior y alrededor del 36,00% lo hacen al final del primer año, mientras que en otros países como Estados Unidos este índice es del 15,00% (Ferreira, Avitabile, Botero, Haimovich & Urzúa, 2017).

La tendencia en las universidades puede aumentar sino se precisan programas de permanencia que estén articulados con las estrategias del proyecto educativo y los planes de desarrollo institucional, estableciendo acciones concretas, coordinadas e institucionalizadas, que conlleven al cumplimiento de la calidad académica, expresadas en el seguimiento permanente del avance de los estudiantes en los procesos académicos, formación integral, apoyo psicosocial, físico y las garantías para un egreso eficaz.

Así mismo, el MEN (2013) propone que las IES desarrollen estrategias para afrontar el fenómeno de la deserción y promover la permanencia académica; de allí que se han realizado esfuerzos desde los modelos de intercambio, psicológicos, basados en teoría económica, organizacional focalizado desde la interacción con el usuario como referencia (Donoso, Donoso & Arias, 2010). En este orden de ideas, la Universidad Libre en su Proyecto Educativo Institucional (PEI, 2014) propone a la comunidad las estrategias de la política de Bienestar Institucional, articulada con el Plan Integral de Desarrollo Institucional (PIDI, 2014) quien las ejecuta mediante el desarrollo de los programas y proyectos.

De acuerdo con lo anterior, el propósito del presente artículo fue realizar un acercamiento de las teorías administrativas y el concepto de alineación total como mecanismos para orientar y organizar las diversas estrategias que podría implementar la Universidad Libre Seccional Cúcuta. Para ello, se estableció el desarrollo de una metodología complementaria paradigmática, toda vez que se recolectaron diversos tipos de datos e información de carácter cualitativo. Finalmente, la triangulación de los resultados de las entrevistas, información documental y revisión de registros virtuales permitió diseñar un programa de permanencia con calidad para la prevención de la deserción estudiantil.

Esquema de resolución

1. Problema de investigación

El propósito de la investigación radicó en la importancia de diseñar las estrategias que permitan garantizar la permanencia estudiantil en la Universidad Libre como respuesta al problema ¿Qué componentes debe tener un programa de permanencia con calidad para tener impacto en la prevención de la deserción en la Universidad Libre Seccional Cúcuta?

2. Metodología

2.1. Tipo de estudio

La presente investigación se realizó bajo un enfoque de investigación basado en la complementariedad paradigmática propuesta por Hashimoto & Saavedra (2014) ya que permite diferenciar la naturaleza y alcance de los conocimientos resultantes, además ayuda a que se establezca diferenciación en los métodos propios de cada paradigma. Teniendo en cuenta esto más que detallar un enfoque único ya sea cuantitativo o cualitativo, permite reconocer aspectos diferenciables de cada enfoque para así determinar mecanismos que aporten a un trabajo investigativo. Ahora bien, desde la complementariedad paradigmática, se propone una visión cualitativa focalizada en el desarrollo de análisis vivenciales, por lo que se definió un proceso basado en estudio de caso como lo propone Martínez Carazo (2011).

Lo anterior, intenta explicar que la investigación tendrá un diseño de estudio de caso que busca responder a mecanismos de complementariedad paradigmática, diferenciando los alcances tanto cuantitativos y cualitativos que contiene esta investigación, por tanto, se describen aspectos de cómo se realiza la recolección de información desde este proceso.

2.2. Variables de análisis

Respecto a las dimensiones para el programa de permanencia se determinó la categorización de la variable de primer orden Permanencia (tabla 1).

Tabla 1. variable de primer orden: permanencia

<i>Categoría</i>	<i>Teórico</i>
Permanencia	Chaves, Jiménez, Forero y Castro (2014), frente a la permanencia se realizaron factores favorables de la retención. La graduación académica, la calidad de los profesores, las facilidades económicas, el espíritu empresarial de los estudiantes y sus habilidades de aprendizaje aparecen como motivaciones inmediatas para terminar sus estudios.

Fuente: Elaboración propia.

2.3. Población y Participantes

La población objeto de la investigación está conformada por Instituciones de Educación Superior. En este sentido, como participantes se han tenido en cuenta la selección de la muestra de acuerdo Hernández, Fernández & Baptista (2014) para ello, se realizó una muestra dirigida o no probabilística, ya que al buscar indagar tres tipos de fuentes con una visión o perspectiva del fenómeno diferente desde el rol que tiene cada uno, permite interpretar diferencias, similitudes, particularidades entre otras representaciones que amplían y permite una mejor comprensión del fenómeno de la permanencia estudiantil. Por ello se tomó en cuenta las IES de Norte de Santander: la Universidad Libre Seccional Cúcuta, Universidad Simón Bolívar, Universidad Francisco de Paula Santander, Universidad de Pamplona, Universidad de Santander y las Seccionales de la Universidad Libre (Bogotá, Barranquilla, Pereira, Cartagena, Socorro).

2.4. Instrumentos y técnicas de recolección de información

Como se muestra en la tabla 2 se planteó un instrumento de corte cualitativo, con el fin de lograr la obtención de datos y de información que corresponda a lo planteado desde el enfoque complementario paradigmático. El análisis documental de las estrategias que tiene el programa de retención estudiantil en las diferentes Instituciones de Educación Superior, así como la realización de entrevista semiestructuradas al personal que tiene contacto con la temática de la permanencia.

Tabla 2. Instrumento de recolección de datos

Objetivo	Categorías	Preguntas
Diseñar un programa de permanencia para estudiantes de pregrado en la Universidad Libre Cúcuta.	Permanencia	¿Cómo define permanencia estudiantil en las IES?
		¿Qué tipos de recursos debe tener la IES para fomentar la permanencia estudiantil?
		¿Cuáles son los retos que tiene la implementación de un programa de permanencia estudiantil?
		¿Qué tipos de políticas institucionales pueden establecerse para los programas de permanencia estudiantil?
		¿Cómo se debe realizar las evaluaciones y seguimiento a un programa de permanencia estudiantil?

Fuente: Elaboración propia.

3. Plan de redacción

3.1. Teorías de la administración

La administración de acuerdo con la literatura ha sido un proceso que el ser humano ha implementado dada la evolución en la relación del mismo con sus productos, y son diversos los escritos y documentos que se pueden asociar a la administración en diferentes culturas y civilizaciones, observando, así como cada una de ellas administraba diversidad de procesos de organización.

Para Ramírez Cardona(2012) las teorías organizacionales y administrativas ayudan a la comprensión de la complejidad de cada organización o institución empresarial y es que las teorías administrativas y organizacionales permiten la explicación del comportamiento funcional de las organizaciones entendidas como como entidades sociales diseñadas para lograr determinados objetivos que relacionan el trabajo humano con diversidad de recursos materiales, la administración entra como la acción que permite la expresión del sujeto en la organización, desde los elementos de la planeación, organización, dirección, coordinación y el control.

3.1. Los procesos de gestión como mecanismo administrativo

Actualmente, es muy común focalizar la gestión en general como administrativa a mecanismos financieros, de allí que los nuevos sistemas de información financiera fueron y estén siendo utilizados en diversas organizaciones

ya sea pública o privada; de allí que, los administradores o personas que ocupan este tipo de cargos de nivel jerárquico estén expuestos a interpretar erróneamente los conceptos de gestión administrativa y financiera, para Vega & Patricio (2016) las interpretaciones erróneas se han acentuado en mecanismos tales como la autonomía del trabajo del administrador, la centralización de los procesos, los procesos de gestión entre otros.

En este sentido, el concepto de gestión es amplio y sujeto a ser confundido, para ello la gestión en términos de acciones administrativas puede conceptualizarse como la acción que permite organizar y coordinar las actividades de un negocio de cualquier tipo de naturaleza, con el propósito de conseguir satisfactoriamente los objetivos propios de la misma; es así que para Vega & Patricio (2016) de modo general la gestión ha de ser asociada a la producción y utilización de cualquier recurso involucrado siempre y cuando esté referenciado en términos de eficiencia, eficacia y efectividad, todo ello debe tener su sentido en concordancia a los principios y criterios empresariales. De esta forma, la gestión para Drucker (2011) los componentes de la gestión como tareas se fundamentan principalmente en el Marketing y la Innovación, en la que se busca la interconexión de las funciones de crecimiento corporativo y organizacional, resaltando la planeación, el control, la dirección de los recursos de la organización en pro de los objetivos de la misma.

Teniendo en cuenta lo anterior, en general la gestión sostiene mecanismos acordes a fundamentos propios de la administración como ciencia; de allí que, se ha estimado como aspecto convergente lo referenciado como gestión administrativa, en este sentido Hurtado Cuartas (2008) la define como la acción humana que tiene como responsabilidad la construcción de una sociedad económicamente mejor, en la que se definen normas sociales mejoradas y donde las organizaciones sean cada vez más efectivas y competitivas. Para ello, la gestión administrativa consiste para Vega & Patricio (2016) y Muñoz González (2003) consiste en brindar un soporte administrativo a los diversos procesos empresariales, teniendo en cuenta la diferente área funcional de la misma, toda orientada a la consecución de resultados efectivos que proporcionen ventaja competitiva desde el uso adecuado de los recursos financieros. De esta forma, la gestión administrativa responde a la acción y efecto de administrar adecuadamente todos los recursos necesarios para lograr los objetivos de una empresa u organización, de allí que gestión se entienda como la acción de realizar diferentes diligencias conducentes al logro de actividades, programas, proyectos y planes propias de la organización, ahora bien la administración permite conseguir la realización del proceso de diseñar y mantener el entorno de trabajo

de forma armónica y mancomunada. Entre tanto, al proyectarse este trabajo es necesario definir los aspectos asociados a lo que se denomina gestión académica, en este sentido Vega & Patricio (2016) estructuran que la administración de la gestión académica en la educación superior se ha vuelto compleja en el sentido de que sus relaciones intra y extra muros exigen mecanismos diversos en cada uno de los procesos, esto debido a que no solo se ha de centrar en aspectos administrativos de los recursos, sino componentes de servicio que tienen los sistemas educativos, así como las relaciones externas de tipo empresarial y social que debe desarrollar.

De allí, que la gestión académica debe articularse con la gestión administrativa en términos de la calidad, la cual es entendida como la eficiencia académica y administrativa, en la que se optimizan los recursos tanto financieros como de talento humano en pertinencia a cada uno de los procesos que conllevan a lograr los fines universitarios y requerimientos sociales, en este sentido aspectos normativos y de calidad en la que la permanencia y cobertura estudiantil son requerimientos que comprometen aún más a las instituciones de educación superior.

3.2. La Alineación Total

Este concepto desarrollado por Khadem & Khadem (2016) se presenta como un mecanismo para convertir la visión de determinada organización en realidad, ya que para muchas organizaciones se cuestionan la pertinencia de su visión a medida que avanzan y no concretan lo dispuesto en ella, este modelo busca dar claridad sobre la responsabilidad de los miembros de la organización para mantener un alto desempeño, para ello se establece como elementos a tomar en cuenta el desarrollo e implementación de estrategias organizacionales, gestión del desempeño, liderazgo y transformación cultural, estos criterios pueden servir de base para proponer un programa que basado en estos criterios, permitiendo constituir desde un inicio el enfoque basado en la creación de capacidad y sustentabilidad, donde se establezca la medición de la visión y el árbol de estrategias y responsabilidad.

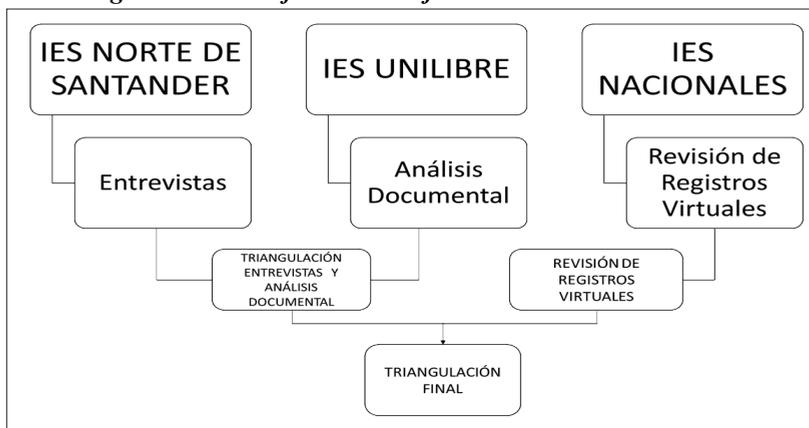
Así mismo, han venido desarrollando esta noción de alineación total, cuando aborda temas como sistema para la alineación, información, aptitudes, cultura, revisión en equipo, revisión vertical y compensación, lo que conlleva a un resultado donde la visión se alinee a las necesidades urgentes de la humanidad, cabe resaltar que este modelo es compatible y potencia el concepto de planeación estratégica en donde lo que se ajusta es una potenciación clara de la visión focalizada a las necesidades reales de la organización.

4. Resultados de investigación

4.1. Componentes para el diseño del programa de permanencia

Los resultados son expresados en este apartado, a través de las matrices de análisis que describen el proceso de la triangulación por participantes y por datos este proceso se realizó de acuerdo con Arias Valencia (2013), quien define que, en términos de la ejecución de dos o más tipos de triangulación, comprendiendo la diversidad en el tipo de fuente de recolección de datos, cabe resaltar que se tomaron aspectos de las IES de la región y a nivel Nacional. De esta forma en la figura 1 se muestra cómo se realizó el proceso de análisis interpretativo, para la síntesis de los resultados.

Figura 1. Triangulación de las fuentes de información



Fuente: Elaboración propia.

Los resultados de las apreciaciones de las entrevistas semiestructuradas establecen elementos necesarios para la construcción de estrategias que definan un marco de acciones que respondan a las necesidades de cada IES sobre el fomento de la permanencia estudiantil, del análisis referido por las IES de la región cabe resaltar, la imperante situación singular que vive cada una de ellas, lo que establece que la formulación de estrategias y elementos para la promoción de la permanencia estudiantil pueda tener nociones básicas, sin embargo, las estrategias deben ser dinámicas y contextualizadas a los requerimientos propios de cada IES.

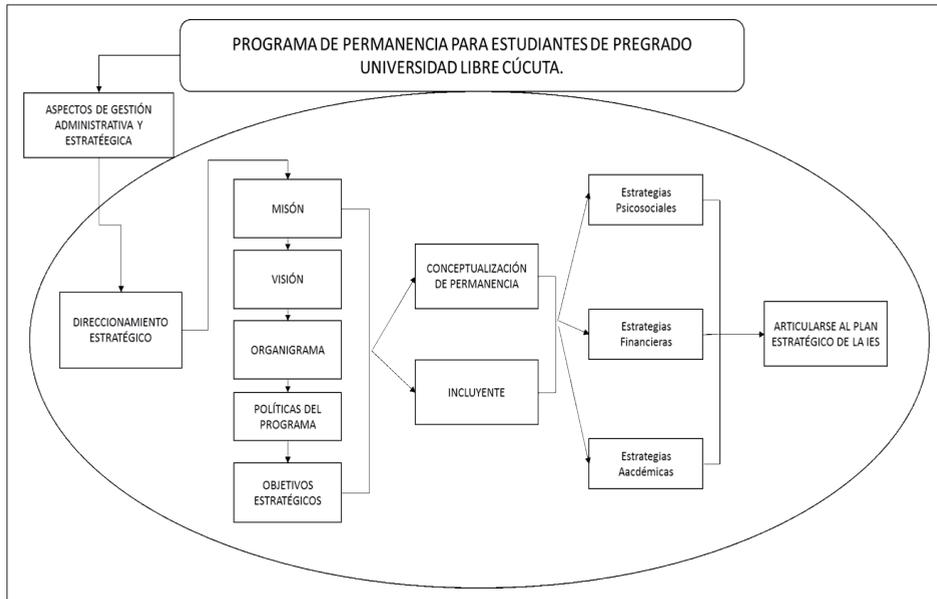
Así mismo, se estableció que en la región las estrategias para la permanencia estudiantil están en situación de estancamiento ya que se reconoció por parte de

cada una de ellas que establecen acciones como tutorías y asesorías en lo académico, elementos que son generales en la concepción de servicios a los estudiantes para procesos de prevención por causa académica, las cuales no tienen una gran incidencia, dadas las condiciones que manifiestan los estudiantes.

Es importante reconocer los esfuerzos de las áreas de bienestar, sin embargo, los programas de permanencia no están diseñados desde la planeación estratégica y la articulación con los diferentes planes de desarrollo que materializan las políticas institucionales de cada universidad, por ello, y a la luz de los resultados, se considera pertinente que las IES desarrollen sus acciones sobre la permanencia estudiantil desde la implementación de un modelo administrativo y organizacional que permita dar cuenta del proceso de trabajo comenzando por dar un referente que comprometa a la IES en la inversión adecuada de recursos para promover la permanencia y garantizar el egreso eficaz. Teniendo en consideración que los resultados obtenidos muestran como constante una acción poco organizada y sobre la cual no se logra identificar claramente las estrategias que desarrollan las IES para atender el objetivo de la permanencia estudiantil, se toma como base el modelo de estrategias de gestión que Drucker (2011) define como los componentes de la gestión como tareas se fundamentan principalmente en el Marketing y la Innovación, en la que se busca la interconexión de las funciones de crecimiento corporativo y organizacional, resaltando la planeación, el control, la dirección de los recursos de la organización en pro de los objetivos de la misma. Por tanto, se propone inicialmente que la permanencia debe ser entendida como un fenómeno que afecta la institucionalidad de la IES, y que debe ser comprendida como un factor que requiere de toda una organización que coadyuve articuladamente al propósito misional de la IES, se presenta entonces el siguiente esquema con fuente de elaboración propia en el que se enmarca los aspectos que se integrarán al programa de permanencia.

La figura 2 escenifica la estructura administrativa básica para la propuesta del programa de permanencia con Calidad, la secuencia debe estar alineada y articulada con el plan estratégico de la IES, pasando por definir un horizonte que permita dar cuenta del adecuado objetivo que tiene la permanencia estudiantil, definiendo claramente las políticas y objetivos para el desarrollo adecuado de las estrategias en los tres factores principales (Académicos, psicosociales y económico) , además que esto permite tener una trazabilidad en la que se pueda reestructurar el plan estratégico teniendo en cuenta las particularidades de cada IES y el contexto social y cultural, reflejar este escenario es importante en la medida que permite a la IES tener un programa de permanencia visible y alineado a los objetivos misionales de la IES.

Figura 2. Estructura administrativa para la propuesta del programa de permanencia con Calidad



Fuente: Elaboración propia.

Se toma en cuenta que la visión de esta propuesta está fundamentada en los principios de la administración como ciencia y como algunos de los conceptos permiten organizar y estructurar planes y programas que requieren de una revisión y organización dada la complejidad del mismo, la permanencia estudiantil, históricamente ha venido siendo abordada desde acciones no articuladas y por tanto su impacto no ha sido el más representativo; permitirle a una IES un modelo administrativo que tiene por objeto que los estudiantes permanezcan puede responder al vacío y a la baja articulación para el adecuado desarrollo para la permanencia estudiantil. Por último, Herrera (2013) menciona que frente a los procesos vinculados a los programas de retención estudiantil, la gestión educativa es un elemento dinámico y necesario para el sistema educativo se considerando aspectos claves como las metas educativas con el fin de minimizar las brechas entre lo administrativo y lo académico y Rodríguez Núñez, Londoño & Javier (2011) en su estudio empírico, señalan la importancia de los aspectos asociados a lo administrativo y organizacional, al requerir de estructuras sólidas e identificables que permitan un adecuado seguimiento de los procesos de vida estudiantil en las universidades.

Conclusiones

Una de las falencias que dan cuenta de lo expresado es que las acciones no están enmarcadas en un objetivo principal y solo hacen parte de servicios que el área de bienestar universitario ofrece, es allí donde la gestión administrativa y organizacional en contextos educativos, toma fuerza y en concordancia con Garza Carranza., Balmori Méndez & Galván Romero, (2013) se deben implementar estrategias de tipo organizacional para prevenir la deserción y, permita a la IES determinar: los objetivos de permanencia, las políticas y estrategias, igualmente la participación activa de toda la comunidad universitaria dentro de un plan estructurado de acción es considerada un factor de éxito en el cumplimiento de las estrategias (Pascarella, 1986; Swail, 1995; Randi, Lee & Beth, 1999; Mantz & Liz, 2003). Por lo tanto, la ausencia del conocimiento del recurso humano y gestión adecuada de los recursos financieros puede ser intervenida desde un programa basado en componentes administrativos. En cuanto al análisis de los factores asociados a la deserción y de riesgo para la permanencia, se tiene que la mayor preocupación para la IES está sustentada en Díaz Peralta (2008) donde se debe tomar como base los periodos críticos de la trayectoria académica, la IES entonces debe estar preparada y para ello requiere de una estructura interna propia que centre sus esfuerzos en el control de esos periodos críticos que van desde la admisión hasta el cumplimiento de la mitad de los créditos es decir mitad de la carrera. Por su parte, Vincent Tinto (1975) y Astin (1993) mencionan que uno de los principales aspectos de la deserción estudiantil es la capacidad de adaptación e integración del estudiantado con la institución como organización, factor determinante en la disposición de permanecer o dejar sus estudios.

Finalmente, teniendo en cuenta a Khadem & Khadem (2016) el desarrollo de estrategias administrativas debe contemplar claramente el concepto de alineación total, de allí que abordar con claridad el concepto de permanencia estudiantil y definir el alcance de la misión y visión es un fundamento que ha de quedar concertado bajo el concepto y la necesidad de la IES frente a la promoción de la permanencia estudiantil.

Referencias

- Arias Valencia, M. M. (2013). La triangulación metodológica: sus principios, alcances y limitaciones. *Investigación y Educación En Enfermería*, 18(1),13-26
- Astin, A. (1993) *What Matters in College? Four Critical Years Revisited*. San Francisco: Jossey-Bass

- Chaves, H. M., Jiménez, N. L., Forero, L. G., & Castro, A. A. (2014). Determinación de factores de permanencia (retención) estudiantil en la Corporación Tecnológica de Bogotá, periodo 2008-2011. *Revista Telos*, 16(2), 260-278.
- Consejo Nacional de Educación Superior, CESU. (2014). *Lineamientos para la Acreditación Institucional*. Bogotá: CESU.
- Díaz Peralta, C. (2008). Modelo conceptual para la deserción estudiantil universitaria chilena. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 34(2), 65-86.
- Donoso, S., Donoso, G., & Arias, O. (2010). Iniciativas de retención de estudiantes en educación superior. *Calidad en la Educación*, 33(2), 15-62.
- Drucker, P. (2011) *Landmarks of Tomorrow: A report on the New*. New Brunswick: Transaction Publishers.
- Ferreira, M., Avitabile, C., Álvarez, J., Haimovich, F., & Urzúa, S. (2017) *Momento decisivo: la educación superior en América Latina y el Caribe*. Washington, DC: Banco Mundial.
- Garza Carranza, M. T. D. L., Balmori Méndez, E. E. R., & Galván Romero, M. (2013). Estrategias organizacionales en universidades de corte tecnológico para prevenir la deserción estudiantil. REICE. *Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*. 11(3), 31-57.
- Hashimoto, E., & Saavedra, S. (2014). *La complementariedad paradigmática: un nuevo enfoque para investigar. Congreso Iberoamericano de Ciencia, Tecnología, Innovación y Educación*. Argentina: OEI.
- Herrera, L. (2013). Determinantes de la tasa de graduación y de la graduación a tiempo en la educación superior de Colombia 1998-2010. *Revista Coyuntura Económica*, 143-177.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Selección de la muestra. En Metodología de la Investigación (6ª ed.)*. México: McGraw-Hill.
- Hurtado Cuartas, D. (2008) *Principios de Administración*. Medellín: Instituto Tecnológico Metropolitano.
- Khadem, R., & Khadem, L. (2016). *Alineación total: cómo convertir la visión de la empresa en realidad. 21 ed.* Colombia: Editorial Norma.

- Ley 30. (28 diciembre de 1992). Congreso de la Republica. Por la cual se organiza el servicio público de la Educación Superior. Bogotá, Colombia: Imprenta Nacional. Diario Oficial No. 40.700, de 29 de diciembre de 1992. Obtenido de http://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic2_col_ley_30_sp.pdf.
- Mantz, Y., & Liz, T. (2003). Improving the Retention of Students from Lower Socio-economic Groups. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 25(1), 63-74.
- Martínez Carazo, P. C. (2011). El método de estudio de caso Estrategia metodológica de la investigación científica. *Revista científica Pensamiento y Gestión*, (20),165-193.
- Muñiz González, L. (2003). *Cómo implantar un sistema de control de gestión en la práctica*. España. Editorial Gestión 2000
- Ministerio de Educación Nacional - MEN. (2014). *Acuerdo nacional para disminuir la deserción en educación superior. Política y estrategias para incentivar la permanencia y graduación en educación superior 2013-2014*. Colombia: MEN.
- Ministerio de Educación Nacional - MEN. (2015). Guía para la implementación de educación superior del modelo de gestión de permanencia y graduación estudiantil en instituciones. Obtenido de https://www.mineduacion.gov.co/1759/articles-356272_recurso.pdf
- Paramo, G. J., & Maya, C. A. C. (2012). Deserción estudiantil universitaria. Conceptualización. *Revista Universidad EAFIT*, 35(114), 65-78.
- Pascarella, E. T. (1986). A program for research and policy development on student persistence at the institutional level. *Journal of College Student Personnel*, 27(2), 100-107.
- Plan Integral de Desarrollo Institucional de la Universidad Libre – PIDI 2015-2024 (2014). Acuerdo 05 del 10 de diciembre de 2014. Obtenido de <http://www.unilibre.edu.co/images/pdf/pidi2015.pdf>
- Proyecto Educativo Institucional de la Universidad Libre – PEI.(2014). Acuerdo 04 del 06 de octubre de 2014. Obtenido de <http://www.unilibre.edu.co/images/pdf/pei22oct14.pdf>
- Randi, S. L., Lee, N., & Beth, J. R. (1999). Strategic Moves for Retention Success. *New directions for Higher Education*, 108, 31-49.

- Ramírez Cardona, C. A. (2012). La gestión educativa (GE) en la educación básica y media oficial de Manizales: un análisis desde las teorías administrativas y organizacionales. (*tesis de maestría*). Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- Rodríguez Núñez, L. H., Londoño, L., & Javier, P. F. (2011). Estudio sobre deserción estudiantil en los programas de Educación de la Católica del Norte Fundación Universitaria. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 1(33), 328-355.
- Resolución de Acreditación de Alta Calidad Multicampus. (2016) Resolución 16892 del 22 de agosto de 2016.
- Swail, W. S. (1995). The development of a conceptual framework to increase student retention in Science, Engineering and Mathematics programs at minority institutions of Higher Education. (*tesis doctoral*). US: George Washington University.
- Tinto, V. (1975). Dropout from Higher Education: A Theoretical Synthesis of Recent Research. *Review of Educational Research*, 43(1), 89-125.
- Vega, C., & Patricio, W. (2016). Diseño y propuesta de un modelo de gestión por procesos del área académico-administrativa en la unidad de nivelación, admisión y permanencia de la Universidad Técnica de Cotopaxi a través de la metodología de mejoramiento continuo. (*tesis de pregrado*). Ecuador: Universidad San Francisco de Quito.

Gestión de la salud pública Sanitaria: análisis cognitivo conductual*

Public health health management: Cognitive behavioral analysis

Recibido: Noviembre 11 de 2018 - Evaluado: Febrero 12 de 2019 - Aceptado: Mayo 14 de 2019

Fabian Enrique Hernández Lobatón**

Para citar este artículo / To cite this Article

Hernández Lobatón, F. E. (Julio-Diciembre de 2019). Gestión de la salud pública sanitaria: análisis cognitivo conductual. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 4(8), (194-220).

Resumen

La gestión pública sanitaria se encarga de ofrecer protección de salud en la población, ocupándose de mejorar el estilo de vida de la comunidad, por medio de campañas de concienciación, sin embargo, las estadísticas en el área sanitaria de salud pública han aumentado significativamente, tal es el caso del Virus de Papiloma Humano (VPH), una infección de transmisión sexual (ITS) cuya propagación no atiende distinciones de edad, raza, sexo o religión. Es por ello, que la presente investigación tuvo como objetivo analizar gestión de la salud pública sanitaria. Se correspondió, con un estudio cualitativo, orientado bajo el diseño de una investigación hermenéutico fenomenológica. Se seleccionaron 04 sujetos de investigación y 01 informante clave, a quienes se les aplicó una entrevista semi estructurada y observaciones, la triangulación constante y recurrente de los datos, con su respectiva saturación, permitió la categorización y comprensión hermenéutica de los mismos. Los resultados del diagnóstico arrojaron que el VPH, afecta de forma significativa la

* Artículo inédito. Artículo de investigación e innovación. Artículo de investigación. Proyecto de investigación vinculado a la Maestría en Ciencias de Orientación en Sexología Centro de Investigaciones de Psiquiátricas Psicológicas y Sexológicas de Venezuela (CIPPSV).

** Educador en Biología y Química por la Universidad de Los Andes – Venezuela. Diplomado en Psicología Infantil y Psicología del Niño y Adolescente Especial por el Centro Educativo de Atención Psicológica y Psiquiátrica – Venezuela, Profesor del Programa Fray Juan Ramos Lora de la Universidad de Los Andes, Táchira – Venezuela, Conferencista terapeuta sexual. Email: fabianeh107@gmail.com.

conducta de los hombres que lo padecen, motivo por el cual se recomienda tomar en cuenta la salud sexual de dichos hombres implementando estrategias informativas y de atención garantantes de la prevención eficaz.

Palabras clave: Gestión, Salud Pública, Hombre, Conducta, Cognitivo

Abstract

Public health health management, is responsible for offering health protection to the population, taking care of improving the lifestyle of the community, through awareness campaigns, however, statistics in the public health health area have increased Significantly, such is the case of the Human Papilloma Virus (HPV), a sexually transmitted infection (STI) whose spread does not attend to distinctions of age, race, sex or religion. For this reason, the objective of this research was to analyze public health health management. It corresponded, with a qualitative study, oriented under the design of a phenomenological hermeneutic investigation. 04 research subjects and 01 key informant were selected, to whom a semi-structured interview and observations were applied, the constant and recurring triangulation of the data, with their respective saturation, allowed the hermeneutic categorization and understanding of the same. The results of the diagnosis showed that HPV significantly affects the behavior of men who suffer from it, which is why it is recommended to take into account the sexual health of these men, implementing informational and care strategies that guarantee effective prevention.

Key words: Management, Public Health, Man, Conduct, Cognitive

SUMARIO

INTRODUCCIÓN. - ESQUEMA DE RESOLUCIÓN. - I. Problema de investigación. - II. Metodología. - III. Plan de redacción. - 1 La Salud pública y las ITS. - 2 Salud pública. - 3 El VPH. - 4 Impacto emocional. - 4.1 El enojo. - 4.2 La culpa. - 4.3 La tristeza. - 5 Impacto personal. - 5.1 Aislamiento. - 5.2 Pensamientos irracionales. - 6 Impacto social. - 6.1 Vergüenza. - 6.2 Miedo al rechazo. - 7 - Resultados de investigación- 7.1 Categoría emocional. - 7.2 Categoría personal. - 7.3 Categoría social. - CONCLUSIONES. - REFERENCIAS.

Introducción

Dentro de los derechos fundamentales de los seres humanos se encuentra el derecho a la salud, el cual; no puede verse vulnerado porque es imprescindible para que las comunidades mantengan una calidad de vida óptima. Con base en

ello, es importante resaltar que la salud pública se divide en diferentes áreas, las cuales buscan concienciar a la población con campañas educativas orientadas a la investigación y difusión.

En el contexto social ha venido ocurriendo un cambio continuo de valores, actitudes y comportamientos en el cual, la diversidad de circunstancias tanto ambientales, familiares o individuales en las personas, con frecuencia desarrollan conductas que podrían participar como factores de riesgo que potencializan la probabilidad de ciertas situaciones perjudiciales, como el manejo de una sexualidad no responsable, lo que traería como consecuencia embarazos no deseados o el contagio de Infecciones de Transmisión Sexual (ITS), es ahí donde la salud pública sanitaria entra en acción con campañas de concienciación enfocados a la prevención y atención de dicha situación (Eslava Zapata, Chacón Guerrero & Gonzalez Júnior, 2017). Las ITS, existen desde tiempos remotos, al principio eran consideradas como castigos de Dios y se creía que eran incurables, a medida que la sociedad ha evolucionado se han encontrado tratamientos para dichas ITS, sin embargo, se ha observado el incremento del número de contagiados, a pesar de los esfuerzos que hacen las entidades gubernamentales para su control (Hernández Lobatón, Pérez, Alcedo, J. A. & Alcedo, Y. 2013: 61).

Tal es el caso del Virus de Papiloma Humano (VPH), esta ITS de nueva generación, es susceptible si no es tratada adecuadamente, pero su presencia en el ser humano no es curable, y es precisamente motivado a esta problemática que se vio la necesidad de analizar la gestión de la salud pública sanitaria, para fortalecer la orientación de la población, así practiquen una sexualidad responsable, mejoren su calidad de vida sexual y las personas contagiadas no se vean afectadas en su rendimiento diario. Debido a que el VPH es una ITS deben aplicarse las medidas que universalmente se reconocen como eficaces y necesarias para su tratamiento, no solo en la parte médica, sino también, la parte de capacitación y orientación. En concordancia con lo anterior, el aspecto más trascendente de esta infección es su relación con el cáncer genital y fundamentalmente con el de cuello uterino pene y ano. Entonces, para que la prevención primaria del VPH sea eficaz, es necesario poder sensibilizar a la población, desde tempranas edades a fin de disminuir el número de contagiados con VPH. En efecto, este tipo de ITS han ido avanzado al paso que crece la población y paulatinamente han ocupado los primeros lugares en incidencia, de allí que, el virus de papiloma humano, actualmente ocupa un lugar importante, pues dicho virus según la Corporación Regional de Salud del estado Táchira CORPOSALUD (2010) se encuentra entre las infecciones más padecidas

en el Estado. Por tanto, al afectar principalmente las áreas genitales, el virus puede traer como consecuencia alteraciones en la conducta de las personas infectadas, por cuanto se genera algún tipo de ansiedad que puede verse reflejado en su calidad de vida, con base en ello, la salud pública juega un papel tanto de promoción de la salud como de atención a las personas que se vean afectadas por una enfermedad (Eslava, 2018). En virtud de esto, es de allí donde parte la necesidad de orientar a los hombres adultos que fueron diagnosticados con VPH y acuden a control sanitario en el ambulatorio de puente real, en San Cristóbal estado Táchira, pues, una vez se adquiere la infección, resulta necesario aclarar ciertos errores de concepto y si es el caso aplicar técnicas cognitivas, conductuales que les ayuden a mantener su ritmo de vida normal. Al respecto, merece reflexionarse que la salud sexual constituye un derecho; y está estrechamente vinculada con la salud pública sanitaria; para disfrutarla, la población necesita conocer las medidas y los medios para prevenir y tratar ITS u otras enfermedades que pudieran afectarlos, por esta razón es preciso brindarles toda la preparación necesaria para que puedan vivir su sexualidad de una forma plena y responsable, consultando fuentes de difusión claras y fiables para el manejo del diagnóstico.

Esquema de resolución

1. Problema de la investigación

¿Cómo es la gestión de la salud pública sanitaria en hombres adultos que acuden a control sanitario en el ambulatorio de Puente Real, en San Cristóbal, estado Táchira, Venezuela?

2. Metodología

La presente investigación tuvo como objetivo general analizar la gestión de la salud pública sanitaria en hombres adultos que acuden a control sanitario en el ambulatorio de Puente Real, por tanto, se correspondió con una investigación cualitativa, de campo, exploratoria, bajo el diseño hermenéutico y fenomenológico, debido a que el objeto de estudio atiende a características propias de la racionalidad práctica y de orientación ideográfica (Eslava Zapata, Pérez Carrero & Aranguren Carrero, 2014). Se planteó como naturaleza de la investigación, el paradigma cualitativo, para buscar así, la comprensión de un hecho específico, centrado en el estudio relacionado la gestión de la salud pública sanitaria en hombres adultos que acuden a control sanitario en el ambulatorio de puente real. Así pues, la selección

del enfoque cualitativo, se justificó porque la sexualidad es un proceso complejo de realización individual, en el que cada sujeto debe asumirla como una construcción de conocimiento en el cual se debe reflexionar constantemente para desenvolverse de manera positiva en la sociedad (Chacón & Eslava, 2017). En tal sentido, la naturaleza del objeto de estudio se desarrolló en el supuesto que la salud pública sanitaria se enfoca en mejorar la calidad de vida de las personas. En virtud de ello, el estudio se apoyó en la investigación de la naturaleza cualitativa, la cual en opinión de Sandín (2003: 123) "...es una actividad sistemática orientada a la comprensión en profundidad de fenómenos educativos y sociales, a la toma de decisiones y también hacia el descubrimiento de un cuerpo organizado de conocimientos".

De manera que, la importancia de la investigación se orientó desde el enfoque cualitativo, debido a que se describieron los fundamentos teóricos, metodológicos y sexológicos que sustentan el desarrollo de una investigación que permita analizar la gestión de la salud pública sanitaria en hombres adultos que acuden a control sanitario en el ambulatorio de puente real. Según la manera como se acercó el investigador al objeto de estudio, la investigación se apoyó en un estudio de campo, al respecto, Sabino (2002:35) afirma que esta modalidad: "...consiste en recoger de manera directa los datos de la propia realidad donde se genera el problema". Esto significa que el estudio de campo es aquel donde el investigador se incorpora al ambiente o situación que se estudia, ya sea como observador o en forma participativa, a fin de obtener la información necesaria para estudiar un determinado objeto de estudio. En el contexto del problema, se obtuvo información a través de técnicas propias del enfoque cualitativo tales como: la observación y el guion de entrevista, con el apoyo de un diario del investigador como instrumento cualitativo para complementar la información. Así, en lo que respecta al nivel de la investigación, se corresponde con el exploratorio porque, existen pocos estudios similares a este. En tal sentido, en consideración a Hernández, Fernández & Baptista (1991: 58) "los estudios exploratorios se efectúan, normalmente cuando el objetivo es examinar un tema o un problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes". De ahí que, si la revisión de la literatura revela únicamente guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio se habla de una investigación exploratoria, existen estudios poco profundos acerca de la gestión en salud pública sanitaria respecto al VPH. En los últimos años las concepciones filosóficas, teóricas y paradigmáticas que rigen a la sociedad han evolucionado, convirtiéndose en un fenómeno social que ha sido objeto de estudio y reflexión, es por ello, que se considera a la orientación como un hecho social

que afecta a todos los seres humanos. Por su parte, la presente investigación se enmarcó bajo una modalidad fenomenológica- hermenéutica, la cual, según Ayala (2008: 411) presume una determinada actitud y orientación intelectual: “el investigador está interesado primordialmente por el estudio del significado esencial de los fenómenos, así como por el sentido y la importancia que éstos tienen”. En este sentido, la investigación se orienta a la descripción e interpretación de la experiencia vivida, así como al reconocimiento del significado e importancia que tiene el papel del orientador hacia la formación de la sociedad. En efecto, es desde la hermenéutica el orientador busca ayudar a sus consultantes a que mejoren su calidad de vida basada en técnicas cognitivo conductuales y por eso, es una pieza fundamental ante los organismos públicos, ya que; aporta conocimientos y experiencias basados en la ciencia de su especialidad.

Sobre la unidad de análisis, merece indicarse que la misma, se asumió con elementos conceptuales formando enunciados de un tipo particular sobre la problemática que se investigó, es decir; la realidad del fenómeno que se observó, en este caso, la gestión de salud pública sanitaria, para ello, Rodríguez, Gil & García (2002: 98) definen la unidad de análisis como:

Quando se opta por un diseño de estudio de caso, ya sea único o múltiple, el mismo puede implicar más de una unidad de análisis. Cuando deseamos analizar una realidad, el estudio de forma global, o también puede llegar a ser importante considerarla como constituida por una serie de unidades o subunidades cuya peculiar caracterización exige un tratamiento diferenciado.

Es decir, la unidad de análisis trata de forma global el caso en estudio, en esta oportunidad la gestión de la salud pública sanitaria en hombres adultos que acuden a control sanitario en el ambulatorio de puente real, entendiéndose ésta, como la causa que genera y explica los cambios, los cuales, miden y dan origen a los resultados de la investigación. Así pues, el proceso se ejecutó de la siguiente manera, se realizó una definición conceptual de la misma, la cual, consistió en establecer un significado de la unidad de análisis, seguidamente, se descompuso la unidad, de manera tal, que se dio origen a las categorías y finalmente, se establecieron las sub-categorías para cada categoría, así como los instrumentos y procedimientos de medición, lo que se conoce como definición conceptual de la unidad de análisis.

Por otra parte, bien conviene agregar que en toda investigación debe realizarse en un escenario que cuente con una población de donde se extrae la muestra, así pues,

Arias (2006: 81) define la población como “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para las cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación esta queda delimitada por el problema y los objetivos del estudio”. Es decir; el lugar donde se realizó la investigación; en este caso la población objeto de estudio estuvo integrada por una población mayormente de clase media baja, en la que solo se tomaron en cuenta hombres adultos contagiados con VPH que acudían a control sanitario al Ambulatorio de Puente Real, ubicado en San Cristóbal, Estado Táchira. Venezuela, cuyo diagnóstico oscilaba entre 01 y 03 meses.

Igualmente, se realizó un muestreo no probabilístico, para ello, se tomó como referente a Hernández, Fernández & Baptista (2010:197), quienes afirman que “la elección de los elementos o casos no depende de la probabilidad, sino de las razones relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra.” Es decir, se efectúa seleccionando los elementos de la muestra sin la intervención del azar, lo que influye es un criterio determinado que permite realizar el muestreo, el cual, generalmente es informal. Los individuos pertenecientes a la población tienen diferente probabilidad de ser seleccionados y la misma es desconocida, por lo cual no pueden incluirse modelos de probabilidad.

Con atención a las características del estudio en el marco de la investigación cualitativa, se seleccionaron los sujetos de investigación, en lo sucesivo los informantes, quienes aportaron la información necesaria para el estudio, los mismos están insertos en el escenario tratado en el trabajo de campo. Al respecto, autores como (Rodríguez, Gil & García, 2002:136) expresan que la selección de los mismos se realizará porque: “El proceso orienta la selección de las personas o grupos que puedan aportar informaciones relevantes a los propósitos definidos en el estudio” Dicha escogencia debe darse de manera cuidadosa, lo cual indica que deben ser personas colaboradoras y críticas; cuyos hallazgos creencias, evidencias o aportes constituyan elementos sustanciales para el investigador, para lograr así, dejar al descubierto hasta el más mínimo de los elementos que constituyen la problemática objeto en cuestión. Sobre la base de tales consideraciones, resultó necesario hacer una descripción de los sujetos de investigación e informantes clave, cumpliéndose metodológicamente con el enfoque cualitativo a continuación, se describe el grupo investigado:

SIH1: Hombre de 27 años, de profesión mecánico, heterosexual, diagnosticado hace dos meses (VPH Pene), muy comunicativo, de buena presencia, presento interés al momento de responder la entrevista y atento cuando se le orientó al respecto.

SIH2: Hombre de 26 años, comerciante, homosexual, diagnosticado hace poco más de un mes (VPH Pene), se mostró atento ante la entrevista y manifestó ser promiscuo, presenta débiles rasgos de feminidad en su forma de vestir.

SIH3: Hombre de 29 años, de profesión docente, homosexual, diagnosticado hace un mes y medio (VPH Ano), se mostró angustiado, afirmó sentirse agobiado porque el tratamiento no ha dado resultados, muestra mirada ausente, responde con timidez.

SIH4: Hombre de 35 años, comerciante, heterosexual, casado, diagnosticado hace un mes (VPH pene), se mostró comunicativo y afirmó no sentir molestia con el VPH, puesto que tiene buena comunicación con su pareja.

IC1: Orientadora de la conducta y sexóloga

Una vez se seleccionaron los individuos, se hizo importante decidir respecto a los procedimientos y formas para recolectar la información cualitativa y, a fin de materializar los propósitos de la investigación, se necesita el uso de ciertos procedimientos y procesos metodológicos que exigen la creación o adaptación, de los protocolos que permiten recolectar y registrar la información así como los hallazgos necesarios para acercarse de manera comprensiva a la realidad que es el objeto de estudio. A antes de describir y sustentar, todo lo concerniente a técnicas e instrumentos, es importante considerar los señalamientos de Castillo (2007: 139) para quien las técnicas e instrumentos de recolección de la información cualitativa: son las diversas maneras o procedimientos metodológicos que un investigador considera para recabar de modo sistemático la información necesaria para interpretar y comprender el caso de estudio, las técnicas se suelen asociar con el “cómo”, mientras que los instrumentos responde al “con qué”, también conocidos como formatos u organismos modelos son formularios materiales en los que, se registra de manera física los datos que se obtienen en el escenario durante el proceso de exploración o diagnosis. Cuando se analizan las palabras de Castillo (2007) puede decirse que metodológicamente este procedimiento, se compone de dos elementos indispensables para entrar al campo; fueron los instrumentos y las técnicas. Por tanto, se debe describir en detalle cada uno de los instrumentos diseñados y utilizados en la investigación. En el presente estudio, se utilizaron como técnicas la observación, la entrevista y como instrumentos: el guion de entrevista, el diario del investigador y notas de campo. En cuanto a la observación, Arias (2006: 69) la define como “...una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno, o situación que se produzca en la

sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecido”. Según lo mencionado anteriormente, se puede decir que la observación es la ventana hacia lo que el mundo ofrece, asimismo, es la manera más sencilla de obtener cualquier tipo de información; se puede pensar que la observación es algo común y corriente que se realiza a diario, incluso se realiza sin darse cuenta, debido a su gran utilidad, la observación es un método que se puede llevar a cabo de manera efectiva para recolectar información.

La observación, permite al investigador tomar de forma directa y fiel los datos que sirven de fuente de información que posteriormente es recogida para citarse como testimonio de la realidad observada a través del instrumento identificado como notas de campo, que para (Arias, 2006: 72) es: “...aquel instrumento donde se registran los hechos, eventos, manifestaciones, conductas importantes, que son susceptibles para el análisis del problema, también llamados notas de campo, son necesarias por cuanto amplían la visión del investigador”. En consideración con Arias (Ob. cit) las notas de campo permiten al investigador triangular de manera constante los datos recabados en el ente hospitalario, es decir, constituyen como un lente que permite evaluar en situaciones reales del ambulatorio, los testimonios obtenidos oralmente, de allí que resulten ser útiles al momento de categorizar y analizar la información.

Cabe manifestar que, dicho registro sistemático se realizó luego de cada consulta para control sanitario, y con base en los hallazgos descritos en torno a la experiencia, se pudo recoger aspectos relevantes de acuerdo con las fortalezas y debilidades que presentan los elementos en estudio, lo que favorece el contraste crítico reflexivo entre el conocimiento teórico y la dinámica real de la situación objeto de estudio. Su aplicación se verificó porque se intenta obtener una idea global de lo comprobado por el investigador y sus consultantes, en el escenario de estudio durante el proceso de ejecución de la investigación. Con ello se inquirió, en todo caso, documentar las percepciones, preocupaciones, emociones, afectos, el ambiente en la consulta, las reflexiones de los informantes y las respuestas obtenidas, lo cual sustentó el diagnóstico situacional descriptivo de la investigación.

Por otra parte, la entrevista permitió tener una perspectiva más amplia acerca de la gestión de la salud pública sanitaria en hombres adultos que acuden a control sanitario en el ambulatorio de puente real. La entrevista según Arias (2006: 73) resulta ser más que un simple interrogatorio “...es una técnica basada en un diálogo o conversación “cara a cara”, entre el entrevistador y el entrevistado acerca de un tema previamente determinado, de tal manera que el entrevistador pueda obtener la información requerida”, respecto a lo expresado, se puede resaltar que esta técnica

permite la interacción entre uno o más individuos, donde se obtiene información específica a fines de analizar la búsqueda correspondiente.

Estas entrevistas se realizaron con la utilización del instrumento organizado mediante un guion de entrevista semi-estructurada, en cuanto a dicho instrumento Arias (2006: 74) señala que "...aun cuando existe una guía de preguntas, el entrevistador puede realizar otras no contempladas inicialmente. Esto se debe a que una respuesta puede dar origen a una pregunta adicional o extraordinaria...". La entrevista semi-estructurada se caracteriza por ser una técnica creativa, que apoyada en la dialógica promueve el acercamiento entre el investigador y los entrevistados, que garantizan así la negociación de sentidos y significados, de lo que está investigando. Cabe manifestar que las diferentes técnicas se realizaron para recolectar información, y con base en los hallazgos escritos en torno a la experiencia, se pudo recoger aspectos relevantes de acuerdo con las fortalezas y debilidades que presentan los elementos de estudio, para favorecer el contraste crítico reflexivo entre el conocimiento teórico y la dinámica real de la situación objeto de estudio.

3. Plan de redacción

3.1. La salud pública y las ITS

La salud está enmarcada en un estado de bienestar que posee cada individuo, seguido de ello es un derecho del cual goza cada habitante de la comunidad, la misma, puede verse afectada por lo que se conoce como enfermedades y cuando una persona se ve afectada por ellas, debe ser atendida para minimizar riesgos y mejorar su calidad de vida. Es preciso definir la salud desde el punto de vista de la enfermedad, tal como la destaca Santoro Lamelas (2016: 531) las definiciones de la salud desde la enfermedad son aquellas que describen a la salud en contraposición a los términos negativos asociados al malestar y el desajuste del cuerpo, la mente o las relaciones, con base en ello, vale resaltar que la salud es un estado de bienestar hasta que se presenta una enfermedad que desemboque sensación de malestar no solo en el cuerpo sino también en la mente.

En ese sentido, la salud pública maneja varios aspectos que van desde la protección y promoción de la salud hasta la prevención de la enfermedad y restauración de la salud. Basado en lo anterior, vale precisar la importancia de la misma, tal como lo expresa Hanlon (2014: 147) "la salud pública tiene por meta alcanzar para la comunidad el más alto nivel de bienestar físico, mental y social, así

como la longevidad, de acuerdo con los conocimientos y recursos disponibles en determinado tiempo y lugar”. Entonces, es preciso preponderar que la sexualidad tiene mucho que ver con el bienestar emocional de las personas, en la actualidad la sexualidad ha dejado de ser un tabú para convertirse en un tema de constante consulta, que interesa a la mayoría de los seres humanos sin importar clase social, edad, o creencias religiosas.

La sexualidad debe estar inmersa en la educación de todos los individuos, pues suele ser un tema que integra diversos aspectos que le pueden afectar de manera positiva o negativa, si es abordada inadecuadamente traerá como consecuencia, embarazos no deseados o posibles Infecciones de Transmisión Sexual (ITS). En relación con ello, Velázquez (2013: 2) define la sexualidad como “un aspecto central del ser humano, presente a lo largo de su vida. Abarca al sexo, las identidades y los papeles de género, el erotismo, el placer, la intimidad, la reproducción y la orientación sexual”. De ahí que, cada cultura y cada sociedad tiene una manera de entender la sexualidad, muy relacionada con los valores predominantes en ese momento, se considera importante manejarla y profundizar en ella, para evitar comportamientos que lleven a situaciones que puedan poner en riesgo la salud sexual del individuo. Resulta oportuno mencionar, que puede percibirse cómo en los individuos de América Latina ha venido ocurriendo un cambio continuo de valores, actitudes y comportamientos, donde la diversidad de circunstancias tanto ambientales, familiares o individuales en la sociedad, generan conductas que podrían participar como factores de riesgo que potencializan la probabilidad de ciertas situaciones que les perjudica, como en el caso de llevar a cabo relaciones sexuales desde muy temprana edad y sin protección, de aquí pueden derivar ITS, embarazos no deseados y otras enfermedades en su mayoría incurables.

En igual sentido merece destacar que las infecciones de transmisión sexual (ITS) en general, suelen traer graves consecuencias tanto a nivel de la salud, sociales, económicos, entre otras; producto de la falta de conocimiento que tienen sobre el tema. De allí radica la importancia de realizar investigaciones sobre estos temas para darlas a conocer a la sociedad y que la misma sienta responsabilidad por sus actos; asimismo, en la medida de lo posible evitar su transmisión y la discriminación que se les da a las personas que han sido afectadas por dichas infecciones.

La presente investigación va enfocada a una infección sexual muy común pero poco conocida por la sociedad, se trata del virus de papiloma humano (VPH), el cual, está afectando a gran parte de la población sexualmente activa y esto debido a la falta de información que se tiene de él. Esta ITS de nueva generación,

es susceptible si no es tratada adecuadamente, pero su presencia en el ser humano no es curable, el aspecto más trascendente de esta infección es su relación con el cáncer genital y fundamentalmente con el cáncer de cuello uterino, pene y ano, lo que puede ocasionar en los hombres adultos falsas creencias, si relacionan VPH con la muerte, esto implicaría un impacto en su manera de ver la vida y por ende afectar su rendimiento diario.

Así pues, autores como Alfaro & Fournier (2013: 211) afirman que el VPH “...proviene de la familia “*Papovaviridae*” que afecta células escamosas del epitelio del tracto genital bajo (como vagina, vulva, cuello uterino y ano), así como epitelio oral y nasal”. Es por ello, que las verrugas que produce el VPH generalmente, afectan las áreas genitales, boca y faringe, se trata de un virus que no presenta sintomatología, simplemente, la verruga aparece. De igual forma, el Centro para el Control y la Prevención de las Enfermedades (2007:1) afirma que generalmente “... las infecciones por VPH no son serias, son asintomáticas, transitorias y desaparecen sin tratamiento. Sin embargo, en algunas personas, las infecciones por VPH provocan la aparición de verrugas genitales, anormalidades en las pruebas de papanicolau...”, como se ha hecho mención en párrafos anteriores, ésta, es una infección silenciosa, no presenta síntomas y se dice que es la principal causante de cáncer de cuello cervicouterino, pene y de ano.

Igualmente, el VPH puede ser tan común como una gripe, pues, las estadísticas afirman que gran parte de la población sexualmente activa ha presentado verrugas genitales por lo menos una vez en sus vidas, es por ello, que se dice que el VPH representa la infección de transmisión sexual más frecuente y Venezuela no escapa de estos hechos, pues, en el Estado Táchira para el 2010 según las estadísticas de la Corporación Regional de Salud del estado Táchira CORPOSALUD, el VPH superó el número de contagiados respecto al VIH. En concordancia con esto, se considera importante mencionar que el VPH puede afectar significativamente al individuo en el aspecto cognitivo conductual, por cuanto se vería reflejado en su entornos social y laboral. En ese mismo orden de ideas, Celis, Aldas & Toro (2010) manifestaron que la infección por VPH al parecer está asociada a un factor de riesgo para disfunción sexual, sin embargo, son pocas las investigaciones enfocadas a estudiar el impacto que tiene el VPH en el aspecto cognitivo conductual y la repercusión que el mismo tiene en su entorno social y desempeño laboral, por ende, se necesitan nuevos estudios con períodos de seguimiento más prolongados e inclusión de múltiples variables y reclutamiento más temprano de pacientes para establecer diferencias significativas que puedan ser atribuidas al trastorno de adaptación al diagnóstico de

VPH. De confirmarse esta asociación, se podrían determinar nuevas estrategias y políticas de gestión pública sanitaria especializadas en dar atención a los pacientes.

Por lo tanto, el autor de la investigación como educador y sexólogo, en el ejercicio de su profesión ha observado que los hombres adultos que padecen VPH tienen una calidad de vida sexual deficiente, lo que se refleja en su poca capacidad de socializar con el fin de conseguir pareja o en su defecto, se ve alterado su rendimiento laboral debido a la conducta que desarrollan al recibir el diagnóstico. Se presume que existen ciertas betas en los organismos de salud pública, ya que no se ofrece un servicio de orientación que se extienda a las empresas para brindar información a los trabajadores en cuanto a medidas de prevención y tratamiento del VPH. Adicionalmente, no poseen las herramientas adecuadas para restablecer los efectos conductuales que se puedan presentar, por cuanto en la mayoría de los casos, los médicos que tratan la infección están desvinculados en cuanto a la orientación de sus pacientes en el área conductual, igualmente, no existen planes en los centros de salud para fortalecer el conocimiento de los afectados por VPH, con ello, se reitera la necesidad de fortalecer aquellos programas que desde la gestión sanitaria pública, puedan considerar como marco de acción admisible el apoyo cognitivo conductual a los pacientes.

De continuar esta situación problemática, se presume que, si los afectados por el VPH no son orientados, hacia el restablecimiento de sus habilidades conductuales, presentará cada vez más dificultades para llevar a cabo sus actividades del día a día. Partiendo de la idea que lo cognitivo se refiere a cada pensamiento que posee la persona y se ve reflejado en la conducta que lleva a cabo; el VPH puede convertirse en un problema de salud pública, por cuanto repercute en diferentes áreas (laboral, personal y sanitario). En virtud de lo anterior, se planteó el desarrollo de una investigación que permitió analizar la gestión de la salud pública sanitaria en hombres adultos que acudieron a control sanitario en el ambulatorio de puente real, San Cristóbal Estado Táchira, en Venezuela, teniendo en cuenta que el VPH está estrechamente asociado al cáncer de cuello uterino, pene y ano, lo que trae gran preocupación a los hombres que son diagnosticados.

3.2. Salud pública

De acuerdo con el Ministerio de Salud de Colombia (2017), lo que se busca es constituir políticas que ayuden con el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes, con base en ello, vale citar lo siguiente "...busca garantizar de manera integrada, la salud de la población por medio de acciones dirigidas tanto de manera

individual como colectiva ya que sus resultados se constituyen en indicadores de las condiciones de vida, bienestar y desarrollo”. Así pues, el ministerio de salud, vela por el bienestar individual y de la comunidad, en el contexto sanitario abarcando desde programas educativos que incluyan la promoción de la salud, hasta programas de atención a las personas que se vean afectadas por alguna enfermedad.

3.3. EL VPH

Es un virus que entra al ADN del individuo y produce verrugas conocidas como condilomas acuminados, estas verrugas se alojan en las áreas con mucosa en el cuerpo humano, comúnmente áreas genitales, boca y faringe, asimismo, influyen directamente en el desarrollo del cáncer de cuello uterino, lo que genera un impacto emocional, personal y social en los adultos sexualmente activos que son diagnosticados con dicha ITS. Por su parte, la Sociedad Americana Contra el Cáncer SACC (2014: s/n) afirma que “...algunos tipos de VPH causan verrugas o papilomas, los cuales son tumores no cancerosos”. Sin embargo, se sabe que algunos tipos de VPH son causantes de cáncer, especialmente cáncer de cuello uterino o cervical. Así pues, Venezuela no se escapa de dicha problemática, y más aún el estado Táchira donde las estadísticas emitidas por CORPOSALUD (2010), afirman que casi el 80,00% de la población sexualmente activa, se ve afectada, todo esto lo refuerza la Doctora Parra, quien en una entrevista realizada por el Diario La Nación (2012) menciona que el VPH “se transmite a través de las relaciones sexuales, y una vez albergado en el cuerpo, es capaz de producir minúsculas lesiones, que crecen y se reproducen de manera audaz, llegando a originar alteraciones dermatológicas en forma de “verrugas””. Basado en lo anterior, para CORPOSALUD, estas cifras son preocupantes porque parte de la población afectada no presenta síntomas y continúa propagándose la infección.

Entonces, según la doctora Parra el VPH se transmite principalmente por ejercicio de la función sexual y una vez adquirido no hay manera de curarlo, igualmente, Parra afirma en la entrevista que existe una clasificación de más de cien tipos de VPH, pudiendo distinguirse con una numeración que comienza desde el uno en adelante, estos no presentan sintomatología y en el peor de los casos terminan en cáncer de las zonas afectadas, por ejemplo, si el tipo de VPH es de los más fuertes, se puede presentar cáncer de pene, cáncer en el recto, incluso en la garganta o en las cuerdas vocales. De acuerdo con Parra, el VPH afecta significativamente la salud del contagiado, no solo en el aspecto físico sino en sus estados emocionales (Diario La Nación, 2012).

3.4. Impacto emocional

Resulta difícil definir la emoción, pues, es una respuesta positiva o negativa que el individuo siente al momento de recibir un estímulo por una situación, lugar, noticia, entre otros, según los expertos, reflejan formas eficaces de adaptación a diversos cambios ambientales, también, funcionan como una especie de depósito de influencias a conductas innatas y aprendidas. En relación con ello, Yankovic (2011: s/n) define las emociones de la siguiente manera: “es inmediata en el sentido de que está condensada y, por así decirlo, resumida en la tonalidad sentimental, placentera o dolorosa, la cual basta para poner en alarma al ser vivo y disponerlo para afrontar la situación”. Según el anterior autor, las emociones son reacciones que se presentan al enfrentarse a una situación agradable o desagradable, que permiten a los seres vivos adaptarse ante dicho acontecimiento, así pues, se considera relevante el impacto emocional que causa el diagnóstico por VPH en los adultos sexualmente activos, porque, es una impresión negativa que puede desencadenar diferentes conductas no operativas en ellos. Es aquí donde se interpreta la emoción como la reacción inmediata del ser vivo ante una Situación-Estímulo, a la cual puede reaccionar dependiendo de los medios que tenga a su alcance, vale acotar que cuando existe una afección emocional, el individuo disminuye su rendimiento en las actividades diarias.

3.4.1. El enojo

Es una emoción negativa, una manera de responder ante cierta situación a las que las personas se enfrentan diariamente y dependiendo de su frecuencia, intensidad y duración, puede convertirse en patológica o no. Con base en ello, Reilly, Shopshire, Durazzo & Campbell (2006: 6) afirman que el enojo: “Puede convertir en una respuesta rutinaria, familiar y predecible a una variedad de situaciones. Cuando el enojo es demostrado frecuente y agresivamente puede convertirse en un hábito mal adaptado”. Así pues, se considera el enojo como una emoción negativa que puede convertirse en un mal hábito, es producida por una situación desagradable, se presume que el diagnóstico por VPH produce esta emoción, pues, el impacto puede ser tan grande que puede desencadenar conductas inapropiadas y afectar directamente su calidad de vida.

3.4.2. La culpa

Se refiere a una emoción negativa que resulta desagradable experimentar e influye en la adaptación al entorno. Es un afecto doloroso que viene de la creencia

de haber traspasado las normas éticas personales o sociales especialmente si se ha perjudicado a alguien. Con base en ello, el Diccionario de la Lengua Española (2014: s/n) define la culpa como aquella “acción u omisión que provoca un sentimiento de responsabilidad por un daño causado”, según el DLE (2014), se refiere a un sentimiento ocasionado por un daño causado, en el caso con los adultos diagnosticados con VPH, es probable que presenten esta emoción por no haber actuado con responsabilidad sexual al momento de realizar el acto sexual, la culpa puede ser manifestada por el mismo infectado hacia él mismo, como una autocensura o hacia la persona que, presumiblemente pudo haberlo infectado. Igualmente, puede decirse que es una emoción destructiva, que aparece en cualquier momento de la vida.

3.4.3. La tristeza

Es una de las emociones básicas del ser humano y se presenta como un estado afectivo inducido por un decaimiento de la moral, igualmente es una expresión del dolor afectivo representado mediante el llanto, el rostro desanimado y en muchos casos la falta de apetito. A tal efecto, (Álvarez & Fournier 2013: s/n), afirma que la tristeza demuestra ciertas conductas características como por ejemplo: aflicción, pesadumbre, desagrado, languidez, incomodidad, añoranza, soledad, desesperanza, dolor del alma y también gozo. Es frecuente que sobrevenga como reacción ante una pérdida o ante un fracaso significativo, como resultado de la incapacidad de acertar con la buena solución. Ineludiblemente cuando se recibe una fuerte noticia, se presenta la tristeza, que es una emoción negativa en la que el individuo es vulnerable y si no se trata adecuadamente puede convertirse en una patología. Cuando se habla de la tristeza como emoción en proporciones distintas y con matices que no tengan una tendencia específica, implica fingimiento y produce alteración emocional en el individuo, por consiguiente, cuando el hombre recibe el diagnóstico por VPH desarrolla sentimientos confusos que al no ser orientados ya sean por el médico o el especialista conductual, puede traerle consecuencias donde se ve afectada su cotidianidad.

3.5. Impacto personal

La persona es un ser vulnerable a las diferentes situaciones que se presentan en el día a día, se adapta a las circunstancias en las que vive, es racional y pensante, de ahí que, esta imposición del nombre nace de un hecho indiscutible, por cuanto, los humanos, a diferencia de otras especies animales, son personas porque llevan una “mascara”, en efecto son capaces de esconder las preocupaciones de su vida interior

(Palacios, 2011: 401). Entonces, se puede definir la persona como un ser único en el mundo, pues, todos poseen características diferentes que los identifican, la persona se puede ver afectada por diferentes situaciones positivas o negativas y, dependiendo de la situación reflejara conductas que le permitan desenvolverse en la sociedad,

3.5.1. Aislamiento

Como una manera de evadir una situación conflicto, donde la persona se aleja o pierde contacto directo con la sociedad o algunas situaciones específicas. Por lo anterior dicho, la *North American Nursing Diagnosis Association* (NANDA 2002: s/n) lo define como “la soledad experimentada por el individuo y percibida como negativa o amenazadora e impuesta por otros.” Así pues, el individuo se aleja de alguna situación que considere amenazadora, incomoda o negativa, aislarse puede verse desde dos puntos de vista, si la persona se aísla de situaciones negativas puede tomarse como un aislamiento positivo, pero si la persona se aísla sin razón alguna se toma como aislamiento negativo.

3.5.1. Pensamientos irracionales

Que se pueden definir como creencias que se alejan de la realidad. Al respecto, el Gabinete de Psicología M & M (2013: s/n) afirma que “las creencias irracionales están en lo más profundo de la conciencia. Forman parte de nuestros valores fundamentales y de nuestra identidad. Las ideas irracionales son rígidas y poco realistas”. Como lo muestra el autor, los pensamientos irracionales se generan a partir de creencias que poseen los seres humanos acerca de algo, los cuales, se encuentran en el inconsciente. Es por ello que al recibir una noticia que genere algún impacto, comienzan a aparecer estos pensamientos, el más común en las personas con VPH es la relación de la ITS con el cáncer y consideran que al estar contagiados desarrollarán cáncer.

3.6. Impacto social

La sociedad es una agrupación de individuos que se relacionan y trabajan mancomunadamente con la finalidad de lograr algo, todo bajo una serie de normas que les permiten convivir, igualmente, la *Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas* (2009: 122) incluye la sociedad como “el término que define todas las relaciones organizativas generadas por los individuos de un mismo sistema social”. En ese sentido se ve la sociedad como una unidad compuesta por individuos con

características en común, lo que hace que se comporten de cierta forma para que puedan ser aprobados, entonces, en cuanto al impacto social que tiene el VPH, se puede decir que no es una situación que sea aceptada por la sociedad, puesto que se trata de una ITS, comúnmente las personas infectadas manifiestan diferentes conductas que en la mayoría de los casos no son operativas. En concordancia con ello, se ha encontrado que, a escala social, las personas se ven afectadas por sus tabú, creencias, la vergüenza que les produce el tener la infección y el miedo a ser rechazados. Agregue alguna idea aquí, una reflexión.

3.6.1. Vergüenza

Es un sentimiento de incomodidad producido por una falta cometida, por una ofensa o agravio recibidos, lo que en algunos casos les impide a las personas desenvolverse de manera operativa en la sociedad. En ese sentido, el Diccionario de La Lengua Española (2014: s/n) menciona que la vergüenza es “turbación del ánimo, que suele encender el color del rostro, ocasionada por alguna falta cometida, o por alguna acción deshonrosa y humillante, propia o ajena.”, en relación con ello, la vergüenza afecta directamente el estado de ánimo del individuo, es ocasionada por alguna falta que comente la persona u otras personas, en algunos países centroamericanos es conocida como pena.

3.6.1. Miedo al rechazo

Este estado socioafectivo, se caracteriza por inhibir a la persona en ciertas circunstancias sociales por miedo a ser atacado, juzgado, señalado o avergonzado, es importante resaltar que se puede convertir en una patología, generando una fobia social. De esto hace mención Muñoz Velázquez & Álvarez Nobell (2013), quienes afirman que “la persona que funciona según el miedo al rechazo termina por alejar a los propios amigos, familia, y personas que se preocupan por ella. Este alejamiento es visto como rechazo, y el círculo vicioso continua con resultados negativos.”, en concordancia con los autores, el miedo al rechazo aleja a las personas de su entorno social, pues, considera que se siente diferente “no encaja”, lo cual es preocupante, ya que desarrolla conductas negativas que se repiten continuamente.

3.7. Resultados de investigación

El principal objetivo de esta investigación fue analizar la gestión de la salud pública sanitaria en hombres adultos que acuden a control sanitario en el

Ambulatorio de Puente Real, en el municipio San Cristóbal, estado Táchira, Venezuela. De ahí la importancia que tiene el proceso de análisis e interpretación de los resultados de una investigación, porque, se obtiene una perspectiva más equitativa del objeto de estudio, tal como lo establece Sabino (2002: 133) quien señala que "...analizar significa descomponer un todo en sus partes constitutivas para su más consensuado examen". Por lo tanto, es necesario destacar el significado de los fenómenos estudiados, los cuales constituyen fases esenciales del trabajo para darle sentido a todo el trabajo previamente realizado. Por su parte, en lo referente a la forma de analizar las entrevistas, se codificaron los sujetos de investigación (Sujeto de Investigación Hombre n: SIHn) y los informantes clave (Informante Clave Doctora: ICD, Informante Clave Inspector: ICI), con la finalidad de organizar la información para su respectiva jerarquización de la siguiente manera: SIH1, SIH2, SIH3, SIH4, IC1 (Prada Torres, Eslava Zapata, Chacón Guerrero & Gonzalez Júnior, 2019). Así pues, todos procedimientos anteriormente descritos, se aplicaron en la presente investigación a objeto de esbozar la información de manera organizada, sistematizada para que la comprensión, e interpretación de la misma fuese de fácil acceso, a su vez diera mayor validez, credibilidad y fiabilidad. Visto así, se presentan a continuación los resultados.

3.7.1. Categoría Emocional

Dentro de esta categoría se presentan las sub categorías: enojo, culpa y tristeza; seguidamente, se muestran los resultados obtenidos luego de la aplicación de la entrevista.

Sub-Categoría Enojo

Una de las emociones que se puede generar cuando se recibe una noticia impactante, es el enojo, la cual, es una emoción negativa que de alguna manera permite al individuo enfrentarse ante cierta amenaza. De ahí que, recibir el diagnóstico por VPH, le crea al individuo enojo consigo mismo y con la persona que posiblemente le haya contagiado, asimismo, dicha emoción puede aparecer cuando se observa el rechazo hacia otras personas. En esta manifestación conductual cuando se está diagnosticado, se debe ofrecer orientación profesional para minimizar las posibles situaciones adversas que a bien pudiesen generarse, de allí que sea pertinente repensar el papel de la gestión sanitaria pública frente al VPG.

En la presente investigación, dentro de las emociones, el enojo está presente para gran parte de las personas que padecen VPH, puesto que se sienten también

culpables por haber adquirido la infección. Igualmente, hay una parte de la población que rechaza a las personas afectadas por la infección, esto, por falta de información o por lo que se cree que establece la norma sociocultural, pues, la norma sociocultural lleva al desarrollo personal y social del individuo, entonces, si el individuo siente rechazo, se ve afectada directamente cognitivamente afectando su desenvolvimiento en las diferentes actividades diarias.

Sub-Categoría Culpa

Es un afecto doloroso que viene de la creencia de haber traspasado las normas éticas personales o sociales especialmente si se ha perjudicado a alguien, muchos de los pacientes contagiados con VPH sienten culpa por haber adquirido la infección.

Según lo que se observó, al principio los infectados buscan un culpable de su infección, hasta que se dan cuenta que ellos en parte son culpables por no utilizar protección al ejercer la función sexual, también se observó que hay una mayoría de pacientes promiscuos que al recibir el diagnóstico tomaron conciencia y se dieron cuenta que cualquier persona es vulnerable a contagiarse de una ITS.

Sub-Categoría Tristeza

Se considera que la tristeza ayuda al individuo a expresar la emoción que le provoca una situación de pérdida o decepción y favorece la reflexión y el autoconocimiento. Por lo tanto, a pesar de ser una emoción negativa, la tristeza presenta un lado adaptativo provocando la expresión de las personas y siendo útil para relacionarse con los demás, obtener sus cuidados y preparar al individuo frente al estrés (Greenberg & Paivo, 1999). Es una de las emociones básicas del ser humano y se presenta como un estado afectivo inducido por un decaimiento de la moral, igualmente es una expresión del dolor afectivo representado mediante el llanto, el rostro desanimado y en muchos casos la falta de apetito. Emocionalmente, los pacientes cuando se enteran que padecen el virus, entran en un estado de tristeza que les cohibe intimar o se sienten inseguros en sus habilidades sociales, incluso pueden caer en depresión.

3.7.2. Categoría Personal

El impacto que puede llegar a tener el VPH a nivel puede ser muy arraigado a los pensamientos y actitudes que generen los afectados por dicha problemática. De ahí que dentro de esta categoría se enmarcan las sub-categorías aislamiento y pensamientos irracionales.

Sub-Categoría Aislamiento

Se conoce como aislamiento, una manera de evadir una situación conflicto, donde la persona se aleja o pierde contacto directo con la sociedad o algunas situaciones específicas. En el caso de las personas con VPH se les realizaron una serie de interrogantes para determinar qué tan acentuado está el aislamiento a nivel personal luego de haber recibido el diagnóstico. Basados en los hallazgos, se pudo inferir que el aislamiento está medianamente presente, pues, no se alejan de las personas que los rodean pero si se alejan del hecho de mantener una pareja mientras presentan lesiones o están en tratamiento, es importante reforzar en las personas que reciben el diagnóstico por VPH, que pueden tener una vida sexual placentera donde prevalezca el cuidado de la otra persona, es decir, se debe educar a los infectados para que funcionen operativamente en la sociedad.

Sub- Categoría Pensamientos Irracionales

Los pensamientos irracionales se generan a partir de creencias que poseen los seres humanos acerca de algo, los cuales, se encuentran en el inconsciente. Estas creencias no permiten que el ser humano se desenvuelva de una manera operativa en la sociedad. Posterior a la entrevista, se evidencia que los pensamientos irracionales influyen medianamente en el impacto que tiene el VPH a nivel cognitivo, por lo que, son conscientes que están contagiados gracias a la irresponsabilidad de tener múltiples parejas o no usar preservativo. Asimismo, uno de los pensamientos irracionales que tienen cuando son diagnosticados es la asociación de VPH con cáncer, lo que genera inestabilidad emocional debido a la falta de información o información errónea

3.7.3. Categoría Social

Es importante tener en cuenta que el ser humano es social por naturaleza y debe regirse bajo ciertas normas que la sociedad ha creado, así pues, el (Diccionario de La Real Academia Española, 2014) define lo social como: “Pertenciente o relativo a la sociedad.” (p.s/n), en ese sentido, se considera importante evaluar el impacto social que tiene el VPH en las personas que lo padecen.

Sub- Categoría Vergüenza

La conducta del ser humano suele ser compleja, a lo largo de su vida éste suele experimentar diversos estados anímicos, unos suelen ser satisfactorios o positivos, mientras que otros no, en el sentido que pueden generar reacciones adversas tal es

el caso de la vergüenza, término que el Diccionario de la Lengua Española (2014: 967) afirma que se trata de un “sentimiento de pérdida de dignidad causado por una falla cometida, error o por una humillación o insulto recibidos”, otras veces, deriva de la incomodidad generada ante el miedo que un sujeto exterioriza ante la posibilidad de hacer el ridículo, siendo risible a los demás. Desde luego, se considera vergüenza como la incomodidad que se produce por una falta cometida, por una ofensa o agravio recibidos, lo que en algunos casos les impide a las personas desenvolverse de manera operativa en la sociedad. En el caso del VPH las personas sienten vergüenza por temor a ser juzgados. De ahí que, la vergüenza se encuentra medianamente presente en las personas que padecen VPH, de ahí que, como sienten vergüenza por asistir a control sanitario, pues, desean curarse las verrugas, pero, si sienten vergüenza de comunicarle a sus parejas que están contagiados por temor a una reacción negativa. También, la vergüenza aparece al momento de cortejar, pues al tener las verrugas latentes sienten vergüenza por llevar a cabo el acto sexual.

Sub-Categoría Rechazo

Se caracteriza por inhibir a la persona en ciertas circunstancias sociales por miedo a ser atacado, juzgado o avergonzado, es importante resaltar que se puede convertir en una patología, generando una fobia social. De tal forma que la controversia está en el derecho que se tiene a la intimidad contra el derecho que tiene la persona de ser informada para evitar el contagio. He aquí la finalidad de la presente investigación, pues lo que se busca es orientar a las personas para el mejoramiento de su calidad de vida. En relación con lo enmarcado en la categoría social, se nota el impacto que tiene el VPH, a escala social, esto varía de acuerdo al entorno en que se desenvuelva el afectado, pues los diferentes testimonios que suministraron los entrevistados, mostraron la variabilidad en cada uno de los casos, por ende, cada caso es diferente, se debe invitar al afectado a tomar conciencia en su vida sexual y en el de sus parejas. Vale resaltar que sumado al impacto emocional, personal y social que tiene el VPH, también genera una problemática sanitaria, tal como lo explica Medina Fernández, Gallegos Torres, Cervera Baas, Cob Tejeda, Jiménez Laces & Ibarra Escobedo (2017: s/n) “este virus se puede transmitir de una persona a otra durante las relaciones sexuales, por lo que se estima que aproximadamente el 80,00% de los individuos tendrán contacto con este virus en el transcurso de sus vidas”.

Para finalizar, el VPH es una ITS poco conocida por la población y en la actualidad gran parte de los hombres sexualmente activos practican relaciones sexuales sin protección, lo que los hace vulnerables al contagio. Dicha ITS se ha convertido en un problema de salud pública, por cuanto, el número de contagiados

umenta; con base en ello, se puede decir que el VPH es el principal causante de cáncer de cuello uterino, pues, se trata de un virus que afecta las zonas donde se ubican las células epiteliales escamosas (superficies mucosas). Esto produce las llamadas verrugas genitales que aparte de afectar físicamente al individuo, afecta su estabilidad emocional, ésta, es una problemática que se está viviendo muy frecuentemente en la actualidad, principalmente, las personas afectadas tienen consecuencias no placenteras en el rendimiento de su respuesta sexual satisfactoria y en su calidad de vida sexual.

Conclusiones

La gestión de la salud pública sanitaria en hombres adultos que acuden a control sanitario en el ambulatorio de puente real, se encuentra en la mayoría de los casos apta para la atención de las personas que se contagian de diferentes ITS, de ahí, la importancia que los organismos públicos formen equipos multidisciplinarios que se encarguen directamente en educar a la población para que tome conciencia en cuanto a su vida sexual, de este modo fortalecer la gestión de salud pública en pacientes con VPH. El VPH no es una infección que pueda causar la muerte, sin embargo, cuando no se trata a tiempo puede causar cáncer; entre los más comunes, el de cuello uterino, pene y ano. La población es ignorante ante dicha problemática, hay mucha información referente al caso, pero, mal suministrada, lo que se observa es que las personas que están encargadas de difundir la información no son aptas para cumplir tan importante misión. Son muchas las consecuencias que tiene el diagnóstico por VPH, principalmente, afecta o tiene un impacto emocional, ya que, salen a relucir una serie de sentimientos negativos, que, como el enojo, las culpa y la tristeza, los cuales repercuten directamente en el comportamiento que tienen los hombres con el diagnóstico en los diferentes aspectos de su vida. Si bien es cierto, el hombre por cultura, tiende a mostrarse más fuerte para la sociedad, en la entrevista se notó como el VPH puede generar sentimientos y emociones negativas. Igualmente, en el impacto personal, se evidenció que aparecen ciertos pensamientos irracionales que en algunos casos generan aislamiento, afectando así su capacidad de cortejo, baja autoestima e inseguridad. Por otra parte, socialmente hay un impacto que se ve reflejado en la vergüenza y el miedo al rechazo, así pues, una ITS en la actualidad es socialmente rechazada ya que se tiene el mito que son ciertos sectores de la población quienes las padecen.

Lo que genera un conflicto de salud pública, pues la información que se difunde en algunos casos es errónea. En el desarrollo de la investigación, mientras se realizaba el trabajo de campo se pudo observar que a pesar que los organismos

se preocupan por establecer nuevas estrategias de difusión de la información, las mismas, en muchos de los casos no se aplican de la forma correcta. Existen errores de concepto que han sido arrestados desde años anteriores y son pocas las organizaciones que se encargan de eliminar dichos errores.

Se sugiere a los entes gubernamentales jerarquizar a los profesionales para que ejerzan sus funciones, de la forma adecuada, pues, se observó durante el desarrollo de la investigación que muchas de las personas que ejercen en el área de difusión de la información de la salud no se encuentran preparadas para dicho cargo. Asimismo, es necesario introducir en el área de gestión de salud pública sanitaria temas de la salud sexual, pues esta, es un proceso personal, que aporta a nivel colectivo y social, en ese sentido, es preciso que las entidades públicas y privadas dirijan sus acciones a fomentar espacios saludables con la participación de actores que se involucren responsablemente en el mantenimiento y mejoramiento de su bienestar

Finalmente es importante tratar de manera crítico-reflexiva los temas relacionados con las ITS, en especial el del VPH desde un enfoque educativo y de orientación con profesionales especialistas en el área, asimismo, difundir las estrategias informativas y de atención al área de recursos humanos de las empresas, con el fin que, si dentro de la misma existe un empleado con VPH, se le brinde el apoyo profesional para mejorar su calidad de vida y por ende su rendimiento laboral.

Referencias

- Alfaro Castro, A., & Fournier Pérez M. (2013). Virus Del Papiloma Humano. *Revista Médica De Costa Rica Y Centroamerica*, 606, 211-217.
- Álvarez J. M. (2013). La tristeza y sus matices. *Revista en línea, temas de psicoanálisis*, 6, 1-14.
- Arias, F. G. (2006). *El proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. 5ta Edición*. Venezuela: Epísteme.
- Ayala Carabajo, R. (2008). La Metodología fenomenológico hermenéutica de M. Van Manen en el campo de la investigación educativa. Posibilidades y primeras experiencias. *Revista de Investigación Educativa*, 26(2), 409-430.
- Castillo, M. (2007). *Metodología y Epistemología de las Ciencias Sociales*. España: Ajuso.
- Celis Amórtegui, M., Aldas Gracia, J., & Toro Moreno, F. A. (2010). Estudio de cohorte sobre el impacto del diagnóstico de displasia cervical e infección por

- Virus del Papiloma Humano en la función sexual de mujeres en un hospital de segundo nivel en Bogotá, Colombia. *Revista Colombiana de Obstetricia y Ginecología*, 61(4), 303-309.
- Centro para el Control y la Prevención de Enfermedades (2007). Virus del papiloma humano: Información sobre el VPH para los médicos. Obtenido de http://www.gawh.org/issues/hpv/clinicians_spanish.pdf.
- Chacón, E., & Eslava, R. (2017). Aplicaciones de Software Científico para el análisis de datos en diseños mixtos de investigación. *Eco matemático*, 8(1), 110-119.
- Corporación Regional de Salud del estado Táchira CORPOSALUD (2010). *Estadísticas de infectados con el virus de papiloma humano*. Venezuela: Corposalud.
- Diario La Nación (2012). Virus Papiloma Humano ocupa el primer lugar en las infecciones de transmisión sexual. Obtenido de <http://www.lanacion.com.ve/salud/virus-papiloma-humano-ocupa-el-primer-lugar-en-las-infecciones-de-transmision-sexual/>.
- Diccionario de la lengua española. (2014). Culpa. Obtenido de <https://dle.rae.es/culpa?m=form>.
- Eslava, R. (2018). Responsabilidad social ambiental de las empresas farmacéuticas suizas en Venezuela. *En Gerencia para el desarrollo humano. Unidad en la diversidad (2ª ed., págs. 136-155)*. Venezuela: Publicaciones Vicerrectorado Académico. Universidad de los Andes – Venezuela. <http://www.serbi.ula.ve/serbiula/librose/pva/Libros%20de%20PVA%20para%20libro%20digital/LibroGerenciaparadesarrollohumanoVolII.pdf>.
- Eslava Zapata, R., Chacón Guerrero, E., & Gonzalez Júnior, H. A. (2017). Responsabilidad social corporativa en el sector bancario colombiano: conocimiento y aplicación. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 2(4), 73-89.
- Eslava Zapata, R., Pérez Carrero, O., & Aranguren Carrero, M. (2014). Metodología de la investigación: guía para la elaboración y presentación del trabajo de grado. *Hacer y Saber*, 3, 150-169.
- Gabinete de Psicología M & M. (2013). Pensamiento racional vs. Pensamiento irracional. Obtenido de <https://www.gabinetedepsicologia-mm.com/2013/04/03/pensamiento-racional-vs-pensamiento-irracional-en-tiempos-de-crisis/>.

- Greenberg, L., & Paivio, S. (1999). *Trabajar con las emociones en psicoterapia*. Barcelona: Paidós.
- Hanlon, J. J. (2014). *Principios de administración sanitaria*. México: La Prensa Médica Mexicana.
- Hernández Lobatón, F., Pérez Niño, W., Alcedo, J. A., & Alcedo Salamanca, Y. (2013). Estrategias de enseñanza y aprendizaje para concienciar a los adolescentes acerca del virus del papiloma humano VPH. *Hacer y Saber*, 2, 60 -81.
- Hernández Sampieri, Roberto., Fernández Collado C., & Baptista Lucio, M.P. (1991). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.
- Hernández Sampieri, Roberto., Fernández Collado C., & Baptista Lucio, M.P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.
- Medina Fernández, I. A., Gallegos Torres, R. M., Cervera Baas, M. E., Cob Tejeda, R. A., Jiménez Laces, J., & Ibarra Escobedo, O. (2017). Conocimiento del virus del papiloma humano y su vacuna por parte de mujeres de una zona rural de Querétaro, México. *Revista electrónica enfermería actual en costa rica*, 32. Obtenido de: <https://www.scielo.sa.cr/pdf/enfermeria/n32/1409-4568-enfermeria-32-00026.pdf>.
- Ministerio de Salud de Colombia. (2017). La salud Pública. Obtenido de: <https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/Paginas/salud-publica.aspx>.
- Muñiz Velázquez, J. A., & Álvarez Nobell, A. (2013). Comunicación Positiva: La Comunicación Organizacional Al Servicio De La Felicidad. *Vivat Academia Revista de Comunicación*, XV(124), 90-109.
- North American Nursing Diagnosis Association. (2002). Aislamiento social en el paciente con conducta socialmente inadecuada. Plan de cuidados de Enfermería. Obtenido de [https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/aislamiento-social-plan-de-cuidados-de-enfermeria/#:~:text=Definici%C3%B3n%20del%20diagn%C3%B3stico%20NANDA%20\(00053,amenazadora%20e%20impuesta%20por%20otros](https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/aislamiento-social-plan-de-cuidados-de-enfermeria/#:~:text=Definici%C3%B3n%20del%20diagn%C3%B3stico%20NANDA%20(00053,amenazadora%20e%20impuesta%20por%20otros).
- Palacios, L. E. (2011). La persona humana. Verbo (Madrid): *Revista de formación cívica y de acción cultural, según el derecho natural y cristiano*, 495, 400-420.
- Prada Torres, O., Eslava Zapata, R., Chacón Guerrero, E., & Gonzalez Júnior, H. A. (2019). Gestión editorial: tratamiento de la información periodística. *Sapienza Organizacional*, 6(11), 200 – 219.

- Reilly P. M., Shopshire M. S., Durazzo, T. C., & Campbell, T. A. (2006). Programa para El Manejo Del Enojo en clientes con problemas de abuso de sustancias y trastornos de salud mental. Cuaderno de ejercicios para el participante Publicación de DHHS No. (SMA) 08-4189 Centro para el Tratamiento del Abuso de Sustancias. Obtenido de https://www.ceubynet.com/media/Course_4J_Spanish_Client_Workbook_Anger_Mgt.pdf
- Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas. (2009). Sociedad y Cultura. Obtenido de https://webs.ucm.es/info/eurotheo/diccionario/S/sociedad_cultura.htm
- Rodríguez, Gómez. Gil Flores, J., & García Jiménez, E. (2002). *Metodología de la investigación Cualitativa*. España. Alilibe.
- Sabino, C. (2002). *El Proceso de la Investigación*. Caracas. Venezuela. Panapo.
- Sandín Esteban, M. (2003). *Investigación cualitativa en Educación. Fundamentos y tradiciones*. España: McGraw Hill.
- Santoro Lamelas, V. (2016). La salud pública en el continuo salud-enfermedad: un análisis desde la mirada profesional. *Revista. Salud pública*, 18(4), 530-542.
- Sociedad Americana Contra El Cáncer. (2014). El VPH y las pruebas para el VPH. Atlanta, Georgia, Estados Unidos. Obtenido de <https://www.cdc.gov/std/spanish/vph/hpv-factsheet-sp-press-june-2014.pdf>.
- Velázquez Cortés, S. (2013). Programa Institucional Actividades de Educación para una vida Saludable. Obtenido de https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES44.pdf.
- Yankovic, B. (2011). El desarrollo social y afectivo en los niños de primer ciclo básico. (*Seminario de tesis*), México: Universidad Mayor.

Revista Gestión y Desarrollo Libre, Año 4 N° 8, 2019. p.p. 221 - 235
ISSN 2539-3669
Universidad Libre Seccional Cúcuta, Facultad de Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables y Centro Seccional de Investigaciones
Creatividad: intersección del pensamiento lateral con la economía del
comportamiento
Jorge Javier Burgos Moncada

Creatividad: intersección del pensamiento lateral con la economía del comportamiento*

Creativity: Intersection of lateral thinking with the economy of behavior

Recibido: Noviembre 11 de 2018 - Evaluado: Febrero 16 de 2019 - Aceptado: Mayo 17 de 2019

Jorge Javier Burgos Moncada**

Para citar este artículo / To cite this Article

Burgos Moncada, J. J. (Julio-Diciembre de 2019). Creatividad: intersección del pensamiento lateral con la economía del comportamiento. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 4(8), (221-235).

Resumen

Richard H. Thaler, Premio Nobel de Economía de 2017 realizó investigaciones sobre la economía conductual, dando origen, a la Economía del Comportamiento, disciplina de gran utilidad para los análisis del impacto en política económica y otras áreas. Este artículo tiene por objetivo es analizar las teorías sobre Pensamiento Lateral y Economía del Comportamiento para interrelacionarlos a través de la creatividad. Se recurre a una metodología fundamentada en la investigación exploratoria a fin de revisar las fuentes secundarias de información relacionadas con el tema, además, se siguió un enfoque cualitativo-deductivo para realizar los análisis. Los resultados del estudio permiten demostrar que las industria cultural y creativa está en pleno desarrollo en Colombia y se están desarrollando cursos formativos en economía conductual; asimismo, se evidencia que el pensamiento vertical (convergente) está más desarrollado que el pensamiento lateral (divergente). Se puede decir que los

* Artículo inédito. Artículo de investigación e innovación. Artículo de revisión. Proyecto vinculado a la Maestría que curso en Ciencias Económicas, Universidad de Pamplona

** Economista de la Universidad de Pamplona, participante de la Maestría en Ciencias Económicas de la Universidad de Pamplona. Email: jorge.burgos@unipamplona.edu.co

comportamientos no son lineales, más bien, son analógicos e impredecibles; por este motivo, las predicciones, juega un papel significativo sobre la creatividad, el pensamiento lateral y la economía del comportamiento.

Palabras Clave: Innovación, Divergencia, Convergencia, Raciocinio, Sesgos, Economía del Comportamiento

Abstract

Richard H. Thaler, Nobel Prize in Economics in 2017, carried out research on behavioral economics, giving rise to Behavioral Economics, a discipline of great use for the analysis of the impact on economic policy and other areas. The aim of this article is to analyze the theories of lateral thinking and behavioral economics in order to interrelate them through creativity. A methodology based on exploratory research is used in order to review secondary sources of information related to the topic. In addition, a qualitative-deductive approach was followed to carry out the analyses. The results of the study show that the cultural and creative industries are in full development in Colombia and that training courses are being developed in behavioral economics; it is also evident that vertical (convergent) thinking is more developed than lateral (divergent) thinking. It can be said that behaviors are not linear, but rather, they are analogical and unpredictable; for this reason, predictions play a significant role on creativity, lateral thinking and behavioral economics.

Key words: Innovation; Divergence; Convergence; Reasoning; Biases; Behavioral Economics

SUMARIO

INTRODUCCIÓN. - ESQUEMA DE RESOLUCIÓN. - I. Problema de investigación. - II. Metodología. - III. Plan de redacción. - 1. Reflexiones sobre creatividad. - 2. Revisión Crítica de la Economía del comportamiento. - 3. Resultados de investigación. - CONCLUSIONES. - REFERENCIAS.

Introducción

Los estudios económicos no deben separarse de la conducta del individuo, como tradicionalmente se ha venido efectuando, ambos temas son complementarios; las actividades humanas y su comportamiento tienen directa incidencia en el desempeño económico, precisiones que son profundizadas en la economía conductual llamada también Economía del Comportamiento (EDC). En atención a lo expuesto, se desarrolla el presente artículo cuyo objetivo es analizar las teorías sobre Pensamiento Lateral (PL) y EDC para interrelacionarlos a través de la creatividad.

El trabajo se apoya en una metodología con criterio cualitativo-deductivo con base a investigación tipo exploratoria que permitió acrecentar las reflexiones sobre creatividad y su importancia en el PL y la economía conductual (Prada Torres, Eslava Zapata, Chacón Guerrero & Gonzalez Júnior, 2019); en la primera sección se hace la revisión crítica de la EDC; en la segunda sección se resalta la importancia de las actitudes del ser humano en los análisis económicos y en la tercera sección se presentan los resultados y discusión y, en la cuarta sección se presentan las conclusiones.

Esquema de resolución

1. Problema de investigación

¿Cómo se interrelaciona el PL y la EDC a través de la creatividad?

2. Metodología

Se lleva a cabo una revisión de fuentes secundarias de información con el fin de familiarizarse con el tema objeto de estudio (Eslava Zapata, Pérez Carrero & Aranguren Carrero, 2014). En este orden de ideas, la investigación es de tipo cualitativa, dado que “los planteamientos cualitativos están enfocados en profundizar los fenómenos, estos se exploraron desde la perspectiva de los participantes (Hernández Sampieri et al. 2014: 376). En esta investigación se interpretan las teorías de acuerdo a las percepciones personales a través de un proceso creativo que involucra la preparación, incubación, intuición, evaluación y elaboración del artículo (Chacón & Eslava, 2017). Según Báez (2014: 27) el enfoque cualitativo “conlleva en lo metodológico, adoptar una actitud investigadora que busca el conocimiento y la comprensión de un fenómeno (el método de investigación cualitativo) sin prejuzgar lo que vayamos a encontrarnos y sin el requerimiento de llegar a resultados verificables estadísticamente”. A título ilustrado, cabe señalar que el artículo tiene un enfoque deductivo, dado que se ajusta a un “proceso de conocimiento que se inicia con la observación de fenómenos generales con el propósito de señalar las verdades particulares contenidas explícitamente en la situación general” (Méndez, 2007: 236).

En este orden de ideas, se aplica una investigación exploratoria, para lograr un primer acercamiento al problema que se pretende estudiar. Los estudios exploratorios “se emplean cuando el objetivo consiste en examinar un tema poco estudiado o novedoso” (Hernández Sampieri et al. 2014: 91). Cabe señalar que los

resultados de este tipo de tipo de investigación ofrecen un panorama o conocimiento superficial del tema, de acuerdo a la fuente citada, pero es el primer paso inevitable para cualquier tipo de investigación posterior que se quiera llevar a cabo de forma rigurosa.

3. Plan de redacción

3.1. Reflexiones sobre creatividad

La creatividad se evidencia a través de la capacidad o habilidad del ser humano para inventar o crear cosas físicas, generar ideas o representaciones; son novedades que conducen a nuevas soluciones a los problemas a través de las ideas (Eslava Zapata, Martínez Nieto, Chacón Guerrero, Zambrano Vivas & Alonso Gonzalez, 2019). De acuerdo con Cantú (2013) los cambios acelerados que se presentan en la sociedad actual, han supuesto una continua transformación social que impacta en todos los ámbitos. Aspectos tales como tecnologías, economías, culturas, cibernsiedad y valores, están generando transformaciones profundas que, para subsistir, se requiere explorar nuevos ambientes y oportunidades; se requiere ser curioso y creativo a fin de ver las cosas de modos distintos, la idea es pensar diferente (Martínez Nieto, Zambrano Vivas, Eslava Zapata, Chacón Guerrero & Alonso González, 2017). En este orden de ideas, Cantú (2013) considera que la creatividad es inherente a la cognición humana y se encuentra en estado puro, las nuevas ideas pueden llegar a generar cambios magníficos combinada con la experiencia.

El concepto más difundido sobre creatividad es el que se enfoca como producto; desde esta perspectiva, la creatividad según Sternberg (1999) citado en Morales (2017: 56), la define como “la habilidad de producir un trabajo que es, a la vez, novedoso, original o inesperado, y apropiado, útil o adaptativo según la tarea”. Este concepto enfoca la creatividad como una habilidad cognitiva o potencial, pero no incluye otros elementos que conciben la creatividad como un rasgo de la personalidad (Eslava Zapata, Zambrano Vivas, Chacón Guerrero, Gonzalez Junior & Martínez Nieto, 2018). Según Barron (1981) citado en Morales (2017), la creatividad es inherente a las relaciones interpersonales, en donde la comunicación juega un rol significativo.

Conforme a De Bono (2000) la creatividad es la cualidad de emplear la mente y manejar la información. En este sentido, el PL tiene como propósito la creación de nuevas ideas a través de un razonamiento mental en la resolución de problemas con

la aplicación de soluciones imaginativas; al respecto, merece la pena destacar que las personas actúan de una u otra manera (no siempre racional) con base a diferentes “sesgos” o distorsión de la realidad. Según Briceño, Orozco & Galvi (2018), es necesario comprender el raciocinio de las personas de una manera más “humana”; esta precisión, dio lugar al concepto de EDC que, conllevó a la creación de nuevos modelos económicos más ajustados a la realidad.

Debe señalarse que, “en el proceso de hacer más matemáticamente rigurosa a la economía, después de la segunda guerra mundial, parece que la profesión económica perdió su buena intuición sobre el comportamiento humano” (Thaler, 2018: 14); por ello, la EDC se debe considerar más bien, como un retorno al tipo de disciplina de mente abierta. De acuerdo a la Thaler (2018) hay que centrarse en la capacidad de inventiva del ser humano más que en modelos lineales que no responden a una realidad; el escenario en el que se desarrolla el pensamiento creativo juega un rol preponderante, dado que el ser humano es capaz de procesar y reformular la información de manera original y aplicarla a la solución de un problema.

En materia económica, las precisiones anteriores apuntan hacia el “potencial de fomentar el crecimiento económico, la creación de empleos y ganancias de exportación y, a la vez, promover la inclusión social, la diversidad cultural y el desarrollo humano” (Conferencia de la Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo, 2010); asimismo, dio lugar a la Economía Creativa (EC), cuyo objetivo es promover el desarrollo sustentable y humano, y no solo el crecimiento económico, conforme con el documento Diagnóstico de la Economía Creativa en Chile y Propuesta Componentes Plan Nacional (2015) del Consejo Nacional de la Cultura y la Artes. En lo esencial, los propósitos de la EC son considerados a su vez en la EDC, en ambos casos se aborda el proceso de creación o generación de ideas, aplicable a todas las disciplinas del conocimiento, tanto a nivel individual como colectivo; proceso creativo que involucra “la memoria, la percepción, la capacidad de asociación de ideas, el proceso de datos, las analogías y otros aspectos psicológicos como la intuición, las emociones y los sentimientos” (La Nave, 2014: 01). El proceso creativo responde a un conjunto de fases sucesivas que operan mediante la combinación de varias operaciones mentales que, según Yentzen (2003), cumple las siguientes fases:

- Estructuración. El proceso creativo organiza un significado y el involucramiento del individuo, se estructura una idea o hipótesis inicial respecto de este nuevo tema.

- Verificación. Se verifica el significado o encuentro con la creación posible, se traza un plan estratégico exploratorio.
- Exploración. En la acumulación de información se termina adentrándose en territorios desconocidos, inexplorados.
- Revelación. El descubrimiento es el acto creativo.
- Afirmación. La certeza del descubrimiento es la confianza en la validez de la nueva aparición.
- Reestructuración. Se organizan las preguntas de manera lógica sobre el fenómeno conocido. Además, se organiza el nuevo significado de acuerdo al nuevo sentido de la realidad.
- Realización. Se entrega la totalidad del descubrimiento al patrimonio común.

Este proceso creativo es investigado por el psicólogo Sarnoff Mednick, en su teoría llamada base asociativa del proceso creativo, teoría que se “enfoca en la naturaleza del pensamiento creativo y los elementos de asociación que realiza la persona basándose en asociaciones nuevas para llegar a la solución creativa” (Chacón, 2005: 6).

3.2. Revisión Crítica de la Economía del comportamiento

Las investigaciones realizadas por el profesor de economía Richard H. Thaler sobre la economía conductual (tendencias cognitivas, emocionales y sociales en el comportamiento del ser humano) le permitieron lograr el Premio Nobel de Economía de 2017; desde entonces se ha creado un nuevo campo de la EDC que se ha utilizado para comprender el impacto en muchas áreas de investigación y política económica (Maestre, 2017). En esencial, las contribuciones de Thaler se evidenciaron en los estudios sobre relaciones entre el análisis económico y los análisis psicológicos dentro de la toma de decisiones individuales de cada ser humano. Las investigaciones de Thaler sobre conceptos de la racionalidad limitada, las preferencias sociales o la falta de autocontrol de los ciudadanos y, su efecto sobre las decisiones individuales y los resultados del mercado; son las que configuran la EDC.

Thaler nacido en New Jersey (1945), es profesor en la Universidad de Chicago, Director del Centro para la Investigación de la Decisión y es codirector del “*Behavioral Economics Project*” de la Oficina Nacional de Investigación Económica de Estados Unidos; co-autor con Cass R. Sunstein de un libro del 2008 titulado

“*Global Nudge*”, en el cual plantea los conceptos de la economía conductual de cara a analizar los principales problemas de la sociedad (Maestre, 2017). Además, en 2015 publicó *The Making of Behavioral Economics*, que se suma a otras publicaciones en revistas importantes como *American Economic Review*, *Journal of Finance* y *Journal of Political Economy*, y es miembro de la Academia Americana de Artes y Ciencias y de la Asociación Americana de Finanzas y de la Sociedad de Econometría (Maestre, 2017). En atención a lo expuesto, el nuevo campo de la EDC se caracteriza como una especie de revolución del paradigma de la economía, reflexión que es una mala interpretación de la historia del pensamiento económico, dado que según Thaler:

Sería más exacto decir que el método de la economía del comportamiento devuelve el pensamiento económico a la forma en que empezó, con Adam Smith, y continuó en la época de Irving Fisher y John Maynard Keynes en la década de 1930 (Thaler 2018: 11).

En cuanto a Adam Smith (1823-1790) más conocido por sus aportes en economía, se interesó en los temas de la ética y moral práctica, se enfocó en el estudio de la filosofía moral y sus ideas se plasman en la teoría de los sentimientos morales publicada en 1759 (Revista Dinero, 2018). Smith “estuvo lejos de ser el único de los primeros economistas que tuvo buenas intuiciones sobre el comportamiento humano” (Thaler, 2018: 12).

Por su parte Irving Fisher (1867-1947) se preocupó por la estabilidad del poder adquisitivo del dinero (Figueras, 1997). Al respecto, Thaler (2018: 12) plantea que “Fisher, expuso la primera teoría económica moderna de la elección intertemporal, no pensaba que fuera una buena descripción del comportamiento”.

De acuerdo con Keynes (1883-1946) “el ingreso total de la economía es la sumatoria de la “inversión” y el “consumo”. Según esta premisa, la “inversión” depende de la iniciativa privada, mientras que el “consumo”, de los consumidores y del Gobierno”. Para Keynes, las crisis surgen cuando los inversionistas bajan su nivel de inversión, lo cual lleva a un aumento en el desempleo y como resultado el nivel de consumo disminuye. Dicha disminución del consumo lleva a una consecuente disminución del ingreso y a más desempleo” (Aldana, 2011: 1). Al respecto, Thaler (2018: 12) plantea que en la Teoría general Keynes se considera las finanzas del comportamiento y afirma que “las fluctuaciones diarias de las ganancias de inversiones existentes, que obviamente son de carácter efímero y poco significativo, tienden a ejercer una influencia excesiva e incluso absurda en el mercado”.

Con base en los precedentes históricos y con criterio psicológico, se mantiene el modelo idealizado de *homo economicus*, llamado “*Econo*” o humanos, incluso en contra de la evidencia aparentemente contradictoria, argumentos que han sido refutados, teórica y empíricamente, incluso en el ámbito en el que se podría esperar que abunde la racionalidad de los mercados financieros (Thaler, 2018: 12). Según Thaler (2018: 11):

Como tal, es hora de pasar a un enfoque más constructivo. En el dominio teórico, el problema básico es que nos basamos en una teoría para lograr dos objetivos muy diferentes: caracterizar el comportamiento óptimo y predecir el comportamiento real. No debemos abandonar el primer tipo de teorías pues son elementos esenciales para cualquier tipo de análisis económico, pero debemos añadirles teorías descriptivas adicionales que se deriven de datos y no de axiomas.

En atención a lo expuesto, el comportamiento humano que adopta la teoría económica neoclásica, es el pilar de la EDC. De acuerdo con Thaler (2018: 12) “para muchos economistas, estos supuestos, junto con el concepto de “equilibrio”, definen su disciplina; es decir, estudian “*Econos*” en una economía abstracta en vez de Humanos en una economía real”. Se puede decir que las estrategias utilizadas para generar liquides en sectores de la economía, como el Black Friday (viernes negro) utilizado en diferentes países y en Colombia, permite aumentar el consumo, generar el efecto domino (liquides) de consumidor-productor-consumidor, otorgar descuentos otorgados a los compradores y, cubrir los gracias a las ventas masivas. Otro ejemplo es el “día sin IVA” implementado en Colombia para aumentar el consumo. Por analogía, el fin del gobierno es lograr el equilibrio entre economía y el mercado, estimular la economía e impartir recomendaciones para mejorar la liquides. En este escenario aparece el *Econos* de la economía abstracta y no el humano de la economía real, que se caracteriza por ser un consumidor emocional. Los ejemplos expuestos involucran los tres conceptos más importantes de la EDC, conforme a Thaler (2018: 12):

- Exceso de confianza. Smith (1776: 1) planteó que “la petulante presunción que la mayoría de los hombres tiene de sus propias capacidades”, los lleva a sobrestimar sus posibilidades de éxito (Thaler, 2018: 12).
- Aversión a la pérdida. Smith (1759: 176-177) señaló que “el dolor es, en la mayoría de los casos, una sensación más punzante que el placer opuesto y correspondiente” (Thaler, 2018: 12).

- Autocontrol. Ahora lo llamamos “sesgo del presente”, Smith (1759: 273) dijo que “el placer que disfrutaremos dentro de diez años nos interesa muy poco en comparación con el que podemos disfrutar hoy” (Thaler, 2018: 13).

En consecuencia, frente a esas precisiones, es importante resaltar el papel considerable de la psicología en la economía, tema tratado por economistas como Pareto, quien señaló que la psicología es un fundamento en la economía política como ciencia social y, Clark afirmó que es imposible ignorar la naturaleza humana (Thaler, 2018); sin embargo, actualmente los modelos de comportamiento racional se volvieron estándar porque eran los más fáciles de resolver. Según Thaler (2018: 15):

Cuando suponemos que los agentes maximizan la utilidad (o las ganancias) no condicionamos ese supuesto a la dificultad de la tarea. Suponemos que las personas son igualmente aptas para decidir cuántos huevos comprar para el desayuno que para determinar la cantidad correcta de ahorro para la pensión. Ese supuesto es, a primera vista, absurdo.

La precisión anterior tiene directa relación con la Ley de Parkinson: “El tiempo dedicado a cualquier tema de la agenda es inversamente proporcional a su importancia” (o ley de la trivialidad)” (Salom, 2016: 1). Esta Ley ocurre con mucha frecuencia en las empresas, un ejemplo práctico es el caso en una industria metalmecánica el Comité de Compras debe decidir en una hora la compra de los siguientes elementos para llevar a cabo una capacitación: marcadores (\$40.000), computador (\$4.000.000) y cizalla automática (\$120.000.000), para un total de \$124.040,000. El tiempo empleado por el Comité para tomar la decisión es inversamente proporcional al monto de la inversión: marcadores (28 minutos), computador (20 minutos) y cizalla (12 minutos).

El ejemplo anterior muestra como el factor humano tiene directa incidencia en los resultados económicos. Por lo tanto, las actitudes del ser humano deben ser tenidas en cuenta en las políticas económicas, como en el caso de la tributación para maximizar el recaudo por impuestos, en el cual las tasas impositivas tienen una relación inversamente proporcional al monto de los recaudos, a mayor tasa impositiva de impuestos, es menor el recaudo por este concepto. Estudios hechos por Laffer en 1974 revelaron que hay dos tasas impositivas que producen los mismos ingresos fiscales, dado la forma de U invertida que tiene la Curva (Lozano & Arias, 2018). En relación a la anterior premisa, es importante señalar que los éxitos del

pasado no aseguran el éxito en el futuro, es así que a título ilustrado, los juicios según los psicólogos o creencias según los economistas Tversky & Kahneman (1974) citados en Thaler (2018), los humanos hacen juicios sistemáticamente sesgados, pero predecibles con base en una teoría de la cognición humana; la hipótesis señala que las personas suelen hacer juicios usando una especie de regla general o heurística, basada en estrategias o métodos que permitan resolver problemas a través de la creatividad, en donde el pensamiento lateral hace presencia, empleando un nuevo enfoque para resolver problemas, usando puntos de vista diversos y en especial aplicando el pensamiento analógico o creativo.

Al respecto, surge una inquietud: ¿Por qué formular los problemas?, formular viene de fórmula y éstas no cambian, siempre son las mismas; en ciencias sociales como la Economía, la Psicología o la Administración de Empresas, entre otras ciencias, los problemas cambian permanentemente, las variables socio-económicas y del mercado cambian, sus desempeños dependen de la actitud o comportamiento del individuo. Por lo dicho, se requiere pensar diferente. El PL ofrecer alternativas de soluciones a crisis tales como incremento de las desigualdades sociales, el empobrecimiento de la sociedad o la pérdida de derechos fundamentales un sistema económico que se considera el único posible. El pensamiento divergente en los economistas, les permite adaptarse a condiciones cambiantes y analizar opciones sin excluir ninguna, dado que, el problema económico de hoy, no es la crisis a causa de la caída de las exportaciones, la devaluación, la caída de la deuda o la prima de riesgo, sino más bien, es causa del aumento de brecha entre ricos y pobres.

Es necesario aceptar las propuestas ofrecidas por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y aceptado por Colombia desde 2018, vinculado a las nuevas pautas de comportamiento sobre el diseño de políticas públicas para el desarrollo económico, por ejemplo, la promoción del crecimiento inclusivo desde el punto de vista social, que considere la sostenibilidad ambiental, la promoción de la formalización laboral con trabajos de calidad, el respeto de los derechos de los trabajadores, el impulso a los sistemas de educación de calidad y las reformas institucionales necesarias para mejorar la gobernanza y la imagen del Gobierno (García, 2018).

3.3. Resultados de investigación

Según la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, Unesco, (2018), la Industria Cultural y Creativa (ICC) está en pleno desarrollo en Colombia, el país ha implementado políticas que han incidido

positivamente en la industria del cine y, el apoyo se ha extendido a otras industrias creativas apoyadas con la “Ley Naranja” de 2017. “Actualmente, la economía creativa representa alrededor del 1,50% del PIB del país y más de US \$ 300 millones en exportaciones” (UNESCO, 2018: 1). Esta disciplina es llamada Economía Naranja. Según De Bono (1990) el pensamiento vertical y lateral son complementarios, uno no es más efectivo que el otro; sin embargo, de acuerdo a la metodología propuesta en la Facultad de Minas de la Universidad Nacional de Colombia “se tiene más desarrollado el pensamiento vertical que el lateral, por esto se trata de retomar la importancia que tiene el romper esquemas mentales y desarrollar habilidades que cambien la rutina mental” (Villa & Coronado, 2017: 122). La EDC se inició en enero de 2018, y a la fecha, ya cuenta con más de 17.800 personas con cursos formativos en economía conductual a nivel mundial, de las cuales 200 son de Colombia; por lo tanto, Colombia se está posicionado como uno de los países más destacados en este campo (La República, 2019).

La institución que lidera la formación en EDC es el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y otros organismos que también han mostrado un gran interés por el tema. Estos organismos consideran que la EDC como un potenciador del desarrollo de América Latina en temas como la salud y la tributación. Al respecto, el BID señala que la economía del conocimiento es una metodología funciona y ayuda a que prácticas como el pago de impuestos sea “algo contagioso” (La República, 2019). Merece la pena destacar que la economía colombiana ha realizado exitosamente parte del proceso de ajuste a los fuertes choques internacionales de los últimos años. Conforme al Banco de la República (2019: 1):

El crecimiento ha regresado, la inflación se encuentra cercana a la meta, el nivel de la tasa de cambio ha sido relativamente estable, y la situación del sistema financiero es sólida. Pero aún queda camino por recorrer si queremos enfrentar de manera exitosa potenciales choques futuros.

A manera de discusión, se puede decir que los comportamientos no son lineales, son analógicos y muchas veces impredecibles. En las predicciones, los conceptos sobre la creatividad, el PL y la EDL juegan un papel significativo, en este sentido, se analizó el caso del inversionista en dólares americanos, quien consideró la mejor opción frente a otras inversiones. Este ejemplo que permite comprender el desempeño de dos variables significativas en la economía, como son los precios del petróleo y las tasas de cambio, dada la incidencia que tiene en el comercio exterior.

Conclusiones

La creatividad mejora la calidad de vida del ser humano, dado que, fortalece la autoestima, mejora las relaciones interpersonales, aumenta la comunicación y, permite tener una actitud proactiva frente al entorno; esto es lo que se conoce como la intersección entre el PL y la EDC. La creatividad se asocia más al proceso divergente, que se apoya en la heurística del pensamiento lateral, es decir, es el complemento del proceso convergente o lógico necesarios para la innovación. El PL permite la solución de problemas de forma creativa, mediante ideas innovadoras, implica un desarrollo de las destrezas para aplicar las habilidades del individuo. La información utilizada en el PL es usada como un medio y no un fin, permite la separación más íntima de las partes que componen un todo de un modelo, para reestructurar nuevas ideas. La racionalidad es una característica del ser humano asociada a la teoría económica tradicional en materia de toma de decisiones, bajo la premisa de que los mercados se desempeñan linealmente, en donde la lógica ejerce gran influencia y conduce a sesgos o errores. La racionalidad y la capacidad de realizar cálculos son limitadas en el ser humano, pero necesarias, además, las emociones e intuiciones tienen un papel fundamental en la toma de decisiones. La mayor parte de las decisiones tomadas por el ser humano son irracionales y los mercados se desempeñan analógicamente, son impredecibles, como lo señalan los economistas convencionales. La proposición anterior es un axioma que permitió a diversos economistas y psicólogos concluir que lo analógico y lo imprevisible es lo que más ocurre. Con estas precisiones surge la EDL, llamada también psicología económica, que estudia los comportamientos humanos reales en un mundo real para desarrollar modelos económicos más prácticos y fieles a una realidad.

Frente a las inversiones, cada inversionista tiene un criterio propio que lo conduce a reacciones diferentes y así mismo el efecto que genera el tipo de inversión elegida; a pesar de estar sometidos a los mismos estímulos, la actitud y las reacciones difieren entre uno y otro. La razón basada en la lógica y en las probabilidades afecta el comportamiento del individuo e influidas por la linealidad, conducen a sesgos, dado que, los fenómenos sociales son impredecibles. La EDC involucra aspectos sociológicos, antropológicos y psicológicos que inciden en las actitudes de las personas y que la economía tradicional no contempla. La validez de las decisiones ante situaciones de incertidumbre depende de la disponibilidad de información para mitigar los sesgos y eviten juicios a priori basados en experiencias del pasado. La EDC apunta hacia un conocimiento de las actitudes y conductas de las personas a fin de direccionar las estrategias hacia diferentes áreas, por ejemplo, políticas públicas

relacionadas con el ahorro, el crédito, el desempleo, la salud, políticas monetarias, estímulos a la educación, políticas agrarias y de comercio exterior, entre otras.

Referencias

- Aldana, J. (2011). El pensamiento de Keynes. Obtenido de <https://www.plazapublica.com.gt/content/el-pensamiento-de-keynes>.
- Báez y Pérez de Tudela, J. (2014). El método cualitativo de investigación desde la perspectiva de marketing: el caso de las universidades públicas de Madrid. (*tesis de doctorado*). España: Universidad Complutense de Madrid.
- Briceño, B., Orozco, A., & Galvi, M. (2018), Economía del comportamiento: aprende sobre sus conceptos básicos y aplicaciones. División de Gestión de Conocimiento del Banco Interamericano de Desarrollo. Obtenido de <https://blogs.iadb.org/conocimiento-abierto/es/economia-del-comportamiento/>.
- Cantú, H., & Irma, L. (2013). En Genio Creativo. *Contexto*, 2013, VII(7), 75-77.
- Chacón, E., & Eslava, R. (2017). Aplicaciones de Software Científico para el análisis de datos en diseños mixtos de investigación. *Eco matemático*, 8(1), 110-119.
- Chacón Araya, Y. (2005). Una revisión crítica del concepto de creatividad. *Actualidades Investigativas en Educación*, 5(1), 1-30.
- Conferencia de la Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo, UNCTAD. (2010) Economía Creativa, Una Opción factible de desarrollo. Obtenido de <http://www.economiacreativa.com.ar/economia-creativa-una-opcion-desarrollo-factible/>
- Consejo Nacional de la Cultura y la Artes. (2015). Secretaría Ejecutiva Comité Interministerial para el fomento de la Economía Creativa, Diagnóstico de la Economía Creativa en Chile y Propuesta Componentes Plan Nacional, Santiago. Obtenido de <https://www.cultura.gob.cl/wp-content/uploads/2017/04/plan-economia-creativa.pdf>
- De Bono, E. (1986). *El pensamiento lateral Manual de creatividad*. Argentina: Editorial Paidòs
- Eslava Zapata, R., Pérez Carrero, O., & Aranguren Carrero, M. (2014). Metodología de la investigación: guía para la elaboración y presentación del trabajo de grado. *Hacer y Saber*, 3, 150-169. Obtenido de <http://www.revencyt.ula.ve/storage/repo/ArchivoDocumento/hacer/n3/art11.pdf>.

- Eslava Zapata, R. A., Zambrano Vivas, M. V., Chacón Guerrero, E. J., Gonzalez Junior, H. A., & Martínez Nieto, A. J. (2018). Estrategias didácticas para la promoción de valores ambientales en la educación primaria. *AIBI, Revista de investigación en administración e ingeniería*, 6(1), 1-10.
- Eslava Zapata, R., Martínez Nieto, A., Chacón Guerrero, E., Zambrano Vivas, M., & Alonso Gonzalez, H. (2019). Factores asociados al uso de tácticas políticas en el ascenso laboral: una evaluación desde el contexto de la Universidad de Los Andes, “Núcleo Dr. Pedro Rincón Gutiérrez”, Venezuela. *Visión Gerencial*, 18(1), 96 – 105.
- Figueras, A. J. (2013). Dos conmemoraciones: Irving Fisher y John B. Clark. *Revista De Economía y Estadística*, 36(1), 43-49.
- García, Gómez, H. (17 de octubre de 2018). Colombia en la OCDE: ¿Es posible el desarrollo económico con desigualdad? UN Periódico Digital. Obtenido de <https://unperiodico.unal.edu.co/pages/detail/colombia-en-la-ocde-es-posible-el-desarrollo-economico-con-desigualdad/>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.
- Lozano, I., & Arias, F. (2018). Curvas Laffer de la tributación en Colombia. Obtenido de disponible en <https://www.banrep.gov.co/es/borrador-1045>.
- Maestre, R. J. (2017). Richard H. Thaler, premio Nobel de Economía 2017. Foro Económico Mundial. Obtenido de <https://es.weforum.org/agenda/2017/10/richard-h-thaler-premio-nobel-de-economia-2017/>.
- Martínez Nieto, A., Zambrano Vivas, M., Eslava Zapata, R., Chacón Guerrero, E., & Alonso González, H., (2017). Tácticas políticas y ascenso directivo en universidades públicas venezolanas. *Sapienza Organizacional*, 4(8), 115 -134.
- Méndez, C. (2007). *Metodología, Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales, 4º edición*. Bogotá: Limusa.
- Morales Valiente, C. (2017). La creatividad, una revisión científica. *Arquitectura y Urbanismo*, XXXVIII(2), 53-62.
- Muñoz, A. M., Borbón, C. G., & Laborín, J. F. (2019). Economía del Comportamiento: un campo fértil para la investigación de aplicaciones en política pública para México. Estudios sociales. *Revista de alimentación contemporánea y desarrollo regional*, 29(53), 1-22.

- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, Unesco. (2018). Colombia: invertir en la creatividad. Obtenido de <https://es.unesco.org/creativity/news/colombia-invertir-en-creatividad>.
- Prada Torres, O., Eslava Zapata, R., Chacón Guerrero, E., & Gonzalez Júnior, H. A. (2019). Gestión editorial: tratamiento de la información periodística. *Sapientia Organizacional*, 6(11), 200 – 219.
- Revista Dinero. (06 de noviembre de 2018), Tres reflexiones de Adam Smith para el próximo Presidente de Colombia. Obtenido de <https://www.dinero.com/economia/articulo/reflexiones-de-adam-smith-para-el-proximo-presidente-por-diego-camacho/259239>).
- Salom, M. (2016). Ley de Parkinson: Definición, ejemplos y aplicaciones, Superhábitos. Obtenido de <https://superhabitos.com/ley-de-parkinson>.
- Thaler, R. H. (2018). *Economía del comportamiento: pasado, presente y futuro*. USA: Universidad de Chicago.
- Villa, J., Rojas, M., & Coronado, L. (2017). Emprendimiento basado en pensamiento lateral: Aplicación mediante un juego. *En-Contexto*, 5(6), 117-135.
- Yentzen, E. (2003). Teoría general de la creatividad. *Polis*, 2(6). Obtenido de <http://journals.openedition.org/polis/6745>.

Contenido Revista Gestión y Desarrollo Libre No. 7:

Análisis financiero aplicado a una distribuidora de bienes y servicios del sector de automotores en la ciudad de Cúcuta, Norte de Santander

Impacto de la crisis migratoria venezolana en los colegios públicos del municipio de Cúcuta

Los créditos de vivienda de interés social prioritario, las cuotas de amortización y el IVA a los productos de la canasta familiar: un estudio en Colombia en el periodo 2014-2018

Análisis del sector minero-energético en Norte de Santander, mediante la metodología Shift-Share para el periodo 2005-2014

Concepción de la educación ambiental ante la crisis ecológica

La función gerencial: un análisis del liderazgo desde la Consejería Profesional

Uso de la herramienta ilustrativa como estrategia gerencial innovadora en la enseñanza de la biología

Difusión del conocimiento científico y su relación con la gestión universitaria

Estrategias para impulsar el agroturismo rural en Norte de Santander

Aplicación de un modelo de Vectores Autorregresivos VAR para medir el efecto de la variación de los precios del petróleo sobre el tipo de cambio en Colombia



*La Calidad académica
un compromiso institucional*

Universidad Libre Seccional Cúcuta.
Avenida 4 N° 12-81. El Bosque.
PBX 5829810 Ext. 104
dirinvestigaciones@unilibrecucuta.edu.co