



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local



4to Congreso Internacional en Finanzas y 1er Congreso Internacional en Estrategia Empresarial
“Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local”

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA SECCIONAL BUCARAMANGA

ESCUELA DE ECONOMÍA, ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS

GRUPO DE INVESTIGACIÓN EN ADMINISTRACIÓN, GIA

Compilador
Esperanza Suárez Gil

Diseño de Carátula

Pablo Andrés Méndez Merchán

Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas

Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga

Editor

Esperanza Suárez Gil

Anual- Formato Web-Online 228 páginas.

Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga Autopista Piedecuesta Kilometro 7

Conmutador: 6796220 Ext 20667-20448

Correo Electrónico: congresofinanzas.bga@upb.edu.co Bucaramanga, Colombia

ISSN: 2389-9158

Prohibida la reproducción total o parcial por cualquier medio sin la autorización escrita del titular de los derechos patrimoniales, Cuarta Edición, octubre de 2023.

Bucaramanga, Colombia



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

25 AÑOS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UPB BOLÍVAR

Universidad Pontificia Bolivariana

PRESENTACIÓN

Un ecosistema empresarial es la red de organizaciones, incluidos proveedores, distribuidores, clientes, competidores, agencias gubernamentales, etc., que participan en la entrega de un producto o servicio específico a través de la competencia y la colaboración. En la competencia de los nuevos mercados las empresas ahora deben evaluar factores tanto globales como locales y reúne características de ambas realidades para hacer su oferta diferenciada, por tal razón ellas deben pensar globalmente y actuar localmente.

Por lo anterior, en el evento se pretendía que las conferencias y una buena parte de las ponencias evidenciaran los avances en los modelos, métodos, herramientas y estrategias financieras y de estrategia administrativa utilizadas en cualquier tipo de organización (incluyendo gobiernos y el mercado general), para la medición de la efectividad de las estrategias que se implementan en las organizaciones.

Durante el encuentro nos encontramos para explorar y compartir conocimientos, ideas innovadoras y experiencias valiosas en los campos de las finanzas y la estrategia empresarial. Fue un punto de encuentro donde la excelencia académica se unió con la práctica empresarial, y donde las oportunidades de aprendizaje y colaboración abundaron.

Ponentes, empresarios y público en general tuvimos la oportunidad de participar en conferencias magistrales y sesiones interactivas, en donde se expusieron las tendencias en los mercados estratégicos y financieros. Nuestros ponentes de renombre internacional compartieron sus experiencias, conocimientos y resultados de investigación de vanguardia, y la audiencia aportó sus perspectivas y visiones únicas.

No solo se trató de adquirir conocimientos, sino también de establecer conexiones significativas. Este congreso se convirtió en una plataforma para establecer relaciones profesionales y personales que pudieran perdurar mucho después de que concluyó el evento, gracias a la oportunidad para interactuar, intercambiar ideas y construir redes que fortalecen la trayectoria profesional, crecimiento académico y de investigación.

Agradecemos a todos los involucrados en la organización de este congreso, a nuestros empresarios, conferencistas y ponentes invitados por aceptar ser parte de este evento y, por supuesto, a todos los asistentes que participaron de manera activa para hacer de este un espacio de aprendizaje inspirador y enriquecedor.



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local



COMITÉ CIENTÍFICO

La revisión de las ponencias que componen este libro estuvo a cargo de los siguientes investigadores nacionales e internacionales:

Nombre	Institución	País
Ronald G. Hernández Maldonado	Universidad Interamericana de Puerto Rico	Puerto Rico
Janina León	Pontificia Universidad Católica del Perú	Perú
Ernesto Carranza Aguilar	Universidad Nacional Autónoma de México-Facultad de Economía	México
Guadalupe Agustín González García	UAT / FCAV	México
Francisco López-Herrera	Universidad Nacional Autónoma de México	México
Dora Luz Gonzalez Bañales	Instituto Tecnológico de Durango/Tecnológico Nacional de México	México
Luis Bayardo Tobar Pesantez	Universidad Politecnica Salesiana	Ecuador
Carlos Mario Muñoz Maya	Universidad De La Salle	Colombia
Oscar Augusto Guerrero Franco	Pontificia Universidad Javeriana	Colombia
German Roberto Verdugo Rodriguez	Pontificia Universidad Javeriana	Colombia
Pedro Fernando Quintero Balaguera	Posgrados UPTC Duitama y Unab	Colombia
Héctor Luis Romero Valbuena	Universidad Industrial de Santander	Colombia
Elizabeth Tatiana Arroyave Cataño	Universidad de Medellin	Colombia
Jaime Andrés Vieira Salazar	Universidad Nacional de Colombia	Colombia
Juan Nicolas Montoya Monsalve	Universidad Nacional De Colombia	Colombia
Alba Patricia Guzmán Duque	Unidades Tecnológicas De Santander	Colombia
Carlos Andres Restrepo	Universidad Pontificia Bolivariana	Colombia
Lewis Charles Quintero Beltrán	Universidad Pontificia Bolivariana	Colombia
Gladys Elena Rueda Barrios	Universidad Pontificia Bolivariana	Colombia
Juan Carlos Roa Serrano	Universidad Pontificia Bolivariana	Colombia
Alejandro Acevedo Amorochó	Universidad Pontificia Bolivariana	Colombia
Julio Enrique Gonzalez Ambrosio	Universidad Pontificia Bolivariana	Colombia
Esperanza Suárez Gil	Universidad Pontificia Bolivariana	Colombia
Julian Andrés Velez Cárdenas	Universidad Pontificia Bolivariana	Colombia
Leydi Fernanda Vasquez Patiño	Universidad Pontificia Bolivariana	Colombia
Jaime Enrique Sarmiento Suárez	Universidad Pontificia Bolivariana	Colombia
Paola Martinez Higuera	Universidad Pontificia Bolivariana	Colombia
Diana Milena Lopez García	Universidad Pontificia Bolivariana	Colombia
Helio Armando Fernandez Aranda	Universidad Pontificia Bolivariana	Colombia
Jorge Luis Bejarano Martinez	Universidad Pontificia Bolivariana	Colombia
Wanda Ximena Morgana Ortiz Nunez	Universidad Pontificia Bolivariana	Colombia
Andres Felipe Acevedo Ojeda	Universidad Pontificia Bolivariana	Colombia



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

25 AÑOS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UPB Bucaramanga

Universidad Pontificia Bolivariana

COMITÉ ORGANIZADOR

El 4° Congreso Internacional en Finanzas y 1° en Estrategia Internacional estuvo liderado por miembros del Grupo de Investigación en Administración - GIA, de la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga, que se nombran a continuación:

Presidencia del Congreso
Mg. Esperanza Suárez Gil

Coordinación General
Ph.D. Gladys Elena Rueda Barrios

Miembros del Comité Organizador
Grupo de Investigación en Administración – GIA

Ph.D. Alejandro Acevedo Amorocho
Mg. Juan Carlos Roa Serrano

Mg. Julio Enrique González Ambrosio
Leydi Fernanda Vásquez Patiño
Julián Andrés Vélez Cárdenas



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local



TABLA DE CONTENIDO

FINANZAS	7
DETECCIÓN DE ENGAÑOS CONTABLES CON VARIABLES CUALITATIVAS Y CUANTITATIVAS	8
DIAGNÓSTICO FINANCIERO DEL GRAN HOTEL EN COLOMBIA	19
DESARROLLO DE UN MODELO DE INVERSIÓN EN RENTA VARIABLE: MÉTODOS DE OPTIMIZACIÓN Y PREDICCIÓN ECONOMÉTRICA.....	28
ESTUDIO FINANCIERO DE LOS FONDOS DE EMPLEADOS DE COLOMBIA, 2002 – 2022.....	37
GEOMETRÍA FRACTAL EN INGENIERÍA CIVIL: UNA HERRAMIENTA PARA OPTIMIZAR Y ECONOMIZAR ESTRUCTURAS	44
¿LEASING FINANCIERO O CREDITO? QUÉ TAN AUDAZ SE DEBE SER PARA TOMAR UNA DECISIÓN EN AMBIENTES INFLACIONARIOS.	49
COLOMBIA, TIERRA DE OPORTUNIDADES: ANALIZANDO DIVERSIFICACIÓN Y RENTABILIDADES HISTÓRICAS DE ACCIONES LOCALES	64
PROPUESTA DE INFORME PARA RENDICIÓN DE CUENTAS: CASO SECTOR COOPERATIVO DE AHORRO Y CRÉDITO	74
BANCA ÉTICA Y SU APORTE AL DESARROLLO: UNA MIRADA DESDE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL	82
EL PUNTO DE EQUILIBRIO FINANCIERO COMO ELEMENTO POTENCIALIZADOR PARA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	83
ESTRATEGIA EMPRESARIAL	84
DETERMINANTES DE LA INNOVACIÓN EMPRESARIAL: UNA INVESTIGACIÓN EMPÍRICA PARA MADAGASCAR.....	85
INNOVACIÓN SOCIAL EN LOS PROCESOS DE INVESTIGACIÓN DE LAS UNIVERSIDADES DEL SISTEMA UNIVERSITARIO DE MANIZALES – SUMA	93
PRINCIPALES PROBLEMÁTICAS DE LAS MICROEMPRESAS EN LA CIUDAD DE SAN PEDRO, COAHUILA	100
EL PROCESO ADMINISTRATIVO: UNA ESTRATEGIA EMPRESARIAL EN LA ADMINISTRACIÓN DE LOS HOTELES DEL MUNICIPIO DE FLORENCIA – CAQUETÁ.....	106
LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS DE FLORENCIA – CAQUETÁ, COLOMBIA.....	117
LAS SOCIEDADES DE BENEFICIO E INTERÉS COLECTIVO, UNA INFLEXIÓN DE MODELO DE NEGOCIO	127
TRABAJO DECENTE A PARTIR DE LA FORMALIZACIÓN DE EMPRENDIMIENTOS. CASO: CIÉNAGA – MAGDALENA, COLOMBIA.....	134
METODOLOGÍAS EN INFORMES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN COLOMBIA	145
DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN DE CONOCIMIENTO, PROPUESTA PARA SU MEDICIÓN	152
DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO CASO: CARIBBEAM SERVICES S.A.S. UBICADA EN LA CIUDAD DE CARTAGENA DE INDIAS.....	160



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local



EL IMPACTO DE LA PLANEACIÓN DE RUTAS EN LA DISMINUCIÓN DE TIEMPOS DE ENTREGA..... 170

EVOLUCIÓN EN LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO: UN ESTUDIO MIXTO EN MIPYMES 178

ANÁLISIS DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL RESTAURANTE KARRU: GENERANDO EXPERIENCIAS MEMORABLES. 186

ESTUDIO DE CASO. 186

CARACTERIZACIÓN DE CASOS EXITOSOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL POR LA EMPLEABILIDAD DE LAS MUJERES EN COLOMBIA 197

ANÁLISIS DEL MERCADO DE LOS EMPAQUES AGRÍCOLAS Y/O ALIMENTICIOS CON FILAMENTOS NATURALES.....220

PROPUESTA METODOLÓGICA PARA PARTICIPAR EN CADENAS GLOBALES DE VALOR, CASO COLOMBIA – COREA..... 221

MOTIVADORES, PERCEPCIÓN Y PERFIL DEL CONSUMIDOR EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO DE BUCARAMANGA Y SU ÁREA METROPOLITANA223

VALORACIÓN ECONÓMICA DE SERVICIOS ECOSISTÉMICOS A TRAVÉS DE HERRAMIENTAS DIGITALES -AGRICULTURA DEL FUTURO224

EMPRENDIMIENTOS SOSTENIBLES DESDE LAINNOVACIÓN Y LA APROPIACIÓN DE LA TECNOLOGÍA 225

FORMACIÓN EN EMPRENDIMIENTO EN EL MARCO DEL MODELO DE COMPETENCIAS EMPRESARIALES (ENTRECOMP)227



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local



FINANZAS



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

25 AÑOS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UPF BARCELONA

Universidad Pontificia Bolivariana

DETECCIÓN DE ENGAÑOS CONTABLES CON VARIABLES CUALITATIVAS Y CUANTITATIVAS

Lloret, Pilar¹; Arimany, Núria²; Amat, Oriol³

Resumen— En un trabajo anterior (Lloret et al, 2023) hemos propuesto un modelo integral para la detección de engaños contables con 105 señales de alerta basadas en variables cualitativas y cuantitativas. El modelo incluye señales de alerta referidas a temas como las características de la empresa, los momentos especiales en los que se pueden cometer más fraudes, perfiles y actuación de las personas, gobierno corporativo, resultados y datos contables, entre otros. La presente investigación empírica identifica cuáles son las señales cuantitativas y cualitativas con más poder predictivo. El trabajo ha permitido comprobar que la utilización de señales cualitativas juntamente con las cuantitativas tiene un importante potencial predictor de engaños contables. Las señales más útiles han sido la evolución de la amortización del inmovilizado, la ratio de liquidez, la ratio de rentabilidad del patrimonio neto y el flujo de caja de las operaciones. Estos resultados pueden ser de utilidad para auditores, analistas y organismos supervisores.

Palabras clave— Engaño contable, Fraude contable, Variables cualitativas, Variables cuantitativas, Señales de alerta, Contabilidad, Auditoría.

Abstract— In a previous work (Lloret et al, 2023) we have proposed a comprehensive model for the detection of accounting deceptions with 105 warning signs based on qualitative and quantitative variables. The model includes warning signs referring to issues such as the characteristics of the company, the special moments in which more fraud can be committed, profiles and actions of people, corporate governance, results and accounting data, among others. The present empirical research identifies which quantitative and qualitative variables have more predictive power. The work has allowed to verify that the use of qualitative signals together with the quantitative ones has an important predictive potential of accounting deception. The most useful signals have been the evolution of the depreciation of fixed assets, the liquidity ratio, the return on equity ratio and the cash flow from operations. These results can be useful for auditors, analysts and supervisory bodies.

Keywords— Accounting scheme, accounting fraud, qualitative variables, quantitative variables, warning signs, accounting, auditing.

¹ Doctoranda, Universitat de Vic- Universitat Central de Catalunya, pilar.lloret@uvic.cat

² Universitat de Vic- Universitat Central de Catalunya, nuria.arimany@uvic.cat

³ Universitat Pompeu Fabra, oriol.amat@upf.edu



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local



1. Introducción

El problema del engaño contable tiene una gran relevancia científica, como lo muestra el número de artículos académicos sobre la temática, y también una gran relevancia social (Bermeo-Giraldo et al., 2021), como consecuencia de las pérdidas que provoca en los mercados, empresas e inversores (Miller, 2006). En un trabajo anterior (Lloret et al, 2023) hemos propuesto un modelo integral de detección de engaño contable con 105 señales de alerta basadas en variables cualitativas y cuantitativas. Estas señales tienen el objetivo de ayudar a prever que una empresa es una firme candidata para cometer engaño contable o que ya lo ha cometido, como señala Clavería (2020). Con la revisión de la literatura hemos identificado que queda mucho camino a la hora de hacer investigación con el fin de profundizar en la identificación de señales de alerta que avisen antes de que sea demasiado tarde. Por ello, este trabajo tiene el objetivo de conocer cuáles son las señales que tienen más poder predictivo para la identificación de las empresas que cometen engaño contable. Más concretamente, se trata de contestar la siguiente pregunta:

- ¿Cuáles son las señales de alerta que tienen más poder predictivo a la hora de identificar que una empresa puede cometer o ha cometido engaño contable?

Para alcanzar este objetivo estructuraremos el artículo de la siguiente manera. Comenzaremos recordando el modelo integral de señales de alerta de engaño contable. A continuación, explicaremos la metodología que utilizaremos para el estudio empírico. Después llevaremos a cabo el estudio y analizaremos los datos obtenidos. Finalmente, expondremos las conclusiones y limitaciones del trabajo realizado.

2. Revisión de literatura

2.1. Modelo integral de señales de alerta de engaño contable

El punto de partida de esta investigación es el modelo que hemos propuesto (Lloret et al, 2023) que incluye un total de 105 señales de alerta que indican que en una compañía haya alta probabilidad de que se produzcan engaños contables o bien que ya se han producido los engaños contables. Es un modelo que tiene objetivos similares a los de otros autores como ACFE (2020), por ejemplo.

En la tabla 1 podemos ver un resumen de las señales de alta de engaño contable agrupadas por categoría, así como los principales trabajos de investigación que han permitido identificar estas señales.

Categoría	Señales de alta cualitativas		Señales de alta cuantitativas	
	Alta probabilidad de que se produzcan engaños contables	Alta probabilidad de que se hagan cometido engaños contables	Alta probabilidad de que se produzcan engaños contables	Alta probabilidad de que se hagan cometido engaños contables
Características de la empresa: Beneish (1997), Wilks y Zimbelman (2002)	x	x		
Momentos especiales en los que hay más motivaciones para los engaños: Schilit (1993) (2017)	x			



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local



Propietarios, directivos o empleados: Calderon y Green (1994), Wilks y Zimbelman (2002), Singleton y Singleton (2010)	x	x		
Gobierno corporativo: Dechov et al. (1996), Beasley (1996), Mills (2003)	x			
Sistemas de control y auditoría: Robertson (2002), Mills (2003), Albertcht et al. (2011), Wilks y Zumbelman (2002), AICPA (2002), Yucel (2013), Akpnuko y Umoren (2018)	x	x		
Objetivos financieros: Wilks y Zimbelman (2002), Singleton y Singleton (2010)	x			
Prácticas financieras: Lendez y Korevec (1999), Wilks y Zimbelman (2002), Robertson (2002), Pai et al. (2011)	x			
Prácticas contables: Akpnuko y Umoren (2018) (2017)	x	x		
Sistemas de incentivos: Lee et al. (1999), Wilks y Zimbelman (2002)	x			
Resultados: Lee et al. (1999), Wilks y Zimbelman (2002), Singleton (2010)	x			
Informes de analistas y agencias de calificación crediticia: Amat (2017)			x	
Medios de comunicación: Miller (2006), Bektashi (2015)			x	



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local



Políticas contables: Amat (2017), Akpnuko y Umoren (2018)				X
Balance: Albrecht et al. (1986), Sxhilit (1993), IAASB (2004), Yucel (2013) (2017)			X	X
Cuenta de resultados: Albrecht et al. (1986), Beneish (1999), IAASB (2004), Amat (2017), Akpnuko y Umoren (2018)			X	X
Estado de flujos de efectivo: Yucel (2013) (2017)				X
Datos operativos: Albrecht et al. (2011), Akpnuko y Umoren (2018) (2017)				X
Prácticas financieras: Yucel (2013), Albrecht et al. (1986), Akpnuko y Umoren (2018)				X

Fuente: Lloret et al., 2023

Tabla 1. Modelo integral de señales de alta de engaño contable.

El modelo propuesto tiene varias limitaciones y, entre ellas, podemos destacar que la relación de señales no contiene una priorización. Por lo tanto, esta investigación tratará de identificar cuáles son las señales que tienen más potencial predictivo en relación con el engaño contable.

3. Metodología

3.1. Objetivo

El objetivo de esta investigación es identificar qué "señales de alerta" son más útiles para predecir el fraude contable. Para ello utilizaremos una serie de técnicas estadísticas.

En primer lugar, utilizaremos un enfoque de regresión logística que puede ayudarnos a predecir la probabilidad de una variable de resultado binario basándonos en diferentes variables independientes (que pueden ser variables cualitativas o cuantitativas). La regresión logística se utiliza cuando la variable dependiente es binaria, lo que significa que puede tomar uno de dos valores, como Sí o No, o 1 o 0 (en este caso, tener engaño contable o no). La regresión logística se utiliza para modelizar la relación entre las variables independientes (señales de alerta) y la probabilidad de la variable dependiente (tener o no engaño contable). Otro objetivo de la regresión logística es identificar las variables independientes que están más fuertemente asociadas con la variable dependiente.

Continuaremos con el análisis factorial, cuyos objetivos son identificar las dimensiones o factores subyacentes que explican la interrelación de un conjunto de variables y reducir el número de variables.



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local



Finalmente, calcularemos la diferencia de medias y la prueba T, que son técnicas estadísticas utilizadas para comparar dos grupos relacionados con una variable concreta. El objetivo principal de estas técnicas es determinar si existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medianas de los dos grupos (empresas con engaño contable y empresas sin engaño contable).

3.2. Variables analizadas

Dada la gran cantidad de señales que integran el modelo (105 variables) hemos analizado cuáles son viables para la investigación teniendo en cuenta que hay muchas variables de las que desde el exterior de la empresa no se pueden evaluar por falta de información. También hemos eliminado variables que son muy similares y que, por lo tanto, no aportan información adicional.

Para las variables cualitativas, cuando las hemos intentado aplicar a las empresas seleccionadas, hemos comprobado que hay muchas que no se pueden estudiar desde el exterior de la empresa por falta de información y, por tanto, las hemos descartado.

Para las variables cualitativas, también nos hemos encontrado que cuando las hemos intentado aplicar a las empresas seleccionadas, hemos comprobado que hay muchas que no se pueden estudiar desde el exterior de la empresa (por ejemplo, las ventas a clientes que no tienen demasiada lógica) y otras que son repetitivas (por ejemplo, el fondo de maniobra negativo que ya se puede evaluar con la ratio de liquidez) y, por lo tanto, las hemos descartado.

Una vez hechas estas eliminaciones de señales, hemos trabajado con un total de 49 señales cualitativas y 13 señales cuantitativas para cada empresa (ver tabla 2).

Categoría	Señales de alerta cualitativas utilizadas en el estudio empírico
Características de la empresa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sectores donde hay mucha competencia 2. Empresas reguladas, concesionarias o que reciben subvenciones 3. Pocos años de vida 4. Estructura societaria y organizativa compleja 5. Muchas filiales en el extranjero 6. Filiales en paraísos fiscales 7. Historial de incumplimientos legales y sanciones
Momentos especiales	<ol style="list-style-type: none"> 8. Salida a bolsa 9. Oferta pública de adquisición 10. Cambios en la cúpula de la empresa
Propietarios, directivos o empleados	<ol style="list-style-type: none"> 11. Historial problemático (problemas con la justicia, despidos conflictivos). 12. Malos hábitos financieros (muy endeudados, gastan excesivamente ...). 13. Bajos estándares éticos 14. Alta rotación de directivos, empleados o asesores 15. Estilo de dirección con mucha agresividad 16. Exceso de optimismo sin ninguna base que lo sustente 17. Los directivos tienen una parte importante de las acciones de la empresa
Gobierno corporativo	<ol style="list-style-type: none"> 18. Desavenencias y conflictos entre los miembros del consejo de administración 19. Deficiencias en el gobierno corporativo 20. Empresa dominada por una persona 21. Falta de consejeros independientes 22. Directivos o empleados en el consejo de administración 23. Falta de código de ética o código de conducta



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

	24. Falta de normativa para la prevención del fraude 25. Falta de canal de denuncias anónimas
Sistemas de control y auditoría	26. Ausencia de auditoría interna o externa 27. No hay Comité de Auditoría 28. Auditores inadecuados: no independientes o inexpertos 29. Coste de auditoría muy reducido 30. Cambios de auditores 31. Conflictos con los auditores 32. Los auditores cuestionan el principio de empresa en funcionamiento 33. Filiales no auditadas o auditadas por otros auditores 34. Control inadecuado de los gastos de los directivos
Objetivos financieros	35. Alta expectativa de rentabilidad y obsesión por los beneficios y la cotización de las acciones
Prácticas financieras	36. Operaciones complejas que constan de entender
Prácticas contables	37. Filiales con participaciones que superan el 50% y que no se consolidan
Sistemas de incentivos	38. Incentivos muy agresivos por resultados a corto plazo (motivación para el fraude).
Resultados	39. Empresa que no cumple las expectativas de resultados
Características de la empresa	40. Ha sido excluida de cotización. 41. Sancionada por las autoridades
Propietarios, directivos o empleados	42. Cambios de hábito de vida 43. Vienen acciones sin explicación lógica
Sistemas de control y auditoría	44. Informes de auditoría externa negativos o con excepciones 45. Informes negativos de los auditores internos
Informes de analistas y agencias de rating	46. Informes negativos o que empeoren
Prácticas contables	47. Cambios de criterios de contables 48. Ajustes por errores
Medios de comunicación	49. Noticias negativas avisando de irregularidades o conflictos
Balance	1. Ratio de liquidez bajo 2. Deuda elevada
Cuenta de resultados	3. Resultado negativo o insuficiente (Rentabilidad sobre el patrimonio neto) 4. Flujo de caja de las operaciones negativo o insuficiente
Políticas contables	5. Aumentos en activos por impuestos diferidos 6. Aumentos en trabajos realizados por el inmovilizado 7. Amortizaciones, provisiones o deterioros muy diferentes a los del sector o a los de años anteriores
Balance	8. Crece el plazo de cobro 9. Crece el plazo de los stocks 10. Deuda elevada
Cuenta de resultados	11. Resultado negativo o insuficiente 12. Flujo de Caja negativo o insuficiente
Estado de flujos de efectivo	13. Discrepancias relevantes entre beneficio y caja generada

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2. Señales de alta calidad y cuantitativas que se han utilizado en el estudio empírico.

3.3. Muestra



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

Como, a pesar de la eliminación de señales que hemos realizado, igualmente hemos mantenido un número muy elevado de variables (62) hemos seleccionado una muestra total de 20 empresas. En función de los resultados obtenidos está previsto un estudio posterior donde se ampliará el número de empresas de la muestra.

Así, hemos utilizado dos muestras de empresas: la primera clasificación la constituyen diez empresas que han hecho fraude contable en los últimos veinticinco años: Enron, Wordcom, Lehman Brothers, Parmalat, Wirecard, Astroc, Pescanova, DIA, Luckin Coffee y Codere. Este primer grupo se ha obtenido del estudio explorativo que vamos a efectuar en el año 2021 mediante el buscador de internet Google con los términos: "escándalo" y "accounting scandal" comprobando al mismo tiempo se produjo realmente el engaño contable y verificando con la existencia de multas o sanciones por parte de organismos supervisores o de tribunales de justicia para investigar las relaciones entre los cracks bursátiles y los escándalos contables desde el año 1980 hasta el año 1980. en el año 2020. Al listado anterior se ha añadido la empresa Codere al haber sido sancionada en diciembre de 2022 por la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) por el suministro de su informe financiero del primer semestre de 2019, con "información no veraz y engañosa" en relación con los resultados declarantes de sus filiales en México, Colombia y Panamá.

El segundo grupo de empresas está integrado por diez empresas donde hay evidencias de que no han hecho fraude contable. Esta evidencia la hemos obtenido en base a seleccionar empresas que han recibido un premio por la transparencia, calidad y reputación corporativa de las empresas durante periodo 2000 a 2021. En concreto, se trata de los premios a la calidad de la información financiera otorgados por la Asociación Catalana de Contabilidad y Dirección (Accid) y los premios otorgados por la Asociación Española de Contabilidad y Dirección de empresas (AECA) otorgados a la transparencia empresarial y el ranking Merco de las mejores empresas en responsabilidad y Gobierno corporativo. Las empresas seleccionadas son las siguientes: Abertis, Acciona, ACS, Aena, Danone, El Corte Inglés, Inditex, Cellnex, Mercadona y Grifols.

A continuación, analizaremos los resultados obtenidos.

4. Resultados

4.1. Regresión logística

En la tabla 3 podemos ver los resultados de la regresión logística. Después de calcular las regresiones tenemos resultados diferentes para las variables cualitativas y cuantitativas. Las regresiones pueden interpretarse como que cuanto mayor sea el número del coeficiente de regresión, mayor será la probabilidad de que la empresa cometa engaño contable. En el caso de las variables cualitativas, el coeficiente es de 1,723, que es un número significativo, lo que significa que cuantas más señales cualitativas haya, mayor será la probabilidad de que la empresa cometa engaño.

Cuando incluimos algunas variables cuantitativas en la regresión, el coeficiente que representa las señales de alerta cualitativas se hace más fuerte y mantiene su nivel de significación (4,568 para las variables cualitativas, 2,030 para la amortización, 10,91 para la rentabilidad del patrimonio neto).

En cuanto a las variables cuantitativas, de todas las variables utilizadas, hemos identificado cuatro con un fuerte poder predictivo: disminución de la amortización, disminución de la ratio de liquidez, disminución de la ratio de rentabilidad del patrimonio neto y flujo de caja de las operaciones.

Por otro lado, tenemos los resultados de la pseudo R cuadrada. Se trata de una medida de la bondad de ajuste de un modelo de regresión logística. Es un estadístico que oscila entre 0 y 1 y representa la proporción de varianza de la variable dependiente que explican las variables independientes del modelo.



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

Cuanto mayor sea la pseudo R cuadrada, mejor será el ajuste del modelo a los datos.

Variable	Engaño contable	Engaño contable
Variables cualitativas	1.723*	4.568*
	(1.97)	(2.15)
Amortización		2.030
		(1.16)
Ratio de liquidez		0.624
		(0.80)
Rentabilidad del patrimonio neto		10.91**
		(3.15)
Flujo de caja de las operaciones		-0.00**
		(-2.63)
Pseudo R cuadrada	0.65	0.79
Observaciones	20	20

Fuente: Elaboración propia.
Tabla 3. Regresión logística.

Al interpretar las cifras obtenidas a partir de la pseudo R cuadrada, es importante tener en cuenta que se trata de una medida relativa de la bondad del ajuste, no de una medida absoluta. Por lo tanto, debe utilizarse para comparar la bondad de ajuste de diferentes modelos o para evaluar la mejora de la bondad de ajuste al añadir variables independientes adicionales al modelo. Un valor de la pseudo R cuadrada de 0 indica que el modelo no explica nada de la varianza de la variable dependiente. Un valor de 1 indica que el modelo explica toda la varianza de la variable dependiente. Sin embargo, en la práctica es muy poco frecuente obtener un valor de la pseudo R cuadrada de 1. Un valor de la pseudo R cuadrada de 0,2 o superior suele considerarse aceptable, mientras que un valor de 0,5 o superior se considera un ajuste muy bueno.

En este caso, tenemos los valores de 0,65 y 0,79, lo que significa que las variables cualitativas son fuertes para predecir el engaño contable (0,65), pero si las utilizamos junto con las variables cuantitativas, el poder de predicción es mayor (0,79).

También tenemos los resultados de la estadística t (entre paréntesis). Estas muestran significación cuando el número es superior a $-/+2$. En este caso, las variables cualitativas (2,15), la rentabilidad del patrimonio neto (3,15) y el flujo de caja de las operaciones (-2,63) son las más significativas.

4.2. Análisis factorial

Continuamos el análisis con el análisis factorial. La carga factorial es una medida utilizada en el análisis factorial que indica el grado de asociación de cada variable con un factor determinado. La carga factorial representa la correlación entre cada variable y el factor, y oscila entre -1 y +1. Una carga factorial positiva indica una correlación positiva entre la variable y el factor, mientras que una carga factorial negativa indica una correlación negativa. Una carga factorial igual o superior a 0,3 se considera generalmente una carga significativa, lo que indica que la variable contribuye significativamente al factor. Una carga igual o superior a 0,5 suele considerarse una carga fuerte. En este caso, tal y como se puede ver en la tabla 4, el coeficiente de liquidez tiene más peso (0,76), y la amortización (0,07) y las variables cualitativas (0,03) también tienen cierto peso. Pero las otras dos variables cuantitativas (rentabilidad del patrimonio neto y flujo de caja de las operaciones) no están relacionadas con las otras porque tienen una carga factorial negativa.



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

Variable	Carga factorial
Variables cualitativas	0.03
Amortización	0.07
Ratio de liquidez	0.76
Rentabilidad del patrimonio neto	-0.60
Flujo de caja de las operaciones	-0.25

Fuente: Elaboración propia.
Tabla 4. Análisis factorial

4.3. Diferencia de medias

La diferencia de medias y la prueba T son técnicas estadísticas utilizadas habitualmente para comparar dos grupos en relación con una variable concreta. El objetivo principal de estas técnicas es determinar si existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medias de los dos grupos. La técnica de diferencia de medias consiste en calcular la diferencia entre las medias de dos grupos con relación a una variable concreta. Esta técnica suele utilizarse cuando la variable de interés es continua y se distribuye normalmente. La prueba T, por otra parte, es una prueba estadística que determina si la diferencia de medias entre dos grupos es estadísticamente significativa. La prueba T también se utiliza cuando la variable de interés es continua y se distribuye normalmente.

Variable	Engaño contable (a)	No engaño contable (b)	Prueba T (b)-(a)
Variables cualitativas	22.1	15.2	-6.9***
Rentabilidad del patrimonio neto	-0.12	0.10	0.22
Flujo de caja de las operaciones	-206	776	797***

Fuente: Elaboración propia.
Tabla 5. Diferencia de medias

En la tabla 5 podemos ver que cuanto mayor es el número de variables cualitativas mayor es la probabilidad de engaño contable (22,1 para las empresas con engaño contable frente a 15,2 para las empresas sin engaño contable). En cuanto a la ratio de rentabilidad del patrimonio neto, cuando es negativa (-0,12) hay más probabilidad de fraude, y lo mismo ocurre con el flujo de caja de las operaciones (-206). Y la prueba T muestra que las variables cualitativas y el flujo de caja de las operaciones son estadísticamente significativas.

En resumen, se han identificado algunas variables que tienen un fuerte poder de predicción: un conjunto de variables cualitativas y algunos datos financieros. En cuanto a las señales cualitativas, podemos concluir que es útil utilizarlas todas juntas y que cuanto mayor sea el número de señales que tenga una empresa, mayor será la probabilidad de que haya engaño contable.

Para las variables cuantitativas hemos identificado sólo cuatro con un fuerte poder de predicción: la variación de la amortización, la ratio de liquidez, la ratio de rentabilidad del patrimonio neto y el flujo de caja de las operaciones. Y parece que una empresa tiene más probabilidades de tener fraude contable si presenta una disminución de la amortización, una ratio de liquidez aplastante, una ratio baja de rentabilidad del patrimonio neto y un flujo de caja de las operaciones negativo.

Finalmente, también hemos obtenido pruebas de que podemos hacer mejores predicciones si utilizamos las señales cualitativas conjuntamente con las cuantitativas.

5. Conclusiones



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

El objetivo de este trabajo ha sido conocer cuáles son las señales que tienen más poder predictivo para la identificación de las empresas que tienen una alta probabilidad de que tengan engaño contable. Por ello, hemos tratado de contestar dos preguntas:

- ¿Cuáles son las señales de alerta que tienen más poder predictivo a la hora de identificar que una empresa puede cometer o ha cometido engaños contables? Sobre esta cuestión hemos encontrado que el conjunto de señales cualitativas tiene poder predictivo y cuantas más señales cualitativas tiene una empresa más elevada es la probabilidad de que haya engaño contable. En cambio, no hemos encontrado evidencias de que haya unas señales más potentes, sino que lo que es potente es el conjunto de señales.

- ¿Cuáles son las señales de alerta que tienen más poder predictivo a la hora de identificar que una empresa puede cometer o ha cometido engaños contables? Sobre esta cuestión hemos encontrado que las señales más potentes en la evolución de la amortización, la ratio de liquidez, la ratio de rentabilidad de los fondos propios y el flujo de caja generado por las operaciones. Una empresa tiene más probabilidad de tener engaño contable si la amortización del inmovilizado se reduce, si tiene una ratio baja de liquidez, si tiene una ratio baja de rentabilidad de los fondos propios y si el flujo de caja de las operaciones es negativo.

Otro hallazgo interesante de esta investigación es que si se utilizan simultáneamente las señales cualitativas y cuantitativas se puede identificar mejor a las empresas que cometen engaño contable. Se trata de evidencias que pueden ser de utilidad para auditores, analistas y organismos supervisores.

El trabajo realizado tiene varias limitaciones y, entre ellas, podemos destacar que la muestra utilizada (diez empresas con engaño contable y diez empresas sin engaño contable) es muy reducida. Otra limitación es que no se han considerado las implicaciones a nivel del cumplimiento y consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) establecidos en 2015 por la Asamblea General de las Naciones Unidas. De cara a la continuidad de esta línea de investigación, tenemos la intención de profundizar la investigación con una muestra más amplia de empresas para que los resultados sean más representativos de la realidad, así como profundizar en algunos indicadores tanto cualitativos como cuantitativos que contribuya al logro de los ODS.

Referencias

- ACFE (2020). *ACFE fraud prevention check-up*. www.acfe.com
- AICPA (2002). *Statement of Auditing Standards*) 99, Consideration of Fraud in a Financial Statement Audit, American Institute of Certified Public Accountants.
- Akpanuko, E. y Umoren, N. (2018). The influence of creative accounting on the credibility of accounting reports. *Journal of Financial Reporting and Accounting*, Vol. 16 (3).
- Albrecht, S.W., Howe, K.R. y Romney, M.B. (1985). Deterring Fraud: The Internal Auditors Perspective, *The Accounting Review*, Vol. 60, No. 4, p. 774-775.
- Albrecht, S.W. y Romney, M.B. (1986). Red-Flagging Management Fraud: a Validation, *Advances in Accounting*, Vol. 3, p. 323-333
- Amat, O. (2017). *Empresas que mienten*. Barcelona: Profit.
- Beasley, M.S. (1996). An empirical analysis of the relation between the board of director's composition and financial statement fraud. *The Accounting Review*, vol. 71, n. 4, p. 443-465.
- Beneish, M.D. (1999) *The detection of earnings manipulation*, Financial Analysts Journal, pp. 24-36.
- Bermeo-Giraldo, M. C., Grajales-Gaviria, D., Valencia-Arias, A., & Palacios-Moya, L. (2021). Evolución de la producción científica sobre el fraude contable en las organizaciones: análisis bibliométrico. *Estudios Gerenciales*, 37(160), 492-505.
- Calderon, T.G. y Green, B.P. (1994). Signalling fraud by using analytical procedures. *Ohio CPA Journal*. Vol. 53, n. 2, p. 27-38.



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

25 AÑOS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UPB BOLIVARIANA



- Clavería Navarrete, A. (2020). Indicios de fraude o error contable en los estados financieros. Casos: La Polar y Clínica Las Condes. CIEG, Revista Arbitrada del Centro de Investigación y Estudios Gerenciales No 45 sep. – oct. 2020 [pág. 24-48]
- Correa García, J. A. (2019). La Profesión Contable y los Objetivos de Desarrollo Sostenible –ODS– Contaduría Universidad De Antioquia, (74), 9–11. <https://doi.org/10.17533/udea.rc.339223>
- Dechow, P.M., Sloan, R.G. y Sweeney, A.P. (1996). Causes and consequences of earnings manipulations: an analysis of firms subject to enforcement actions by the SEC. *Contemporary Accounting Research*. Vol. 13, 1, p. 1-36
- ICJCE (2015): *NIA-ES 240*. Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España, abril.
- Lee, T.A., Ingram, R.W. y Howard, T.P. (1999). The difference between earnings and operating cash flow as an indicator of financial reporting fraud. *Contemporary Accounting Research*. Vol. 16, n. 4. p. 749-786.
- Lendez, A.M. y Korevec, U. (1999). How to prevent and detect financial statement fraud. *The Journal of Corporate Accounting & Finance*. Vol. ,1 n. 1. p. 47-54.
- Lloret, P., Arimany, N. y Amat, O. (2023): Comprehensive red flag model for accounting fraud detection using qualitative and quantitative variables, Edward Elgar Publishing, Northampton.
- Miller, G.S. (2006). The Press as a Watchdog for Accounting Fraud. *Journal of Accounting Research*, Vol. 44, n. 5, p. 1001-1032.
- Mills, D.Q. (2003). *Wheel, deal and steal: deceptive accounting, deceitful CEOs and ineffective reforms*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Pai, P.F., Hsu, M.F. y Wang, M.C. (2011). A support vector machine-based model for detecting top management fraud. *Knowledge based systems Journal*, Vol. 24, p. 314–321.
- Robertson, J.C. (2002). *Fraud examination for managers and auditors*. 4th Edition. Austin, Texas: Viesca.
- Schilit, H.M. (1993). *Financial shenanigans: how to detect accounting gimmicks and fraud in financial reports*. New York: McGraw-Hill.
- Ukaj, S. B., & Bektashi, S. M. (2015). Economic Criminal Acts according to Criminal Code of Republic of Kosovo. *ILIRIA International Review*, 5(1), 163-178.
- Singleton, T.W. y Singleton, A.J. (2010). *Fraud Auditing And Forensic Accounting*, 4^a Edition, John Wiley & Sons, Inc, Nueva York.
- Yücel, E.Ö. (2013). Effectiveness Of Red Flags in Detecting Fraudulent Financial Reporting: An Application In Turkey. *Journal of Accounting and Finance*.
- Wilks, T. J. y Zimbelman, M.F. (2002). The Effects Of A Fraud-Triangle Decomposition Of Fraud Risk Assessments On Auditors' Sensitivity To Incentive And Opportunity Cues. Proceedings Of The 15th University Of Illinois Symposium On Auditing Research, Urbana–Champaign, USA.
- Zayas, L. (2016). Señales de alerta para la detección de fraude en las empresas. *Revista de Contabilidad y Dirección*, Vol. 23, p. 61-81.



DIAGNÓSTICO FINANCIERO DEL GRAN HOTEL EN COLOMBIA

Rivera Godoy, Jorge Alberto⁴

Resumen— El propósito de esta investigación es evaluar el desempeño financiero del gran hotel en Colombia en el período 2016-2021 mediante el análisis y comparación de indicadores contables y de gestión de valor que miden su crecimiento, eficiencia, eficacia y efectividad financiera para lograr utilidades contables y residuales.

Se encuentra que el gran hotel colombiano logra en promedio un rendimiento del capital negativo que sigue la orientación del margen utilidad neta, que, también, en promedio es negativo. Esta relación es semejante en los hoteles norteamericanos y europeos, pero solo en el primero su promedio es igualmente negativo. La efectividad, la eficiencia y la eficacia es inferior en el gran hotel local.

El gran hotel colombiano destruye valor económico agregado en los últimos cinco años, y el valor económico agregado en el sexenio es negativo, mientras los hoteles del exterior destruyen valor en los últimos dos años y en el sexenio. Además, cuando se compara el valor económico agregado en relación con la inversión se observa que el hotel nacional es inferior a sus pares externos.

Este trabajo podría ser ampliado para grupos de hoteles análogos en su estructura jurídica, edad, etapa de su ciclo de vida.

Palabras clave— Valor económico agregado; indicadores financieros; eficiencia; eficacia, efectividad.

Abstract— The purpose of this research is to evaluate the financial performance of the large hotel in Colombia in the period 2016-2021 through the analysis and comparison of accounting and value management indicators that measure its growth, efficiency, efficacy and financial effectiveness to achieve accounting profits and residuals.

It is found that the large Colombian hotel achieves, on average, a negative return on capital that follows the orientation of the net profit margin, which is also negative on average. This relationship is similar in North American and European hotels, but only in the former is its average equally negative. The effectiveness, efficiency and efficacy is lower in the local big hotel.

The great Colombian hotel destroys added economic value in the last five years, and the added economic value in the six-year term is negative, while foreign hotels destroy value in the last two years and in the six-year term. In addition, when the economic value added is compared in relation to the investment, it is observed that the national hotel is inferior to its external peers.

This work could be extended to groups of similar hotels in their legal structure, age, stage of their life cycle.

Keywords— Economic value added; financial indicators; efficacy; effectiveness.

⁴ Doctor Distinguido “Cum Laude” en Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Autónoma de Madrid (España). Docente de la Universidad del Valle, Cali (Colombia) jorge.rivera@correounivalle.edu.co



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local



1. Introducción

Esta investigación tiene como objetivo evaluar el desempeño financiero del gran hotel colombiano en el sexenio 2016-2021.

Se encuentra un crecimiento del activo neto operacional; pero su rendimiento del capital en tres años, y en promedio, es negativo, manteniendo una relación directa con el margen de utilidad neta, que igualmente es negativa en los mismos años y en promedio. Además, destruye valor en cinco años y en el sexenio; los resultados negativos del rendimiento promedio del capital y su relación positiva con el margen neto se replican en los hoteles extranjeros, como, también, la destrucción de valor en el sexenio, pero todos estos indicadores son superados por los hoteles de otros países.

La ponencia se ha organizado así: se comienza con una revisión de la literatura, en la que se conceptúa sobre los indicadores financieros apropiados para este estudio; luego se presenta la metodología, donde se presenta el enfoque, método y población; después se muestran los resultados, donde analiza el ejercicio financiero del hotel en Estados Unidos de América y en Europa y del gran hotel en Colombia; a continuación, se discuten los resultados, y para finalizar se presentan las conclusiones.

2. Revisión de literatura

La evaluación del desempeño financiero mediante indicadores contables ha sido cuestionada principalmente por no considerar el costo de capital propio, ni el riesgo (Stern & Willette, 2014), por estar influenciado por las políticas contables adoptadas (Atrill, 2017) y por ser cortoplacista (Arnold & Lewis, 2019), limitaciones que parcialmente han sido mejoradas por los indicadores de gestión de valor.

Indicadores contables. El crecimiento es medido por el comportamiento en el tiempo del activo neto operacional, ANO. “La eficiencia con la cual una empresa utiliza sus recursos, en especial los activos operacionales, según la velocidad de recuperación del dinero invertido en cada uno de los mismos” (Ortiz, 2018, p. 223) se calcula con la rotación de activos. La eficacia en el control de los costos y gastos de la fábrica y su efecto sobre la utilidad se mide con los márgenes de utilidad (Rivera, 2017). La efectividad en la obtención de utilidades a sus propietarios por sus inversiones se calcula con el rendimiento del capital, ROE. En el sistema Dupont ampliado, el ROE resulta del producto de la rotación de activos, el margen de utilidad neta y el apalancamiento financiero, este último surge de dividir el activo sobre el patrimonio (Ross, Westerfield & Jordan, 2019).

Indicadores de gestión del valor. El EVA es la utilidad residual que resulta de la diferencia entre la utilidad operacional después de impuestos (UODI) y el cargo de capital (Stewart, 2000): $EVA_t = UODI_t - \text{Cargo de capital}_t$, (1)

El cargo de capital surge del producto del activo neto operacional ($ANOt$) por el costo de capital (Kot) en el año t : $\text{Cargo de capital}_t = (ANOt)(Kot)$, (2)

El $ANOt$ es igual a la suma del activo fijo neto operacional ($AFNOt$) y el capital de trabajo neto operativo ($KTNOt$). El $AFNOt$ surge de la diferencia entre el activo fijo operacional y la depreciación, en tanto que el $KTNOt$ es la diferencia entre el activo corriente operativo y el pasivo corriente sin costo explícito.

De acuerdo con Modigliani & Miller (1963, p. 441) el costo de capital (Kot) se calcula así:

$$Kot = Ke(1-L) + Ki(1-t)L, \quad (3)$$

Donde Ke representa el costo del capital propio, L la estructura de capital que resulta de dividir la deuda con costo explícito entre el activo neto operacional y Ki el costo de la deuda, que una vez es deducida su protección fiscal (t) queda como $Ki(1-t)$.



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local



Stewart (2000) muestra otra forma de calcular el EVA:

$$EVA = [ANOt] [(UODIt / ANOt) - (Kot)] \quad (4)$$

Donde $UODIt / ANOt$ representa la rentabilidad después de impuestos del activo neto operacional, que siguiendo la estructura del sistema Dupont es igual al producto del margen de la utilidad operacional después de impuestos ($UODIt / Ventast$) por la rotación del activo neto operacional ($Ventast / ANOt$):

$$UODIt / ANOt = (UODIt / Ventast) (Ventast / ANOt) \quad (5)$$

La expresión $[(UODIt / ANOt) - (Kot)]$ representa el porcentaje de utilidad o pérdida residual.

El valor de mercado agregado VMA del período se determina sumando el valor presente de los EVA s de varios años; que se puede enunciar matemáticamente así:

$$VMA = \sum_{j=1}^{j=n} EVA_j / (1 + Koj)^j \quad (6)$$

Para conocer el EVA que genera el activo neto operacional, se utiliza la siguiente relación:

$$EVA_t / ANOt \quad (7)$$

3. Metodología

El enfoque de esta investigación es cuantitativo con el que se puede medir las actividades que inciden sobre el desempeño financiero de hoteles, mediante la utilización del método del análisis de tendencias de indicadores contables (Zutter & Smart 2019) y de gestión del valor, que de forma complementaria “proporcionan una herramienta más poderosa para evaluar el desempeño” (Obaidat, 2019, p. 66). Los indicadores escogidos calculan las siguientes actividades financieras: crecimiento, eficiencia, eficacia, efectividad, valor económico agregado, valor de mercado agregado, porcentaje de utilidad o pérdida residual y valor económico agregado por unidad monetaria de inversión.

De las bases de datos EMIS professional (2022) y Superintendencia de Sociedades (2022) se obtuvieron los estados financieros en el período 2016-2021 de los hoteles de gran tamaño de las principales ciudades colombianas clasificados con el CIU 5511 (DANE, 2020). El número de hoteles considerados fueron: 52 para el 2016 y 2021; 50 para el 2017; 55 para el 2018; 51 para el 2019; 44 para el 2020. Se tomó los hoteles con activos superiores a los 30.000 salarios mínimos mensuales legales vigentes, conforme al artículo 2 de la Ley 905 de 2004 (Congreso de Colombia, 2004).

4. Resultados

En la Tabla 1 se muestran los indicadores de desempeño financiero del hotel en Estados Unidos de América (HEU) en el período 2016-2021 de un promedio de 68 hoteles. El ROE fue positivo en los primeros cuatro años y negativos en los últimos dos años, y su promedio fue de -4,0%, resultado del producto de los promedios del margen de pérdida neta (-2,6%), que solo fue positivo en el primer cuatrienio, de la rotación de activos (0,60 veces) y del



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

apalancamiento financiero (257,2%). Los índices de efectividad, eficacia y eficiencia fluctuaron cada dos años en el mismo sentido, salvo la efectividad en el 2021 y la eficiencia en el 2017; y de forma contraria al apalancamiento financiero que disminuyó hasta el 2018 y luego aumentó. El mayor y menor *ROE* se presentaron en el 2018 (31,9%) y 2021 (-40,2%), precisamente en el 2018 se presentó el mayor margen de utilidad neta (17,6%) y la mayor rotación de activos (0,79), y en el 2021 tuvo lugar el mayor apalancamiento financiero, que fue negativo.

El HEU creó *EVA* en el primer cuatrienio, luego pasó a destruir *EVA*; creció hasta el 2018 y se deterioró en los siguientes años, y su promedio fue de \$-28 MMUS. El *EVA* mantuvo una relación positiva con el porcentaje de utilidad o pérdida residual, con sus valores más bajo y alto en idénticos años: 2018 (\$160 MMUS y 7,7%) y 2021 (\$-394 MMUS y -11,8%); siguió la tendencia de UODI/ANO y Ko hasta el 2020, y mantuvo una relación negativa con el ANO a partir del 2018. Los promedios de estos inductores fueron: el porcentaje de utilidad residual (0,1%), UODI/ANO (6,3%), Ko (6,2%) y ANO (\$2.582 MMUS). El valor de mercado agregado del sexenio fue de \$-46 MMUS a 1-1-2016. En términos relativos se creó un promedio de *EVA* de \$0,001 US por cada dólar invertido en el ANO.

Al cotejar los indicadores UODI/ANO y *ROE* anuales se observa que mantuvieron una misma orientación hasta el penúltimo año, con un promedio superior en el primero (6,3% vs -4,0%).

Tabla 1: Indicadores promedio del HEU

Indicador	2016	2017	2018	2019	2020	2021	promedio	σ
a. Sistema Dupont ampliado								
<i>ROE</i>	12,7	12,9	31,9	16,2	-30,4	-40,2	-4,0	28,8
Margen de utilidad neta (%)	8,1	8,2	17,6	9,9	-30,8	-28,6	-2,6	21,3
Rotación de activos (veces)	0,67	0,67	0,79	0,72	0,38	0,39	0,60	0,17
Apalancamiento financiero (%)	236,9	233,4	228,1	229,5	258,7	356,7	257,2	50,0
b. <i>EVA</i> , <i>VMA</i> y <i>EVA/ANO</i>								
<i>EVA</i> (MMUS\$)	106	122	160	146	-308	-394	-28	
ANO (MMUS\$)	2.188	2.288	2.073	2.731	2.863	3.349	2.582	
UODI/ANO (%)	10,7	11,3	14,2	11,6	-5,2	-4,7	6,3	8,8
Ko (%)	5,8	6,0	6,5	6,3	5,5	7,1	6,2	0,5
Utilidad o pérdida residual (%)	4,9	5,4	7,7	5,3	-10,8	-11,8	0,1	8,9
<i>VMA</i> a 1-1-2016 (MMUS\$)	-46							
<i>EVA/ANO</i>	0,05	0,05	0,08	0,05	-0,11	-0,12	0,001	0,09
Número de hoteles	69	70	70	65	66	66	68	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Damodaran (2022).

Nota: MMUS\$ denota cifras monetarias en millones de dólares

En la Tabla 2 se exhiben los indicadores de desempeño financiero del hotel en Europa (HE) en el período 2016-2021 de un promedio de 109 hoteles. El *ROE* fue positivo en el primer cuatrienio y negativo en el último bienio, su promedio fue de 0,8%, resultado del producto de los promedios del margen de utilidad neta (0,6%), que fue positivo en los primeros cuatro años y negativo en los siguientes, de la rotación de activos (0,96 veces) y del apalancamiento financiero (146,9%), con orientaciones similares entre la efectividad y la eficacia que oscilaron en casi todos los años; pero en varios años en sentido contrario a la eficiencia y el apalancamiento financiero, que también fluctuaron; sin embargo, la relación entre eficiencia y apalancamiento financiero fue inversa. El más alto y bajo *ROE* se presentaron en el 2019 (15,0%) y 2020 (-19,3%) debido que en esos años se tuvo la mayor y menor eficacia del sexenio.

El HE generó *EVA* en los cuatro primeros años, pero lo destruyó en los siguientes dos años; su promedio fue de \$-3 MMUS; creció al inicio y final del periodo, y decreció en el interludio. El *EVA* subió de \$21 MMUS en el 2016 a \$29 MMUS en el 2017, y comenzó un descender por tres años, hasta llegar destruir valor por \$-57 MMUS en el 2020, la cual se aminora a \$-49 MMUS en el 2021; esta orientación fue afín con los indicadores: porcentaje de utilidad o pérdida residual, UODI/ANO, y Ko, salvo en el 2018 para este último; en todos ellos coincide su pico más bajo en 2020 y el pico más alto en el 2017, excepto Ko en el 2017; mientras el ANO creció hasta 2018, luego osciló. Los promedios de estos inductores fueron: porcentaje de utilidad o pérdida residual (-0,8%), UODI/ANO



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

(5,6%), Ko (6,4%) y ANO (\$709 MMUS). El valor de mercado agregado del sexenio fue de \$-2 MMUS a 1-1-2016. En términos relativos se destruyó un promedio de EVA de \$-0,01 US por cada dólar invertido en el ANO. Al equiparar los índices anuales de ROE y UODI/ANO, se observó una relación inversa hasta el 2019, cambiando a una relación directa en los siguientes dos años.

Tabla 2: Indicadores promedio del HE

Indicador	2016	2017	2018	2019	2020	2021	promedio	σ
a. Sistema Dupont ampliado								
ROE	10,2	7,6	12,9	15,0	-19,3	-10,6	0,8	14,1
Margen de utilidad neta (%)	6,0	4,8	8,9	10,2	-16,9	-9,6	0,6	11,1
Rotación de activos (veces)	1,06	1,14	1,03	1,05	0,79	0,69	0,96	0,18
Apalancamiento financiero (%)	159,5	137,1	140,1	140,0	143,9	160,9	146,9	10,5
b. EVA, VMA y EVA/ANO								
EVA (MMUS\$)	21	29	23	12	-57	-49	-3	
ANO (MMUS\$)	716	777	834	630	643	653	709	
UODI/ANO (%)	9,2	10,1	9,9	8,0	-2,9	-0,7	5,6	5,8
Ko (%)	6,3	6,4	7,1	6,0	5,9	6,8	6,4	0,4
Utilidad o pérdida residual (%)	2,9	3,7	2,8	1,9	-8,9	-7,5	-0,8	5,7
VMA a 1-1-2016 (MMUS\$)	-2							
EVA/ANO	0,03	0,04	0,03	0,02	-0,09	-0,08	-0,01	0,06
Número de hoteles	118	109	113	109	100	102	109	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Damodaran (2022).

Nota: MMUS\$ denota cifras monetarias en millones de dólares

En la Tabla 3 se muestra los indicadores contables del gran hotel en Colombia. El ROE fue positivo en tres años y negativo en los otros tres, y su promedio de -6,1%, que resultó del producto de los promedios del margen de pérdida neta (-9,6%), la rotación de activos (0,24 veces) y el apalancamiento financiero (266,8%). El ROE declinó hasta el 2018, luego presentó altibajos, manteniendo una relación directa con el margen de utilidad neta; pero se separó en varios años de la orientación de la rotación de activos y del apalancamiento financiero, pues el primero fluctúa en casi todos los años, y el segundo cayó hasta el 2019 y después se elevó. El mayor ROE (11,4%) se presentó en el 2016 debido a que el margen de utilidad neta (14,8%) y la rotación de activos (0,30 veces) fueron los más altos; mientras el menor ROE (-19,3%) tuvo lugar en el 2020, inducido por el mayor margen de pérdida neta (-74,6%), y la más baja rotación de activos (0,09 veces). Los picos del apalancamiento financiero se presentaron en otros años diferentes a los del ROE. Por lo tanto, se puede colegir que el comportamiento de la efectividad estuvo ligado especialmente a la orientación de la eficacia.

Tabla 3: Sistema Dupont ampliado de la GHC

Indicador	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Promedio	σ
ROE (%)	11,4	2,8	-3,5	4,4	-19,3	-3,2	-6,1	10,4
Margen de utilidad neta (%)	14,8	4,2	-5,3	7,3	-74,6	-4,3	-9,6	32,7
Rotación de activos (veces)	0,30	0,26	0,27	0,25	0,09	0,23	0,24	0,08
Apalancamiento financiero (%)	255,7	251,2	242,8	238,3	286,2	326,6	266,8	33,8

Fuente: Elaboración propia con base en EMIS profesional (2022), Superintendencia de Sociedades (2022) y Rivera, Vivas y López: (2023).

La gran empresa hotelera colombiana destruyó valor económico agregado en los últimos cinco años, después de crear EVA en el primer año; tuvo altibajos anuales, salvo entre 2019-2020 donde decayó hasta llegar a su mayor destrucción (\$-8.249 MM); su promedio fue de \$-3.825 MM. El EVA mantuvo una relación directa con la UODI (menos entre 2018-2019 donde esta relación fue inversa), y una relación inversa con el cargo de capital hasta el 2019, después esta relación pasó a ser directa (Tabla 4). La UODI fue positiva, excepto en el 2020 donde fue negativa, con unas relaciones directas con la utilidad operacional y los impuestos. Sus promedios fueron correspondientemente de \$1.524 MM, \$2.161 MM y \$637 MM (parte a. de la Tabla 4).



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

Tabla 4: EVA promedio por empresa de la GHC y sus inductores

Indicador	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Promedio	e
EVA (MM\$)	433	-3.707	-1.927	-2.258	-8.249	-7.238	-3.825	
UODI (MMS)	4.621	2.330	1.666	2.385	-3.903	2.047	1.524	
Cargo de capital (MMS)	4.188	6.037	3.593	4.644	4.347	9.285	5.349	
a. Indicadores del inductor UODI								
UAI (MMS)	6.161	3.531	2.487	3.560	-5.739	2.967	2.161	
Impuestos (MMS)	1.540	1.200	821	1.175	-1.836	920	637	
b. Indicadores del inductor cargo de capital								
ANO (MMS)	37.075	60.191	43.991	50.265	55.459	82.614	54.932	
Ko (%)	11,3	10,0	8,2	9,2	7,8	11,2	9,6	1,5
c. Indicadores del inductor Ko								
Ke ¹ (%)	13,2	12,2	11,4	12,7	12,8	22,8	14,2	
Ki ² (%)	11,4	9,8	7,8	7,4	6,3	4,9	7,9	
L (%)	41,1	38,3	52,2	44,5	58,2	59,5	49,0	
t (%)	25,0	34,0	33,0	33,0	32,0	31,0	31,3	
d. Sistema Dupont del índice UODI/ANO								
UODI/ANO (%)	12,5	3,9	3,8	4,7	-7,0	2,5	3,4	6,2
UODI/Ventas (%)	12,1	5,9	4,4	5,6	-23,0	4,7	1,6	
Ventas/ANO (veces)	1,03	0,66	0,87	0,85	0,31	0,53	0,71	
e. Utilidad o pérdida residual								
Utilidad o pérdida residual (%)	1,2	-6,2	-4,4	-4,5	-14,9	-8,8	-6,2	5,3
f. Valor del mercado agregado								
VMA a 1-1-2016 (MMS)	-15.110							
g. EVA de la inversión								
EVA/ANO	0,01	-0,06	-0,04	-0,04	-0,15	-0,09	-0,06	0,05

Fuente: Elaboración propia con base en EMIS profesional (2022), Superintendencia de Sociedades (2022), Rivera, Vivas y López (2023) y Damodaran (2022).

Notas:

MMS denota cifras en millones de pesos colombianos.

¹ ver fuentes de información complementaria para su cálculo en Rivera & Alarcón (2012, p. 92).

² se toma la tasa promedio anual de crédito preferencial o corporativo reportado por la Superintendencia Financiera de Colombia (2022).

El cargo de capital siguió la orientación del ANO (menos en el 2020) y del Ko (menos en el 2017). Los promedios del cargo de capital, ANO y Ko fueron en su orden de \$5.349 MM, \$54.932 MM y 9,6% (parte b. de la Tabla 4). El Ko mantuvo unas relaciones directas con Ke (salvo en el 2020) y con Ki (salvo en el 2019 y 2021), y unas relaciones inversas con L (menos en el 2017 y 2021) y con t (menos entre 2018-2020). El Ko más alto (11,3%) se presentó en el 2016, justo cuando Ke (13,2%), Ki (11,4%) fueron mayores, y t (25,0%) menor; mientras en el 2020 se presentó el menor Ko (7,8%). Los inductores del Ko mostraron los siguientes promedios: Ke = 14,2%, Ki = 7,9%, L = 49,0% y t = 31,3% (parte c. de la Tabla 4).

El indicador UODI/ANO mantuvo unas relaciones directas con el EVA (salvo entre 2018-2019 donde fue inversa) y con la UODI. El comportamiento de la UODI/ANO fue afín a la orientación del indicador UODI/ventas y en algunos años al indicador ventas/ANO, que también presentó altibajos; con lo que se puede afirmar que la directriz de la efectividad en lograr utilidades operacionales después de impuestos depende más de la eficacia en el control de costos-gastos operativos que de la eficiencia en la utilización de los activos netos operacionales. En el 2016 se presentó el mayor índice UODI/ANO (12,5%), justo cuando tuvieron lugar los mayores índices UODI/ventas (12,1%) y ventas/ANO (1,03 veces); mientras en el 2020 se presentó el menor indicador UODI/ANO (-7,0%), precisamente cuando los indicadores UODI/ventas (-23,0%) y ventas /ANO (0,31 veces) fueron los más bajos. Los promedios de estos indicadores fueron: UODI/ANO (3,4%), UODI/ventas (1,6%) y ventas/ANO (0,71 veces), como se muestra en la parte d. de la Tabla 4.

La orientación del porcentaje de utilidad o pérdida residual mantuvo una relación positiva con el EVA, pero no ocurrió lo mismo con los componentes del primero como son el indicador UODI/ANO y el Ko que entre 2018-2019 su relación fue inversa con relación al EVA; sin embargo, el índice ventas/ANO (un componente de UODI/ANO) sí tuvo una orientación similar a la de EVA. Por lo que se puede deducir que en el comportamiento del EVA tuvo una gran influencia la eficiencia en el uso de los activos netos operacionales.



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

El mayor porcentaje de utilidad residual se presentó en el 2016 (1,2%), único año donde se creó *EVA*; mientras que el mayor porcentaje de pérdida residual tuvo lugar en el año 2021 (-14,9%), año donde fue más alta la destrucción de *EVA*. El valor de mercado agregado del gran hotel en Colombia fue de \$-15.110 MM al 01 de enero de 2016, confirmando los resultados promedios negativos del desempeño financiero en el sexenio que suministraron los indicadores contables, como la pérdida de utilidad neta y el *ROE* (Tabla 3 y parte f de la Tabla 4). El *EVA* promedio destruido por cada COP invertido en el ANO fue de \$-0,06, siendo mayor en el 2020 (\$-0,15), y solo fue creado en el 2016 (\$0,01).

5. Discusión

En este apartado se confrontan los indicadores de desempeño del gran hotel en Colombia (GHC) con los del hotel en Estados Unidos de América (HEU) y en Europa (HE).

Crecimiento. La inversión en ANO creció de una forma semejante entre el GHC y el HE, pero con una caída en el 2018; mientras en el HEU esta inversión fluctuó en varios años (Tablas 1, 2 y 4).

Efectividad. El *ROE* fue negativo en los dos últimos años en las tres agrupaciones (además, en el 2018 en el GHC); también fluctuó con frecuencias diferentes en los tres grupos. Al cotejar el *ROE* promedio del GHC (-6,1%) con el del HEU (-4,0%) y el del HE (0,8%), y la desviación estándar del *ROE* del GHC (10,4%) con la del HEU (28,8%) y la del HE (14,1%), se halló que la efectividad del GHC fue menor que los grupos extranjeros, pero con menor riesgo; en contraste con el HE que fue el más efectivo y con un riesgo intermedio, mientras el HEU mantuvo una efectividad intermedia, pero con mayor riesgo. Al separar los componentes del *ROE* se encontró una mayor afinidad de su comportamiento con el margen de utilidad neta en los tres grupos (GHC, HE y HEU), que fue negativa en los mismos años que el *ROE*. Al confrontar el promedio del margen de utilidad neta del GHC (-9,6%) con el del HEU (-2,6%) y el del HE (0,6%), y la desviación estándar de este margen del GHC (32,7%) con la del HEU (21,3%) y la del HE (11,1%) se halló que la eficacia de la GHC fue inferior y con el mayor riesgo, seguida del HEU, aunque con riesgo intermedio, en tanto que la HE fue la más eficaz y con el menor riesgo. Al comparar el promedio de la rotación de activos del GHC (0,24 veces) con el del HEU (0,60 veces) y el del HE (0,96 veces), y la desviación estándar de esta rotación del GHC (0,08 veces) con la del HEU (0,17 veces) y la del HE (0,18 veces) se encontró que la eficiencia fue menor en el GHC, pero más estable, seguida del HEU, con una estabilidad intermedia, quedando el HE como el más eficiente, pero más inestable. Al equiparar el promedio del apalancamiento financiero del GHC (266,8%), con el del HEU (257,2%) y del HE (146,9%), y la desviación estándar de este apalancamiento del GHC (33,8%) con la del HEU (50,0%) y la del HE (10,5%), se evidenció que el GHC usa una mayor ponderación de deuda, aunque con una dispersión intermedia, seguido del HEU, que tiene la desviación más alta, y del HE con la más baja dispersión (Tablas 1, 2 y 3).

Valor económico agregado. El GHC destruyó *EVA* en cinco años, mientras en las foráneas se destruyó en dos años; el *EVA* fluctuó de manera diferente en cada grupo (Tablas 1, 2 y 4); el inductor que más se alineó con su comportamiento fue el porcentaje de utilidad o pérdida residual, además del UODI/ANO en el HE, y Ventas/ANO en el GHC. Asimismo, el VMA en el sexenio con valores a 1-1-2016 fue negativa para los tres grupos: GHC (\$-15.110 MM), HEU (\$-46 MMUS) y HE (\$-2 MMUS). Al revisar los inductores del *EVA* se halló que el promedio del índice UODI/ANO del GHC (3,4%) fue inferior al del HE (5,6%), y al del HEU (6,3%), si bien con una mayor dispersión para el HEU ($\sigma = 8,8\%$), seguido del GHC ($\sigma = 6,2\%$) y del HE ($\sigma = 5,8\%$); mientras que el promedio del *Ko* del GHC (9,6%) fue mayor que el del HE (6,4%) y que el del HEU (6,2%), pero con una mayor dispersión en el GHC ($\sigma = 1,5\%$) en comparación con el del HE ($\sigma = 0,4\%$) y el del HEU ($\sigma = 0,5\%$). Lo que evidenció que el GHC fue el menos eficaz en el control de gastos-costos operativos y financieros. Por tal motivo, el porcentaje de pérdida residual promedio en el GHC (-6,2%) fue mayor al del HE (-0,8%) y menor al promedio de porcentaje de utilidad residual del HEU (0,1%); aunque con una menor dispersión en el GHC ($\sigma = 5,3\%$) contrastado con la del HE ($\sigma = 5,7\%$) y la del HEU ($\sigma = 8,9\%$). De otro lado, se halló que por cada unidad monetaria invertida en ANO se destruyó



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

25 AÑOS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UPB BUENAVISTA

Universidad Pontificia Bolivariana

en promedio \$-0,06 de EVA en el GHC y \$-0,01 US en el HE y se creó en promedio \$0,001 US de EVA en el HEU (Tablas 1,2 y 4).

El desempeño financiero medido por el indicador contable: ROE, fue mejor en el HE, pero cuando se midió con el indicador de gestión de valor: porcentaje de utilidad o pérdida residual, fue mejor en el HEU; sin embargo, el GHC mostró el más bajo desempeño con ambos indicadores.

Conclusiones

En la evaluación del desempeño financiero del gran hotel en Colombia durante el periodo 2016-2021 se halló un crecimiento del activo neto operacional, al igual que el hotel de Europa; mientras que el activo neto operacional en el hotel en Estados Unidos de América osciló. El ROE anual de GHC fue positivo en tres años, y en cuatro años en los hoteles de Estados Unidos de América y de Europa; su promedio fue inferior al mostrado en los países foráneos, aunque con una desviación estándar menor; con lo que evidenció su menor efectividad en lograr utilidades para los propietarios, contrario a la mayor efectividad y estabilidad intermedia presentada por el hotel de Europa. El comportamiento del ROE del gran hotel en Colombia quedó ligado a la orientación del margen de utilidad neta, lo mismo ocurrió con los hoteles foráneos, si bien su eficacia fue inferior. El apalancamiento financiero afectó su efectividad en una proporción mayor que en las firmas extranjeras, y de forma negativa en dos años. Mientras que la rotación de activos influyó en menor medida la orientación del ROE, de igual manera que los hoteles extranjeros, aunque fue más baja, mostrando su menor eficiencia en el uso de los activos totales. El gran hotel de Colombia destruyó EVA en cinco años, mientras que en los hoteles foráneos la destrucción de EVA ocurrió en dos años; esto condujo a que el VMA en el sexenio fuera negativo en los tres grupos de hoteles. La orientación del EVA del GHC fue semejante al porcentaje de utilidad o pérdida residual, al igual que las extranjeras, pero el promedio de este porcentaje fue inferior a los logrados por el hotel foráneo. El rendimiento después de impuestos del activo neto operacional fue inferior en el GHC, y su costo de capital superior, haciendo que su diferencia fuera negativa, de la misma forma que el hotel europeo, pero contrario al hotel norteamericano que fue positiva. El EVA promedio que destruyó el activo neto operacional invertido por parte el gran hotel colombiano fue de \$-0,06, mayor que el destruido por el hotel de Europa (\$-0,01 US), mientras que en el hotel de Estados Unidos se creó en promedio un EVA de \$0,001 US. En resumen, de acuerdo con los indicadores promedios contables el gran hotel colombiano no logró un desempeño favorable, y fue inferior a los hoteles de otros países, el cual fue confirmado por los indicadores promedios de gestión de valor que fueron negativos, y, también, inferiores a los de sus referentes del exterior.

Este trabajo puede complementarse con exploraciones en grupos de hoteles homogéneos en sus edades, estructura jurídica y etapas de su ciclo de vida.

Agradecimientos

El autor agradece el apoyo de los estudiantes Bryan Geovany Vivas Trochez y Víctor Hernán López Mosca del Programa de Contaduría Pública de la Universidad del Valle.

Referencias

- Arnold, G. & Lewis. D. (2019). *Corporate financial management* (6th ed.). UK: Pearson.
- Atrill, P. (2017). *Financial management for decision maker* (8th ed.). UK: Pearson Educación.
- Congreso de Colombia (agosto de 2004). Ley 905 de 2004.
- Damodaran, A. (2022). [Base de datos en línea]. Recuperado de <http://pages.stern.nyu.edu/~adamodar/>
- DANE (2020). *Clasificación industrial internacional uniforme de todas las actividades económicas. Revisión 4 adaptada para Colombia*. CIU Rev. 4 A.C. Recuperado de https://www.dane.gov.co/files/sen/nomenclatura/ciu/CIU_Rev_4_AC2020.pdf



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

25 AÑOS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UPB-BUENAVISTA

Universidad Pontificia Bolivariana

- EMIS professional (2022). ISI Emerging Markets Group (Base de datos). Recuperado de: <https://www-emis-com.bd.univalle.edu.co/php/dashboard>
- Modigliani, F. & Miller, M. (1963). Corporate income taxes and the cost of capital: a correction. *The American Economic Review*, 53, 433-443.
- Obaidat, A. (2019). Is economic value added superior to earnings and cash flows in explaining market value added? an empirical study. *International Journal of Business, Accounting and Finance*, 13 (1), 57-69.
- Ortiz, H. (2018). *Análisis financiero aplicado, bajo NIIF* (16^a ed.). Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- Rivera, J. (2017). *Introducción a la administración financiera: fundamentos y aplicaciones para crear valor* (2^a reimpresión). Cali: Universidad del Valle.
- Rivera, J. & Alarcón, D. (2012). El cargo de capital en la evaluación del desempeño financiero de empresas innovadoras de confecciones de Cali. *Estudios Gerenciales*. Vol. 38, No. 123, pp. 85-100.
- Rivera, J., Vivas, B. y López, V. (2023). Análisis financiero de la empresa hotelera colombiana. *Revista Forum empresarial* (en revisión).
- Ross, S., Westerfield, R., Jaffe, J. & Jordan, B. (2019). *Corporate finance* (12th. ed.). NY: McGraw-Hill Education.
- Stern, J. M., & Willett, J. T. (Winter, 2014). A Look Back at the Beginnings of EVA and Value Based Management: An Interview with Joel M. Stern. *Journal of Applied Corporate Finance*, 26(1), 39-46.
- Stewart, B. (2000). *En busca del valor*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000.
- Superintendencia Financiera de Colombia (2022). *Tasa de interés y desembolsos por modalidad de crédito*. Recuperado de <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?lServicio=Publicaciones&lTipo=publicaciones&lFuncion=loadContenidoPublicacion&id=60955t>
- Superintendencia de Sociedades. (2022). Sistema Integrado de Información Societaria (SIIS). Recuperado de <https://siis.ia.supersociedades.gov.co/#/>
- Zutter, C. & Smart, S. (2019). *Principles of managerial finance brief* (8th ed.). UK: Pearson Education.



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

25 AÑOS FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS UPB UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE BOGOTÁ

Universidad Pontificia Bolivariana

DESARROLLO DE UN MODELO DE INVERSIÓN EN RENTA VARIABLE: MÉTODOS DE OPTIMIZACIÓN Y PREDICCIÓN ECONOMETRICA

Development of an Investment Model in Variable Income: Optimization Methods and Econometric Prediction

Acosta, Lisseth⁵; Unigarro, Diego⁶

Resumen— El objetivo de la Investigación propone la estructuración de un modelo de inversión en renta variable para los mercados de Colombia y Estados Unidos que combine métodos de optimización y predicción econométrica entre los años 2015 y 2022, dicha estructuración se compone de las siguientes estrategias metodológicas: 1. Selección de la Población: Se trabajará con acciones que cotizan en la Bolsa de Valores de Colombia y las acciones que hacen parte de S&P500. 2. Selección de la Muestra: En base a un estudio fundamental se seleccionan acciones que hagan parte de los sectores económicos con mayor incidencia en los países de estudio. 3. Optimización de Portafolios A: Se realiza a través de la metodología de Markowitz y se obtiene dos portafolios (mínima varianza y máxima rentabilidad) con la finalidad de brindar dos opciones de acuerdo al perfil del inversionista. 4. Predicción Econométrica: Con ayuda de los modelos EGarch y VaR, se corre modelos de predicción econométrica y se obtiene la rentabilidad para el siguiente periodo de tiempo analizado 5. Optimización de Portafolios B: Se considera la rentabilidad predicha de cada una de las acciones como los Views para realizar una optimización del portafolio a través del modelo Black – Litterman. 6. Estructuración del Flujo de Caja: Una vez se obtiene los porcentajes asignados a cada acción, además de su correspondiente predicción de precios se estructura un flujo de caja para análisis del inversionista. 7. Evaluación Financiera del modelo de inversión en renta variable. De acuerdo al Estudio del Arte realizado, se considera que, cada una de las metodologías usadas en el modelo de inversión propuesto presenta falencias que se pueden complementar si se combinan entre sí, sentando un horizonte de análisis que puede fortalecerse mediante la sofisticación del modelo en cada una de sus etapas ofreciendo resultados sólidos para los inversionistas.

Palabras clave— Optimización de Portafolios, Predicción Econométrica, Evaluación Financiera

Abstract— The objective of the Research supposes the structuring of an investment model in variable income for the markets of Colombia and the United States that combines optimization methods and econometric prediction between the years 2015 and 2022, said structuring is made up of the following methodological strategies: 1 Selection of the Population: We will work with shares listed on the Colombian Stock Exchange and shares that are part of S&P500. 2. Selection of the Sample: Based on a fundamental study, actions are selected that are part of the economic sectors with the highest incidence in the study countries. 3. Optimization of Portfolios A: It is carried out through the Markowitz methodology and two portfolios are obtained (minimum variance and maximum profitability) in order to provide two options according to the investor's profile. 4. Econometric Prediction: With the help of the EGarch and VaR models, econometric prediction models are run and profitability is obtained for the next period of time analyzed 5. Portfolio B Optimization: The predicted profitability of each of the actions is considered as the Views to perform a portfolio optimization through the Black - Litterman model. 6. Cash Flow Structuring: Once the percentages assigned to each share are obtained, in addition to its corresponding price prediction, a cash flow is structured for investor analysis. 7. Variable Financial Evaluation of the rental investment model. According to the Study of the Art carried out, it is considered that each of the methodologies used in the proposed investment model has shortcomings that can be

⁵ Economista, Estudiante Maestría en Finanzas, Universidad de Nariño, lisethao1@gmail.com.

⁶ Contador Público, Estudiante Maestría en Finanzas, Universidad de Nariño, diego.unigarro@udenar.edu.co



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local



complemented if they are combined with each other, establishing a horizon of analysis that can be strengthened through the sophistication of the model in each of its stages offering solid results for investors.

Keywords— *Portfolio Optimization, Econometric Prediction, Financial Evaluation*



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

1. Introducción

La presente investigación plantea un modelo de inversión en renta variable de las Bolsas de Valores de Colombia y el índice SP500 de Estados Unidos con base en información histórica entre los años 2015 – 2022, dirigido principalmente a inversionistas minoritarios. El modelo combina métodos de optimización de portafolios y de predicción econométrica, que permiten realizar una evaluación financiera a través de indicadores relevantes.

Se usan esos años de referencia, considerando que se trata de un marco temporal relativamente amplio, que permite realizar comparaciones históricas y extraer conclusiones fidedignas. Por otra parte, las metodologías de optimización y de predicción exigen una muestra con una gran frecuencia de datos, por cuanto su forma de actuar reduce el tamaño relativo de la muestra y choca con la robustez de las conclusiones.

Como valor agregado de la investigación, se propone complementar metodologías estudiadas durante el programa de maestría, y que se han visto de forma individual, con el fin de plantear un modelo tal como se haría en la práctica financiera, subsanando así debilidades de cada teoría o modelo individualmente considerado.

De forma específica, el marco temporal incluye los años afectados por hechos relevantes como la pandemia COVID 19 y la invasión de Rusia a Ucrania, temas socio políticos de orden global, que se abordan inicialmente a través de un diagnóstico del entorno económico, por cuanto este tipo de hechos afectan sustancialmente el comportamiento de los datos, pudiendo generar sesgos en la investigación. Por tal razón, este trabajo presenta un aporte teórico y metodológico al plantear un modelo de inversión que combina metodologías de optimización y predicción, y que además considera el análisis de temas trascendentales en el periodo analizado, brindando así una alternativa para aquellos agentes económicos que tengan la posibilidad de acceder a esta opción.

En primer lugar, se realiza la optimización de portafolios a través del modelo de Markowitz, y el modelo de Black-Litterman, éste último como ejemplo de una teoría más elaborada. Al tratarse de un modelo, es posible presentar alternativas para distintos perfiles de riesgo (máxima rentabilidad y mínima varianza).

Posteriormente, se realizará la proyección de precios de los activos que tienen una participación porcentual significativa en el portafolio, mediante modelos econométricos adecuados para el caso, que permita estimar los flujos de caja de los portafolios optimizados.

Finalmente, se realizará la evaluación financiera del modelo, apoyada en el modelo CAPM, a fin de ofrecer una herramienta donde se indique todo el proceso, desde la inversión inicial hasta la recuperación del capital invertido.

2. Revisión de literatura

Marco teórico

Diagnóstico del entorno económico: Generalidades

El diagnóstico del entorno económico para los países mencionados, como primera etapa en la estructuración del modelo de inversión, se aborda a través del análisis fundamental de las variables macroeconómicas y microeconómicas que afectan las economías. Entendiendo que, las variaciones bruscas para los precios cotizados pueden hacer que se presenten discrepancias con el valor real del activo, sobre todo en el corto plazo.

El objetivo principal del análisis fundamental es establecer el precio real del activo, teniendo en cuenta que debería reflejar el valor de la empresa que tranza ese activo, en el largo plazo, sin tener en cuenta las variaciones a corto y mediano plazo producto de la volatilidad inherente al mercado bursátil. En consecuencia, el análisis fundamental busca conocer las causas subyacentes a los movimientos que se producen en el mercado.



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

25 AÑOS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UPB BOLIVARIANA



Según (Mata, 1997) Benjamín Graham se convierte en el padre de esta orientación del análisis fundamental cuando escribe su libro *análisis de valores, principios y técnicas* en 1934 donde define el análisis fundamental como “el análisis ordenado, completo y crítico de los estados financieros y de pérdidas y ganancias”. La determinación del precio de los activos a través del método Bottom-up se realiza mediante la valoración por dividendos, valoración por múltiplos, ratios de interés, valoración por descuento de flujos de caja libre, rentabilidad por dividendo, etc. (Cantabria, 2010).

Por estas razones, la etapa de análisis fundamental de la presente investigación se concentra en el comportamiento de las siguientes variables macroeconómicas: riesgo país, inflación, PIB y tasa de cambio, para Colombia y Estados Unidos, en el periodo 2015-2022.

Principales modelos de optimización de portafolios

Para complementar el análisis fundamental previamente considerado y orientar sus resultados a variables más concretas, la segunda etapa de la investigación considera la optimización de portafolios de inversión, para lo cual se requiere abordar los elementos teóricos fundamentales del modelo de Markowitz, el modelo CAPM y el modelo de Black- Litterman (MBL).

La teoría de selección de portafolios propuesta por Harry Markowitz en 1952 constituye el primer intento de formalizar conceptos como rentabilidad y riesgo, así como su relación, que hasta entonces se había manejado de forma intuitiva en la práctica financiera. Se presentan los aportes más significativos de esta teoría a continuación.

En primer lugar, Markowitz afirma que los rendimientos de un activo cotizado siguen una distribución normal, por lo tanto, los dos únicos parámetros que se deben considerar en su estudio son la media y la desviación estándar de los mencionados rendimientos. Este supuesto implica una confianza en que el comportamiento histórico permite predecir el futuro del activo, situación que no siempre se cumple en el mercado, en otras palabras, un alto rendimiento en el pasado no garantiza un rendimiento igual en el futuro. De otra parte, existen estudios donde se muestra que una distribución log-normal permite modelar mejor el comportamiento del mercado:

Una ventaja de suponer una distribución log normal para el rendimiento porcentual es que asegura que $1 + r_t$ sea no negativo, lo que no ocurriría si supusiéramos Normalidad de R_t . Pero conviene recordar que la distribución log normal no es simétrica de modo que bajo este supuesto, el tamaño medio de las rentabilidades por encima de la media es superior al promedio de las rentabilidades por debajo de la media. (Novales, 2017)

En segundo lugar, se tiene el modelo de valoración de activos de capital (CAPM por sus siglas en inglés), propuesto en los años sesenta por William Sharpe, John Lintner, Jack L. Treynor y Jan Mossin de forma independiente, el cual surge como un complemento a la Teoría de Markowitz, permitiendo calcular la tasa de rendimiento esperada (o exigida) por invertir en determinado activo. Inicialmente, el modelo plantea que el rendimiento mínimo de una inversión debe ser la tasa libre de riesgo, que generalmente corresponde a la tasa yield de los bonos emitidos por el Estado a 10 años; caso contrario no tendría sentido asumir el riesgo de la inversión. Luego, se define el concepto de prima de riesgo, calculada como la diferencia entre el rendimiento del mercado (que pudiera ser el promedio de rendimientos históricos de un índice representativo) y la tasa libre de riesgo antes mencionada.

El aporte fundamental del modelo CAPM consiste en afirmar que la relación entre la prima de riesgo y la rentabilidad exigida debe ser lineal, esto es, una variación constante de la rentabilidad exigida frente a la sensibilidad que tiene el activo, respecto al mercado en general. Este grado de sensibilidad se denomina estadísticamente como beta (β).



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

25 AÑOS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UPB-BUENAVISTA

Universidad Pontificia Bolivariana

Una conclusión importante del modelo CAPM es que no importa el riesgo de un activo individualmente considerado, medido solo por la desviación estándar de los rendimientos históricos, sino que es más relevante la contribución que realiza dicho activo al retorno esperado del portafolio, lo cual está determinado por su beta. Por consiguiente, el inversionista debería preocuparse más por la beta de un activo (la medida de riesgo que se correlaciona con el mercado), prefiriendo así tener una cartera diversificada con todos los activos.

En tercer lugar, se tiene al modelo de Black-Litterman (MBL), propuesto en 1992 por Fisher Black y Robert Litterman, busca subsanar las debilidades del modelo planteado por Markowitz. La principal característica de esta propuesta es que permite al inversionista incluir sus expectativas respecto al comportamiento futuro de los activos en los cuales está invirtiendo. El punto de partida es el retorno esperado que se calcula a través de CAPM, basándose en información histórica, y asumiendo que el equilibrio entre oferta y demanda de activos cotizados es el estado natural del mercado, en otras palabras, que el precio refleja toda la información disponible.

El equilibrio que plantean los autores se refiere al instante en que se valoran los activos y cuya estimación representa el centro sobre el que giran las cotizaciones, (...) los mercados tienden a mantener el equilibrio, así como la combinación de la información que puede denominarse especulación u opiniones, que generan desviaciones con el equilibrio que se produce en el mercado y de la combinaciones de ambos factores se origina un modelo de retornos esperados del que se puede obtener una maximización de utilidades por encima del modelo de Markowitz. (Castaño & Alejandro, s. f.)

Con esta información, se obtiene la matriz de retornos implícitos de equilibrio para cada activo, los cuales indican cuanto debería esperar el inversionista por una acción dado el riesgo de aversión (λ). Mientras mayor sea λ , el inversionista requiere una mayor compensación por el riesgo que asume.

Con los datos históricos también se construyen las matrices de varianzas y covarianzas, y la matriz de correlación. No obstante, a diferencia de Markowitz, ya no se utilizan directamente, sino que el MBL ajusta sus valores a través de una nueva matriz donde se reflejan las expectativas del gestor (views), y una matriz omega que mida el grado de incertidumbre que dichas expectativas tienen.

Finalmente se obtienen los retornos esperados de MBL, a través de un proceso de optimización inversa, porque no se buscan directamente los porcentajes de participación del portafolio que generen determinada rentabilidad, sino que a partir de una rentabilidad dada se buscan dichos porcentajes, para reflejar el equilibrio de mercado en el portafolio del inversionista.

Aunque permite complementar el modelo de Markowitz, también es cierto que MBL asume los mismos supuestos del modelo CAPM, y, por consiguiente, sus debilidades mencionadas en el apartado anterior. De otra parte, MBL asume que las expectativas del inversionista se pueden cuantificar de forma confiable. En la práctica esto puede ser difícil para el inversionista, debido a que formarse una expectativa respecto al comportamiento futuro de una acción requiere acceder a más información, con el tratamiento adicional que se debe realizar, lo cual pudiera requerir una mayor experiencia por parte del inversionista. Además de que las expectativas de los inversionistas se valoran en el sentido cuantitativo, una de los limitantes para el uso del modelo radica en que los datos que se deben obtener para utilizarlo el modelo son bastante amplios y algunos factores pueden ser difíciles de hallar. (Castaño & Alejandro, s. f.)

Como se puede apreciar, los modelos de optimización de portafolios buscan unos porcentajes estimados a partir de información histórica, respecto de unos activos previamente identificados mediante el análisis fundamental. Sin embargo, su metodología carece de poder predictivo (salvo por el MBL que considera las views del inversor, y su respectiva confianza. En cuyo caso, las predicciones son más un insumo que un resultado de la optimización). A fin de enfrentar esta limitación, se continua con la consideración teórica de algunos modelos predictivos.



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

25 AÑOS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UPM-BUENAVISTA

Universidad Pontificia Bolivariana

Modelos de predicción econométrica

De acuerdo con Gujarati y Porter hay cinco enfoques de los pronósticos económicos basados en series de tiempo: 1) métodos de suavizamiento exponencial, 2) modelos de regresión uniecuacionales, 3) modelos de regresión de ecuaciones simultáneas, 4) modelos autorregresivos integrados de promedios móviles (ARIMA) y 5) modelos de vectores autorregresivos (VAR). (Damodar N. Gujarati, Dawn C. Porter, 2010)

Sin embargo, los modelos ARIMA serán los de mayor atención para la investigación, toda vez que dichos modelos no se derivan de alguna teoría económica, y los resultados que arroja se explican por valores pasados o rezagados, así como por los términos de error estocástico. Siendo que la variación de la rentabilidad de los activos en renta variable no siempre puede explicarse por un comportamiento económico fundamentado y establecido, los modelos ARIMA inician un campo de análisis que se asemeja a la realidad en el comportamiento de dichos datos.

En primer lugar, (Chávez Quisbert, 1997) define a los modelos ARMA como “la combinación formada por procesos autorregresivos y de medias móviles, llamado también proceso mixto, si este contiene p términos autorregresivos (AR) y q términos de medias móviles (MA). Se dice entonces que el modelo es de orden ARMA (p, q). La parte denominada como proceso autorregresivo busca explicar el comportamiento de la variable dependiente en términos de sus rezagos, es decir, su comportamiento pasado.

Adicionalmente, el proceso de medias móviles es un modelo que explica el valor de una determinada variable en un período t en función de un término independiente y una sucesión de errores correspondientes a períodos precedentes, ponderados convenientemente. (Mauricio, 2007). Sin embargo, en la práctica se tiene que el comportamiento de muchas variables financieras no se ajusta directamente a los modelos ARMA, por lo cual se hace necesario complementar este planteamiento con los modelos ARIMA.

Los modelos autorregresivos integrados de medias móviles (ARIMA por sus siglas en inglés), se utilizan para el análisis de series temporales univariantes, a través de un proceso estocástico, entendido éste como la sucesión de variables estocásticas para todo periodo t de tiempo. Un tipo especial de proceso estocástico es el ruido blanco, donde los valores independientes e idénticamente distribuidos a lo largo del tiempo tienen media 0 e igual varianza (Iglesias et al., s. f.). Además, la covarianza debe ser nula entre errores correspondientes a observaciones diferentes.

Ahora bien, lo primero que debe evaluarse en las series de tiempo, antes de la aplicación de modelos ARIMA, es que dichas series obedezcan a un proceso estocástico y estacionario y posterise procede a utilizar la metodología Box – Jenkins, que identifica y estima un modelo que se interpreta como generador de datos muestrales, dado que es necesario identificar si el pronóstico se ajusta a un proceso AR puro, MA puro, ARMA o ARIMA, y sus p y q correspondientes. Para esto, la metodología Box-Jenkins ayuda a definir el proceso de pronóstico adecuado (Damodar N. Gujarati, Dawn C. Porter, 2010) Cabe aclarar que los modelos de predicción ARIMA arrojan resultados de pronóstico ideales para el análisis económico, y variables macroeconómicas como lo es el caso del PIB, tasas de interés, entre otras. Sin embargo, la predicción de precios a partir de las series de tiempo financieras, como lo es el caso de las rentabilidades de activos del mercado bursátil, merece una atención particular, teniendo en cuenta los altos índices de volatilidad y aún más, cuando se incluye periodos de tiempo que marcan un hito en el comportamiento de cualquier variable, por ejemplo, la pandemia generada por COVID -19.

Esto implica que las series financieras sean asimétricas y leptocúrticas con una varianza cambiante en el tiempo, periodos de poca volatilidad y periodos de alta volatilidad. Ésta es una característica inherente de las series de tiempo financieras (Casas y Cepeda, 2008, 289). Así, es pertinente retomar los aportes realizados por Engle (1982) y Bollerslev (1986) con la introducción de los modelos de heterocedasticidad condicional autorregresiva (ARCH) y los modelos de heterocedasticidad condicional autorregresiva generalizada (GARCH).



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local



Los modelos ARCH, contemplan el supuesto de que la heteroscedasticidad o varianza desigual, puede tener una estructura autorregresiva en la que la heteroscedasticidad observada a lo largo de diferentes periodos quizá este auto correlacionada. Para el caso, es necesario utilizar mínimos cuadrados generalizados. Si el modelo ARCH se amplía con una variación, conocida como el condicional autorregresivo generalizado con heteroscedasticidad GARCH, entonces se plantea que la varianza condicional de u en el tiempo t depende no solo del término de error al cuadrado del periodo anterior (como en el modelo ARCH), sino también con su varianza condicional en el periodo anterior. De tal modo que un modelo GARCH (p, q) equivale un ARCH ($p+q$).

A partir del modelo ARCH, se han propuesta diversas variaciones entre ellas el modelo GARCH explicado anteriormente, a continuación, se relacionan algunas de las variaciones de los modelos ARCH:

Año	Nombre	Autor(es)	Aporte
1982	ARCH	Engle.	Primera especificación y desarrollo.
1986	ARCH-M	Engle, Lilien y Robinson.	Incorpora la desviación típica como explicativa.
1986	GARCH	Bollerslev.	Generalizado sin restricciones con retardos infinitos.
1986	MGARCH	Geweke y Pantula.	Varianza multiplicativa.
1986	IGARCH	Engle y Bollerslev.	Modelos integrados de varianza.
1989	EGARCH	Nelson.	Para funciones de densidad exponenciales.
1992	T-GARCH	Zakonian.	Modelos dinámicos. Media y varianza escalonada endógenas.

Fuente: (Casas, M. y Cedepa, E., 2008)

Como se puede apreciar, los modelos de predicción entregan las herramientas para simular el comportamiento futuro de los activos considerados en el previo ejercicio de la optimización. Los resultados de esta tercera etapa predictiva de la investigación pueden explicarse y complementarse con el análisis fundamental de la primera etapa. No obstante, aún no es posible definir si el modelo de inversión es conveniente financieramente, o no lo es.

Para ello, a continuación, se estudian los aspectos generales de la evaluación financiera de la inversión.

Modelos de evaluación financiera de la inversión

Esta cuarta etapa permite consolidar los resultados obtenidos anteriormente, evaluando el modelo de inversión estructurado con los siguientes indicadores: valor presente neto (VPN), tasa interna de retorno (TIR), y costo promedio ponderado de capital (WACC). A continuación, se presentan elementos teóricos para cada uno de los indicadores mencionados, la importante relación que existe entre ellos, y la forma como se complementa esta etapa con las tres etapas antes definidas.

VPN: el valor presente neto

(...) es el valor de los resultados obtenidos a lo largo de un negocio, expresados en su valor equivalente en pesos de hoy. Matemáticamente se define como la diferencia entre el valor presente de los ingresos menos el valor presente



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

de los egresos. (...) Se agrega la palabra “neto”, para indicar que se han tenido en cuenta tanto los flujos positivos como los negativos. (Carmona, 2012)

TIR: La Tasa Interna de Rentabilidad

“(…) es la tasa de descuento que hace equivalentes los ingresos y los egresos de un negocio. Matemáticamente, se define como la tasa que hace que el valor presente neto (VPN) igual a cero” (Carmona, 2012).

WACC:

El costo promedio ponderado del capital (WACC por sus siglas en inglés), es la rentabilidad mínima que deben rendir los activos de una inversión, financiados con una proporción dada de deuda (%*D*) y de capital propio (%*Ke*) para que no haya destrucción de valor. La fórmula matemática para su cálculo es:

$$\%WACC = \%D * Kdt + \%P * Ke$$

3. Metodología

Población:

La población se compone de las empresas que conforman los índices de mayor incidencia en las bolsas de valores de Colombia y Estados Unidos, es decir, COLCAP y S&P500 respectivamente.

Muestra:

En una primera etapa, el tamaño de la muestra se obtiene a través del método de muestreo aleatorio simple. Posteriormente, se modelan portafolios de máxima rentabilidad y mínima varianza, con acciones que pertenezcan a los índices anteriormente mencionados y todos los días cotizados durante el periodo 1 de enero de 2015 y el 31 de diciembre de 2022.

Fuente de Información:

Los datos de las acciones colombianas y estadounidenses se descargan directamente de la página Yahoo Finance, a través de los programas Spyder y RStudio. Con esto se obtiene una base de datos de las rentabilidades diarias de cierre de cada una de las empresas que hacen parte del portafolio.

Fases para el cumplimiento de los objetivos propuestos:

Se revisan las empresas de las bolsas de valores de Colombia y Estados Unidos, incluidas en el índice COLCAP y SP500 en el periodo 1 de enero de 2015 – 31 de diciembre de 2022, posteriormente se crean portafolios de máxima rentabilidad y mínima varianza, de acuerdo con la metodología Markowitz.

Una vez se obtienen los portafolios optimizados, se estima la predicción de precios de los activos que tienen una participación porcentual significativa en el portafolio, a través de modelos econométricos que tengan el mayor ajuste a los datos. Estos resultados se también se utilizan como insumo en el modelo de Black-Litterman.

Finalmente, se construye un flujo de caja estimado de los activos seleccionados y se realiza una evaluación financiera a través de los indicadores VPN, TIR y WACC (calculado con el modelo CAPM). Para efectos de este trabajo, el costo de la deuda después de impuestos (*Kdt*) se toma a partir de los datos del mercado crediticio, mientras que el costo del patrimonio (*Ke*) se obtiene del mismo modelo CAPM antes estudiado. Con esto, el WACC se puede sensibilizar a partir de distintos escenarios de estructura financiera.



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

25 AÑOS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UPB BOLIVARIANA

Universidad Pontificia Bolivariana

4. Resultados

El avance presentado, proporciona una visión general de la investigación en curso, destacando las falencias que presenta cada una de las teorías usadas en el modelo propuesto, como lo es el caso de las teorías de optimización de portafolios como lo es Markowitz y Black Litterman, dado que, se asume que los activos usados para la optimización siguen una distribución normal, éste supuesto, no es una condición sine qua non de los activos y por ende, es necesario analizar el tipo de distribución que siguen los rendimientos de los activos seleccionados mediante análisis fundamental.

Por otro lado, a pesar de que los modelos de predicción de precios se ajustan al comportamiento y volatilidad de rendimiento del activo a predecir, para el caso, el Egarch, es necesario complementar el proceso de predicción con un análisis de break-points, sobre todo, por los cambios estructurales que pudo haber generado la pandemia Covid-19.

5. Conclusiones

Según el estado del arte de la investigación, se considera que las metodologías utilizadas en el modelo de inversión presentan ciertas limitaciones que pueden ser superadas mediante su combinación. Esto sugiere que el modelo puede ofrecer resultados más sólidos y sofisticados para los inversionistas.

6. Agradecimientos

A la Universidad de Nariño por permitir afianzar conocimientos a través de docentes con excelente calidad académica, y al compañero de Investigación con el que se ha desarrollado este ejercicio, por interesarse en estudiar y analizar de manera conjunta, temas que por años se han estudiado de forma aislada.

Referencias

- Cantabria, U. d. (2010). *Análisis del Mercado de Valores*. España: OpenCourseWare. Obtenido de Teorías y Técnicas de Evaluación de Inversiones.
- Carmona, J. G. (2012). *Matemáticas financieras con fórmulas, calculadora financiera y Excel*. Bogotá, D.C.: ECOE Ediciones.
- Giner, M. A. (1997). *El papel del Análisis Fundamental para la Determinación de los precios en los mercados financieros*. España: Revista Española de Financiación y Contabilidad.
- Mata, A. D. (1997). *Panorama Actual Del Análisis Bursatil de Acciones*. Mexico: Revista Contaduría y Administración.
- Sierra, F. S. (2010). *ANÁLISIS PARA LA TOMA DE DECISIONES DE INVERSIÓN EN EL MERCADO DE VALORES*. Envigado: Escuela de Ingeniería de Antioquia.



ESTUDIO FINANCIERO DE LOS FONDOS DE EMPLEADOS DE COLOMBIA, 2002 – 2022

Bayona Soto, José Andrés⁷; Navarro Claro, Genny Torcoroma⁸

Resumen—El análisis de la estructura financiera y del desempeño económico en el área de las finanzas corporativas, son una parte fundamental para desarrollar información de valor que contribuya a los requerimientos de sus diferentes usuarios. El objetivo de este estudio es analizar la estructura financiera y el desempeño económico de los Fondos de empleados de Colombia en la serie de tiempo 2002 - 2022, fundamentado en el postulado clásico de estructura financiera y los aportes de Modigliani y Miller. La metodología es de tipo cuantitativo, observacional, retrospectiva, transversal y descriptiva. Dentro de la estructura conceptual para el desarrollo de la investigación se tienen en cuenta los siguientes términos: finanzas corporativas; estados financieros; fondos de empleados; indicadores financieros y series de tiempo. En cuanto al contexto, de acuerdo a los informes financieros anuales obtenidos mediante los sistemas oficiales de la Superintendencia de la economía solidaria de Colombia, las entidades objeto de estudio representan un sector empresarial de impacto en la economía nacional, debido a los niveles de administración de activos y la generación de ingresos. Como resultados del estudio, se realizaron 4 etapas principales: Inicialmente, una caracterización financiera de los Fondos de empleados de Colombia, desde la perspectiva nacional, regional y departamental. Como segunda etapa, se aplicaron 7 indicadores financieros (solidez, apalancamiento, endeudamiento, autonomía, margen de beneficio económico, ROA y ROE). Seguidamente se describió una visión global de la variable de estructura financiera y desempeño económico. Finalmente, se presentó un modelo de gestión financiera basado en los patrones obtenidos del fenómeno empresarial en la serie de tiempo 2002-2022. A manera de conclusiones, se desarrollan contribuciones para la apertura de nuevas líneas de investigación asociadas al a las finanzas corporativas, el análisis financiero y la competitividad financiera.

Palabras clave— Estados financieros; fondos de empleados; indicadores financieros y series de tiempo.

Abstract— The analysis of the financial structure and economic performance in the area of corporate finance is a fundamental part of developing valuable information that contributes to the requirements of its different users. The objective of this study is to analyze the financial structure and economic performance of employee funds in Colombia in the time series 2002 - 2022, based on the classic postulate of financial structure and the contributions of Modigliani and Miller. The methodology is quantitative, observational, retrospective, transversal and descriptive. Within the conceptual structure for the development of the research, the following terms are taken into account: corporate finance; financial statements; employee funds; financial indicators and time series. Regarding the context, according to the annual financial reports obtained through the official systems of the Superintendence of Solidarity Economy of Colombia, the entities under study represent a business sector of impact on the national economy, due to the levels of asset management and income generation. As results of the study, 4 main stages were carried out: Initially, a financial characterization of the employee funds in Colombia, from a national, regional and departmental perspective. As a second stage, 7 financial indicators were applied (soundness, leverage, indebtedness, autonomy, economic profit margin, ROA and ROE). Next, a global vision of the financial structure

⁷ Maestría en Administración, Profesor Programa de Administración de empresas, Grupo de Investigación GICAE/Semillero de Investigación Razonable, Universidad Francisco de Paula Santander Seccional Ocaña, Colombia, jabayonas@ufpso.edu.co.

⁸ Maestría en dirección estratégica, Profesora Programa de Administración de empresas, Grupo de Investigación GIDSE/directora, Universidad Francisco de Paula Santander Seccional Ocaña, gtnavarroc@ufpso.edu.co



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

25 AÑOS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UPB BOLÍVAR

Universidad Pontificia Bolivariana

and economic performance variable was described. Finally, a financial management model was presented based on the patterns obtained from the business phenomenon in the 2002-2022 time series. By way of conclusions, contributions are developed for the opening of new lines of research associated with corporate finance, financial analysis and financial competitiveness.

Keywords— Financial statements; employee funds; financial indicators and time series.



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

1. Introducción

Los Fondos de empleados en Colombia han demostrado significativa participación dentro del sector de la economía solidaria del país, constituyendo, según la información del año 2022, la existencia de 1408 entidades que corresponden al 40,7% del total de las organizaciones solidarias en el territorio colombiano, principalmente en la región Andina (1054 entidades), seguido de la región pacífica y Caribe (232 y 2017, respectivamente), y finalmente (Superintendencia de la economía solidaria, 2023).

Por otra parte, los estudios asociados a las finanzas corporativas, según Rincón (2015) mantienen una relación de comunicación directa y especializada de emisores y receptores entorno a la información reflejada en los estados financieros. En dichas relaciones de comunicación se destaca la influencia del principio de negocio en marcha y los estudios e informes de análisis financiero que complementen el objetivo de los estados financieros, así como la planeación, el control y la toma de decisiones (IASB, 2014). En lo que respecta a estudios de nivel sectorial, García y García (2012) afirman que el acceso público a la información de los estados financieros, es relevante, dada la predominancia del enfoque cuantitativo. Así pues, dentro de la literatura científica existen antecedentes a nivel mundial que evidencian múltiples estudios, de los cuales, por citar algunos: Jenčová et al. (2019) destacan la interpretación de los indicadores financieros mediante un estudio aplicado a la empresa tesla, inc de Eslovaquia en la serie temporal 2012 – 2016. Por otra parte, Serrat et al. (2014), realizan una evaluación del posicionamiento de las empresas gacela en la Cataluña Central en España en el período 2008 – 2012. En este mismo orden, Špička y Kontsevaya (2016) ejecutan un análisis financiero a la industria láctea de 5 países, 370 empresas, de la Europa Central y la Federación Rusa durante el período 2009 – 2013.

La investigación sostiene la tesis de que la utilización de indicadores financieros son un medio razonable para desarrollar observaciones de carácter transversal y por series de tiempo, además que, actualmente no existe un estudio bajo esta perspectiva que contribuya con información financiera de valor para la comprensión del fenómeno empresarial y sea base para los diferentes usuarios, y que además aborde una serie temporal que agrupe 21 períodos anuales en el contexto de los Fondos de empleados de Colombia. Con ello, se plantea la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es la tendencia de la estructura financiera en los Fondos de empleados de Colombia en la serie de tiempo 2002 – 2022?

Para el desarrollo de la investigación se desarrolló en primera instancia, la caracterización de los Fondos de empleados de Colombia, teniendo en cuenta criterios observacionales asociados a los departamentos y regiones del país, en correlación con variables numéricas enmarcadas en la información financiera y no financiera ajustada a los reportes oficiales de la Superintendencia solidaria de Colombia. Seguidamente, se aplicaron los indicadores financieros de solidez, endeudamiento, autonomía y rotación de activos a la información financiera de los Fondos de empleados por departamento, en la serie de tiempo 2002 – 2022 y se describió la visión global de la estructura financiera de los Fondos de empleados del departamento Valle del Cauca, Colombia, en la serie de tiempo 2002 – 2022. Finalmente se construyó un modelo de estructura financiera de los Fondos de empleados de Colombia, departamentos y regiones basado en los patrones descriptivos de la serie de tiempo 2002 – 2022.

2. Revisión de literatura

La presente investigación se fundamentó en el postulado clásico de estructura financiera, principalmente en los aportes seminales de Modigliani y Miller (1958), quienes afirman principios sobre la teoría de estructura de capital, su implicación en los procesos de valoración de empresas, el análisis de los cambios en los niveles de financiación interna y externa y su influencia sobre la solidez, la gestión financiera y la productividad. Adicionalmente se realizó una revisión exhaustiva de literatura de la producción científica en las áreas temáticas del análisis financiero y la



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

gestión financiera, en bases de datos de Scopus, con el objeto de identificar los estudios empíricos más relevantes que aportaron al desarrollo de la investigación.

3. Metodología

La metodología del estudio se enmarca en un enfoque cuantitativo, utilizando información financiera. Se trata de un estudio observacional, sin manipulación de variables, con enfoque retrospectivo, empleando datos históricos recopilados de fuentes secundarias. Su diseño es transversal, realizando una única medición en la misma población. El análisis estadístico se centró en describir las características de la población y se usaron procedimientos de estadística descriptiva en las distintas etapas de la investigación (Hernández, 2003).

Por otra parte, la población correspondió a los Fondos de empleados de Colombia, vigilados por la Superintendencia de la economía solidaria. La muestra fue la totalidad de la población, con el propósito de garantizar evidencia suficiente para desarrollar el alcance de los objetivos propuestos. En relación con la técnica de recolección de información, se consideró el análisis de documentos que reposan en la base de datos de la Superintendencia de la economía solidaria de Colombia. Como instrumentos se utilizaron fichas de datos panel, mediante las cuales se realizó la estructuración de datos de la información financiera. Finalmente se hizo un análisis de series de tiempo, el cual se define como un conjunto de observaciones ordenadas respecto a una característica cuantitativa del fenómeno empresarial objeto de estudio, los cuales se realizarán para los diferentes períodos de tiempo (Martínez, 2012).

4. Resultados

Como resultados de la investigación, se presenta información descriptiva y característica del estudio financiero. Para efectos del presente documento se presenta información relevante del último período objeto de estudio de la serie de tiempo, teniendo en cuenta el criterio de cuota de participación departamental y regional.

Tabla 1

Cuota de participación de los Fondos de empleados por departamento en el período 2022

DEPARTAMENTO	FONDOS DE EMPLEADOS	CUOTA DE PARTICIPACIÓN
AMAZONAS	1	0,1%
ANTIOQUIA	211	15,0%
ARAUCA	0	0,0%
ATLÁNTICO	54	3,8%
BOGOTÁ	524	37,2%
BOLIVAR	20	1,4%
BOYACÁ	19	1,3%
CALDAS	55	3,9%
CAQUETA	2	0,1%
CASANARE	1	0,1%
CAUCA	24	1,7%
CESAR	8	0,6%
CHOCÓ	2	0,1%
CORDOBA	4	0,3%
CUNDINAMARCA	83	5,9%
GUAÍNIA	1	0,1%
GUAVIARE	2	0,1%
HUILA	18	1,3%
LA GUAJIRA	4	0,3%
MAGDALENA	11	0,8%
META	8	0,6%
NARIÑO	37	2,6%



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

NORTE DE SANTANDER	25	1,8%
PUTUMAYO	0	0,0%
QUINDIO	13	0,9%
RISARALDA	34	2,4%
SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA	0	0,0%
SANTANDER	45	3,2%
SUCRE	6	0,4%
TOLIMA	27	1,9%
VALLE	169	12,0%
VAUPES	0	0,0%
VICHADA	0	0,0%
TOTAL	1408	100%

Nota. Esta tabla muestra la existencia de Fondos de empleados por departamento en el territorio colombiano en el año 2022, teniendo en cuenta información obtenida a través de la Superintendencia de economía solidaria

Se demuestra la información referida mediante la siguiente visualización, evidenciando la mayor cuota de participación de los Fondos de empleados en el territorio colombiano.

Figura 1

Cuota de participación de los Fondos de empleados por departamento en el período 2022



Nota. Esta figura muestra la existencia de Fondos de empleados por departamento en el territorio colombiano en el año 2022, teniendo en cuenta información obtenida a través de la Superintendencia de economía solidaria

Así pues, en razón al año 2022 como período de observación del presente documento, se evidenció una existencia de 1408 Fondos de empleados, y que entre Bogotá (distrito capital), Antioquia y Valle, estas entidades representaron el 64,2% del total de entidades en el territorio colombiano. De igual manera se reconoció que hay inexistencia de este tipo de entidades en algunos departamentos como lo son: Arauca, Putumayo, San Andrés y Providencia, Vaupés y Vichada.

En razón a lo anterior se presenta una demostración regional, por lo que se estableció una categorización que permitió asociar los datos del estudio en el año 2022 con la clasificación por región:

Tabla 2

Cuota de participación de los Fondos de empleados por regiones en el período 2022



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local



DEPARTAMENTO	FONDOS DE EMPLEADOS	CUOTA DE PARTICIPACIÓN
AMAZONÍA	6	0,4%
ANDINA	1054	74,9%
CARIBE	107	7,6%
ORINOQUÍA	9	0,6%
PACÍFICA	232	16,5%
TOTAL	1408	100%

Nota. Esta tabla muestra la existencia de Fondos de empleados por regiones en el territorio colombiano en el año 2022, teniendo en cuenta información obtenida a través de la Superintendencia de economía solidaria

Con lo anterior se evidenció que la región Andina en el territorio colombiano es donde existe la presencia más alta de Fondos de empleados, según datos del año 2022, representando un 74,9% del total de los Fondos de Empleados del país, seguido por la región pacífica y la región Caribe, con 16,5% y 7,6%, respectivamente.

Los resultados más específicos del estudio serán desarrollados en próximas publicaciones científicas que buscan aportar a la teoría financiera y al desarrollo de estudios empíricos que buscarán generar contribuciones a las áreas temáticas de las finanzas corporativas, el análisis financiero, la gestión financiera y la competitividad financiera.

Conclusiones

Dentro de las conclusiones del presente estudio se destacan:

1. La teoría financiera, sus postulados y sus principios, fundamentan el valor de explicar los contenidos correspondientes a la información financiera de una empresa y/o grupo de empresas, por lo que requiere del constructo profesional y de procesos de validación que fundamenten el principio de razonabilidad.
2. Los datos financieros estructurados en el marco de un fenómeno empresarial objeto de estudio, bajo la dinámica de series de tiempo, se constituyen en métricas que aportan a una visión global, representados por patrones de referencia que pueden ser útiles para la gestión empresarial y la toma de decisiones por parte de los diferentes usuarios interesados.
3. La realización de este estudio, apertura nuevas líneas de investigación en las áreas temáticas del análisis financiero, la gestión financiera y la competitividad financiera.

Agradecimientos

Se reconoce la participación del grupo GICAE y el grupo GIDSE de la Universidad Francisco de Paula Santander seccional Ocaña, como agentes de motivación y desarrollo de investigaciones en las ciencias administrativas y económicas de la región y el país.

Referencias

Congreso de la República de Colombia. (1989). Decreto 1481 de 1989. Departamento Administrativo de la Función Pública.

García, M. L. S., & García, M. J. S. (2012). Evolución y aportes de la teoría financiera y un panorama de su investigación en México: 2003-2007. Ciencia administrativa, (2), 45-61.

Hernández, R. (2003). Metodología de la investigación (3ª ed.). México: Editorial Mc Graw-Hill



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

25 AÑOS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UPB-BUENOS AIRES

Universidad Pontificia Bolivariana

IASB. (2014). Norma Internacional de Contabilidad 1. IFRS Foundation. Obtenido de http://www.aplicaciones-mcit.gov.co/niif/niif.php?anio_id=2012

Jenčová, S., Vašaničová, P., & Litavcová, E. (2019). Financial indicators of the company from electrical engineering industry: The case study of Tesla, Inc. *Serbian Journal of Management*, 14(2), 361–371. <https://doi.org/10.5937/sjm14-15692>.

Martínez, C. (2012). *Estadística y muestreo* (décima tercera ed., Vol. 13). Bogotá, Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones

Modigliani, F. y Miller, MH (1958). El costo del capital, las finanzas corporativas y la teoría de la inversión. *The American Economic Review*, 48 (3), 261-297.

Rincón, C. A. (2015). La contabilidad como un juego de lenguaje. *Cuadernos de Administración*, 32(55), 33-46. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225047031004>

Ríos, L. S. F. (2008). Evolución de la Teoría Financiera en el Siglo XX. *Ecós de economía*, 12(27), 145-168.

Serrat, N. A., Nylund, P. A., Hernández, X. F., Freixanet, M. F., & Aliberch, A. S. (2014). Anàlisi econòmica financera de les empreses gaselles de la Catalunya Central. *Intangible Capital*, 10(5), 948–984. <https://doi.org/10.3926/ic.541>

Špička, J., & Kontsevaya, S. R. (2016). Differences of financial management strategy of central European and Russian milk processors. *Agris On-Line Papers in Economics and Informatics*, 8(1), 89–102. <https://doi.org/10.7160/aol.2016.080109>

Superintendencia de la economía solidaria. (20 de Junio de 2023). [Supersolidaria.gov.co](https://www.supersolidaria.gov.co). Obtenido de <https://www.supersolidaria.gov.co/es/entidades-vigiladas/entidades-vigiladas-que-reportan-informacion-por-ano>



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

25 AÑOS FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS UPB BOLIVARIANA



GEOMETRÍA FRACTAL EN INGENIERÍA CIVIL: UNA HERRAMIENTA PARA OPTIMIZAR Y ECONOMIZAR ESTRUCTURAS

Fandiño García, Andrés Giovanni⁹; Joya Guardo, Michael Andrés¹⁰; Acevedo Amorocho, Alejandro¹¹, Prada Marín, Dúwang Alexis¹²

Resumen—: La geometría fractal ha sido utilizada en diversas edificaciones del siglo XVIII, gracias a esta, se ha podido obtener propiedades estructurales optimizadas con un embellecimiento arquitectónico y en algunos casos, gracias a la geometría utilizada, una reducción de costos significativos. Esto debido a que se caracterizan por tener una complejidad y una irregularidad en su forma que las hace únicas y diferentes de las formas geométricas regulares que estamos acostumbrados a ver en estructuras cotidianas, en donde gracias a la geometría empleada se puede reducir de manera parcial los costos de construcción y a su vez teniendo unas propiedades estructurales sobresalientes, esto gracias a que se emplea geometría para una mejor optimización de espacios interiores hasta la optimización del diseño mismo. En el presente estudio, se realiza una revisión bibliográfica con el objetivo de explorar la presencia de geometría fractal y, por ende, dimensión fractal en diferentes tipos de estructuras y materiales de construcción. A continuación, se discuten los conceptos matemáticos para hallar la dimensión fractal, tales como el método de box-counting con el objetivo de cuantificar la reducción de costos que pueda generar el uso de este tipo de geometría. En los resultados, se analizan las propiedades estructurales que se obtienen con el uso de la geometría fractal relacionándolo con la estimación de costos reducidos en estructuras relacionadas con las propiedades fractales, desde las referencias bibliográficas utilizadas.

Palabras clave— Dimensión fractal, geometría fractal, propiedades estructurales, costos.

Abstract— Fractal geometry has been used in various buildings from the 18th, thanks to this, it has been possible to obtain optimized structural properties with an architectural embellishment and in some cases, thanks to the geometry used, a significant cost reduction. This is because they are characterized by having a complexity and irregularity in its shape that makes them unique and different from the regular geometric shapes that we are used to seeing in everyday structures, where thanks to the geometry used can partially reduce construction costs and in turn having outstanding structural properties, this thanks to the use of geometry for better optimization of interior spaces to the optimization of the design itself. In the present study, a literature review is carried out with the objective of exploring the presence of fractal geometry and, therefore, fractal dimension in different types of structures and construction materials. Then, the mathematical concepts to find the fractal dimension, such as the box-counting method, are discussed with the objective of quantifying the cost reduction that can be generated using this type of geometry. In the results, the structural properties obtained with the use of fractal geometry are analyzed in relation to the estimation of reduced costs in structures related to fractal properties, from the bibliographic references used.

Keywords— Cost reduction, fractal dimension, fractal geometry, structural properties.

⁹ Ingeniero Civil (E), Universidad Pontificia Bolivariana, andres.fandino2022@upb.edu.co.

¹⁰ Ingeniero Civil (E), Universidad Pontificia Bolivariana, michael.joya2022@upb.edu.co.

¹¹ Ph. D. Currículum, Profesorado e Instituciones de Educación, Coordinador Postgrado, Universidad Pontificia Bolivariana, Alejandro.acevedoa@upb.edu.co

¹² Mg. en Matemáticas, Jefe Departamento de Ciencias Básicas, Universidad Pontificia Bolivariana, duwang.prada@upb.edu.co



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

25 AÑOS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UPB-BUENOS AIRES

Universidad Pontificia Bolivariana

1. Introducción

Barnsley (1993) afirma que la geometría clásica nos fornece una aproximación inicial de la estructura de objetos físicos, mientras la geometría fractal es una extensión que permite la creación de modelos estructurales más precisos. En su libro “Fractal Geometry of Nature” (1977), Mandelbrot expuso su teoría sobre las definiciones matemáticas de los elementos naturales que tienen características fractales.

Como se puede ver en la Catedral de la Sagrada Familia en España y en el Hawa Mahal en India, en los siglos XVIII y XIX los arquitectos ya utilizaban los principios fractales de forma intuitiva para añadir a los edificios un sentido de belleza y cercanía con la naturaleza. A partir de los estudios iniciados por Mandelbrot, comenzó el proceso de comprensión de los fractales y sus características: autosimilitud, capacidad de desarrollo, dimensión fraccional, borrosidad y difuminación de contornos, y capacidad de describir los procesos caóticos.

La inserción de patrones fractales en el uso del diseño computacional permitió la aplicación de estos conceptos en proyectos arquitectónicos de forma intencional. Como estudiado por Mariano, Pereira y Mallmann (2022), la geometría fractal lineal permite, por ejemplo, diseñar fachadas cuyo comportamiento a la incidencia de la luz solar es optimizado a la verticalización urbana. Al igual que en el estudio citado, el diseño paramétrico es útil en la modelación de estructuras para optimizar propiedades estructurales, como la resistencia y la estabilidad.

Debido a que la geometría fractal no demanda altos costos, esta puede aportar de forma significativa a un ahorro de gastos asociado al diseño estructural como un indicador que relaciona propiedades formales, contexto y procedimientos estilísticos. Este estudio pretende caracterizar las propiedades formales de determinadas estructuras mediante geometría fractal, posibilitando la reducción de costos y la mejora de la seguridad constructiva, a través del análisis y comparación de estas estructuras.

2. Revisión de literatura

El análisis fractal de la arquitectura está basado en la identificación de formas autosimilares en elementos estructurales y en la combinación de diferentes tipos de fractales en el espacio urbano. Este análisis fue utilizado por Treml y Alves (2019) en el estudio de probetas fracturadas, en el cual se obtuvieron datos sobre las fracturas mediante métodos como el sand-box y el box-counting. Esa aplicación evidencia el uso de la geometría fractal en la descripción de procesos caóticos y posibilita el conocimiento de la rugosidad de la fractura partiendo de la dimensión fractal.

Son varios los factores que intervienen en el rendimiento de los morteros de revestimiento, lo que dificulta su caracterización. Así, además de las fracturas, la geometría fractal puede ser utilizada para caracterizar adecuadamente el material que compone en 80% los morteros de revestimiento, lo que ayuda a prevenir fisuras y otras patologías. El análisis fue realizado por Araújo, Bicalho y Tristão (2003) a partir del conocimiento del área específica de la arena, que es proporcional al consumo de aglutinantes y agua de mezcla. Es decir, el área específica de la arena influye en todas las demás características de los revestimientos. Esa aplicación utiliza la dimensión fractal de rugosidad.

En una aplicación que sugiere una solución alternativa para la etapa de cimentación, Souza, Soncin y Barros (2019) propusieron el uso de estructuras ramificadas correlacionando árboles autosimilares a un modelo patrón. Ese estudio analiza la resistencia, la durabilidad y la optimización de recursos de modelos ramificados de orden 2 y 3, comparando la capacidad portante, la tensión estructural y los desplazamientos de los elementos bajo carga.

El estudio de la resistencia y estabilidad en estructuras fractales, y en este caso también dendriforme, fue hecho por Villarroya (2019), a partir de la variación de la rigidez en un forjado con ramificaciones, fue posible verificar los diferentes resultados de resistencia; además, la estabilidad de la estructura estudiada se analizó para garantizar



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

y mantener la estructura óptima. En este estudio son usadas como base para la investigación, construcciones como el Aeropuerto de Stuttgart y el Centro de Convenciones Nacional del Qatar.

Conociendo la importancia de los fractales en las construcciones del siglo XIX, Samper y Herrera (2014 y 2015) estudiaron las catedrales góticas españolas y sus respectivas dimensiones fractales. En uno de sus trabajos, usan la Catedral de la Sagrada Familia como base para comparaciones con otras iglesias construidas en el mismo siglo. Las dimensiones fueron obtenidas por el método box-counting y han permitido el análisis de la resistencia de estas estructuras que están de pie hasta los días actuales.

Otro factor que puede interferir en el desempeño de la estructura es la porosidad del hormigón usado. Fu y Yu (2019) han estudiado la utilización de la teoría fractal para describir y evaluar las características de la estructura de poros del hormigón aireado a partir del conocimiento de la dimensión fractal, por el método de box-counting, y comparación de esta con la porosidad.

También sobre porosidad, Wang et al. (2021) traen los últimos avances en la investigación y aplicación de la teoría fractal a los materiales a base de cemento. A partir del método box-counting y de métodos creados por los propios autores, las dimensiones de estos materiales sirven como una base para estudiar varias propiedades estructurales, tales como: compresión, tracción, flexión y corrosión.

3. Metodología

Los estudios de caso fueron elegidos teniendo en cuenta un análisis documental de las aplicaciones más eficientes de la geometría fractal en los elementos estructurales. Se tomaron para el estudio un aproximado de 40 artículos los cuales tienen como relación el uso de la geometría y las propiedades fractales con las propiedades estructurales teniendo en cuenta la reducción de gastos que esto conlleva y a su vez analizar la eficacia de las diferentes aplicaciones direccionadas a la construcción civil.

Para el análisis de algunas aplicaciones, se utilizó la dimensión fractal calculada con diferentes métodos. Los métodos más utilizados fueron el box-counting y el sand-box, pero métodos alternativos creados por los autores también fueron utilizados. Esto trae consigo la posibilidad de correlacionar las dimensiones fractales con el desempeño de los elementos estructurales.

4. Resultados

Treml y Alves (2019) encontraron una relación entre la dimensión multifractal y el exponente de rugosidad de la fractura. Partiendo de la relación alcanzada, es posible ampliar el análisis de acuerdo con la mezcla utilizada. Esa aplicación permitió identificar variaciones en la resistencia del material y en el perfil de la fractura, además de posibilitar la obtención de datos complejos de fracturas mediante análisis de los mecanismos responsables por las características de las fracturas y su rugosidad.

En la aplicación que posibilita el cálculo del área específica de la arena, se utilizó la media de los diámetros de las fracciones obtenidas por medio del análisis de imágenes utilizando conceptos de dimensión fractal. Al comparar los resultados obtenidos con métodos de diferentes bibliografías, fue descubierto que el único método que considera la rugosidad superficial del grano de arena es el método que utiliza la teoría de fractales. Así, la aplicación fue considerada exitosa.

En el estudio de Souza et al. (2019), el modelo convencional presentó 280 kN/m² como capacidad portante con desplazamiento de 15,88 mm y -207,07 kPa como tensión máxima en el suelo; el modelo de orden 2 soportó la carga de ruptura del modelo convencional con un desplazamiento de 3,41 mm y -107,10 kPa como tensión máxima; el modelo de orden 3 soportó la carga de ruptura del modelo convencional con un desplazamiento de 1,53 mm y -



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

25 AÑOS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UPB BUENAVISTA

Universidad Pontificia Bolivariana

101,97 kPa como tensión máxima. Para la carga portante máxima de los modelos ramificados, se obtuvo 695 kN/m² y 810 kN/m², respectivamente.

Los resultados obtenidos por Villarroya (2019) sobre la resistencia y estabilidad de estructuras dendriformes son satisfactorios, pues muestran que las ramas ayudan a repartir las cargas y a compensar la deformación de un forjado de baja rigidez; por otro lado, para asegurar la estabilidad y garantizar que la estructura sea óptima estructuralmente, las ramas no deben nacer muy cerca de la base y se debe aumentar la sección del tronco del forjado.

Con relación a las catedrales góticas españolas, Samper y Herrera (2014 y 2015) han mostrado que no se rigen solo por patrones geométricos euclídeos, pero también por sus patrones fractales generales; esta conclusión prueba que los parámetros fractales impactan no solo la estética sino también la efectividad de las construcciones.

En cuanto a los estudios de Fu y Yu (2019), fue probado que la dimensión fractal de los poros del hormigón puede caracterizar la rugosidad y la distribución del tamaño de los poros de la superficie del producto.

Wang et al. (2021) no muestra resultados numéricos, pero presenta algunas formulaciones que pueden ser usadas para estudiar las propiedades del cemento. Además, anima a que se lleven a cabo otras investigaciones de este tipo para obtener datos más eficaces y precisos.

5. Conclusiones

Considerando los resultados obtenidos, es notable el rango de aplicaciones que las propiedades fractales y el cálculo de la dimensión fractal tienen en optimizaciones en la industria de la construcción. Estudios como el de Araújo et al. (2003) demuestran que los fractales pueden ser una herramienta para caracterizar materiales de construcción, con el fin de determinar otras características proporcionales. Esta aplicación muestra la posibilidad de utilizar fractales con el análisis de imágenes.

Al igual que en el estudio mencionado, en su estudio sobre superficies fracturadas, Tremblay y Alves (2019) consiguieron utilizar el análisis fractal para profundizar en el conocimiento de la propiedad de rugosidad, esta vez aplicada al estudio de superficies fracturadas. Esta aplicación permite estudiar las características físicas de las fracturas en hormigón y mortero, presentes en todo el mundo en la mayoría de las construcciones civiles.

Sobre los artículos que tratan de la resistencia como los de Villarroya (2019) y Samper y Herrera (2014 y 2015) se puede observar que las propiedades de los fractales afectan directamente las estructuras, tanto las más antiguas como las actuales. Materiales con estructuras fractales y las estructuras dendriformes, por ejemplo, presentan más eficacia al ser comparados con los otros materiales y tipos estructurales. Lo mismo ocurre con la alternativa de cimentación propuesta por Souza et al. (2019), que demostró que existe más del doble de eficiencia y eficacia en comparación con el modelo convencional de pilotes.

Otra propiedad importante para la caracterización de las estructuras es la porosidad del cemento y del hormigón, Wang et al. (2021) y Fu y Yu (2019), cuando determinada sus dimensiones fractales se puede analizar los impactos causados en la estructura como un todo, desde su resistencia inicial hasta su vida útil.

6. Agradecimientos

Agradecimientos a la Dirección de Investigaciones y Transferencia (DIT) de la Universidad Pontificia Bolivariana seccional Bucaramanga, al semillero de Investigación en Modelación Matemática MODMAT.



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

25 AÑOS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UPB BOLIVARIANA

Universidad Pontificia Bolivariana

Referencias

ARAÚJO, S. G., BICALHO, K. V., y TRISTÃO, F. A. Determinação da área específica das areias através da análise de imagens. In: Simpósio Brasileiro de Tecnologia das Argamassas, 5., 2003, São Paulo. Anais. São Paulo: 2003, p. 131-139.

FU, J. y YU, Y. Experimental Study on Pore Characteristics and Fractal Dimension Calculation of Pore Structure of Aerated Concrete Block. *Advances in Civil Engineering, United Kingdom*, v. 2019, p. 11, ago. 2019.

MANDELBROT, B. *Fractal Geometry of Nature*. Nova Iorque: Freeman, 1977.

MARIANO, P. O. P., PEREIRA, A. T. C., y MALLMANN, G. P. Elementos de fachada com características fractais: processo de projeto paramétrico e seu consequente comportamento à luz do dia. *Gestão & Tecnologia de Projetos, São Paulo, Brazil*, v. 17, p. 39-55, jun. 2022.

SAMPER, A. y HERRERA, B. Análisis fractal de las catedrales góticas españolas. *Informes de la Construcción, España*, v. 66, p. 534, may. 2014.

SAMPER, A. y HERRERA, B. Análisis de comparación fractal de la Sagrada Familia con las Catedrales Góticas. *Informes de la Construcción*, v. 67, p. 538, jun. 2015.

SOUZA, L. T., SONCIN, I. B., y BARROS, M. M. Estruturas ramificadas como solução alternativa para fundações. *Engenharia e Geotecnia: princípios fundamentais, Piracanjuba, Brazil*, ed. 1, p. 5-17, dec. 2019.

TREML, G., y ALVES, L. M. Análise multifractal em superfícies de fratura em concreto e argamassas. In: *Encontro Anual de Iniciação Científica, 28., 2019, Ponta Grossa. Anais. Ponta Grossa: 2019.*

VILLARROYA, D. (2019). *ARQUITECTURA FRACTAL: OPTIMIZACIÓN TOPOLÓGICA*. Tesis (fin de grado). Escuela Técnica Superior de Arquitectura de Madrid, Universidad Politécnica de Madrid. Madrid.

WANG, L., Zeng, X., YANG, H., LV, X., GUO, F., SHI, Y. y HANIF, A. Investigation and Application of Fractal Theory in Cement-Based Materials: A Review. *Fractal and Fractional*, v. 5(4), p. 247, dec. 2021.



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

25 AÑOS FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS UPB BOGOTÁ

Universidad Pontificia Bolivariana

¿LEASING FINANCIERO O CREDITO? QUÉ TAN AUDAZ SE DEBE SER PARA TOMAR UNA DECISIÓN EN AMBIENTES INFLACIONARIOS.

Raúl Omar Di Marco Morales¹³

Resumen – En la actualidad, dentro de un ambiente inflacionario en Colombia, muchos empresarios y en especial los pequeños comerciantes del Área Metropolitana de Bucaramanga (AMB) siguen creyendo en sus pequeños negocios comerciales. Sin embargo, estos empresarios comienzan a preguntarse sobre la rentabilidad y la solvencia de sus futuros negocios y en especial a debatir sobre recursos emplear.

Es conocido que el Gobierno Nacional hace esfuerzos por reactivar la economía, pero no se desconoce que la cultura financiera de estos empresarios es muy baja; sin embargo, las intenciones que tiene la Banca Financiera en colaborarles con créditos de libre inversión o por medio del Leasing financiero, tiene un único propósito: que estos empresarios logren sacar adelante sus pequeños negocios.

La Investigación tiene ese propósito, que basado en la información suministrada por un pequeño empresario y de Bancolombia, apoyar al pequeño empresario a tomar la mejor decisión con respecto a la utilización de estos recursos externos, ya que mediante el desarrollo de una herramienta matemática se logra con antelación una aplicación financiera alrededor de los de flujos de caja, determinando si es mejor decisión tomar un crédito o sería mejor un Leasing financiero en dicha entidad bancaria, luego de una simulación con 250 escenarios diferentes y proyectado a 5 años, comparando la incidencia de cada recurso externo con respecto a algunos índices de liquidez como de rentabilidad, así como su riesgo.

Se llegó a establecer que, en promedio el vpn del leasing sobrepasa el vpn del crédito en un 29,7%; sin embargo, cuando se toma el margen de caja, era de esperarse que la del vpn sobrepase al del leasing financiero, en un 30%.

Se concluye que hoy día (julio del 2023) se presenta menor riesgo en la operación cuando toma recursos provenientes de un Leasing Financiero.

Palabras clave: Crédito bancario, Leasing, Pequeña empresa, Valor presente neto, Flujo de Caja

Abstract – Currently, within an inflationary environment in Colombia, many entrepreneurs and especially small merchants in the Bucaramanga Metropolitan Area (AMB) continue to believe in their small commercial businesses. However, these entrepreneurs begin to wonder about the profitability and solvency of their future businesses and especially to discuss what resources to use.

It is known that the National Government makes efforts to reactivate the economy, but it is not unknown that the financial culture of these businessmen is very low; However, the intentions that the Financial Bank has in collaborating with free investment credits or through financial Leasing, have a single purpose: that these entrepreneurs manage to carry out their small businesses.

The Research has that purpose, that based on the information provided by a small businessman and Bancolombia, to support the small businessman to make the best decision regarding the use of these external resources, since through the development of a mathematical tool it is possible to in advance a financial application around the cash

¹³ Universidad de Santander. rau.dimarco@mail.udes.edu.co



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

25 AÑOS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UPM-BUENOS AIRES

Universidad Pontificia Bolivariana

flows, determining if it is a better decision to take a loan or it would be better a financial Leasing in said bank, after a simulation with 250 different scenarios and projected to 5 years, comparing the incidence of each external resource with respect to some indices of liquidity and profitability, as well as its risk.

It was established that, on average, the leasing vpn exceeds the credit vpn by 29.7%; however, when the cash margin is taken, it was expected that the vpn's would exceed that of the financial leasing by 30%.

It is concluded that today (July 2023) there is less risk in the operation when it takes resources from a Financial Leasing.

Keywords: Bank credit, Leasing, Small business, Net present value, Cash Flow.



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

1. Introducción

En cuanto al 2021, se trató de un período de incertidumbre donde pronosticar las ventas no fue nada sencillo, proceso que estuvo de alguna medida mitigado por las medidas de aislamiento obligatorio indicado por el poder central (Ministerio de Salud), lo que obligó a muchas empresas a cerrar o simplemente a no generar ingresos adicionales (Acosta, 2021); se puede deducir que por eso se presentó una reducción de empresas activas y la creación de otras, siendo explicado por las cuarentenas decretadas durante este inicio del año, pero fue mejorando el panorama debido a los días sin IVA formalizados por el Gobierno Central..

Por eso, para no tropezar con la iliquidez del negocio, es conocido que un pequeño empresario se apoyará tanto en los recursos propios como los externos, fuentes que utilizará en las operaciones diarias, por lo que opta en participar en algún programa gubernamental que brindan financiamiento a mipymes (Rodríguez, 2003). Por tal motivo, un pequeño empresario se apoya no sólo en sus ahorros personales o en los de la familia, cuando quiere apalancar su negocio, también accede a canales informales o prestamistas (Morcolla, 2019); sin embargo, cuando los recursos le fueran insuficientes, accedería a un canal más formal (cuando hay posibilidades), como son los recursos de la Banca Financiera (Barona y Gómez, 2010).

La utilización de una fuente externa de financiación (crédito bancario), busca el aumento de las ventas y por ende de las utilidades, mejorando del estilo de vida del accionista (Fernández, 2001), pero en estos momentos de inflación, lo que se pretende es preparar un plan de negocio efectivo con respecto a las dos alternativas: una fuente de financiamiento como es el crédito bancario, donde el Banco pasa a ser un acreedor (pasivo para la pequeña empresa) o poder conseguir los equipos gracias al “leasing financiero”, figura que se contempla no en balance, sino en el estado de resultados (es un gasto para la pequeña empresa); alternativas que se le presentaría a un pequeño empresario para conseguir el propósito de crecimiento para los próximos años.

Por tal motivo, es importante contar con un estudio para que el pequeño empresario de hoy día, pueda responder a una deuda económica (crédito) o hacerse cargo del gasto (leasing) ofrecidos actualmente por la Banca Financiera, para ser utilizados como fuentes externas en la reorganización de las pequeñas empresas del sector comercial del AMB, buscando establecer qué lo podría beneficiar mayormente cuando su proyecto de inversión y precisamente el flujo de caja sea analizado por el criterio de valor presente neto (VPN) y la tasa máxima de rendimiento (TIR).

2. Aproximación teórica

La definición de Pequeña Empresa puede representar un reto, ya que la mayoría de expertos la asocian con el dueño y donde tienen involucrados algunos miembros de la familiar en determinados cargos tanto en la dirección como en su accionar diario; además, siempre y cuando estos no pasen de cincuenta (50) trabajadores y con la mirada de extraños que consideran que es una organización destinada a crecer, es decir a volverse Mediana.

En Colombia, la anterior Ley Mipyme, había clasificado las empresas como: micro, pequeña, mediana y gran empresa, basados en la Ley 590 de 2000 y sus modificaciones: Ley 905 de 2004 y Ley 1450 de 2011, por lo que el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo las había clasifica como se puede observar en la tabla 1, la cual estaba en función del Salario Mínimo Mensual Legal Vigente (SMMLV).

TAMAÑO	ACTIVOS TOTALES (SMMLV)	EMPLEADOS No.
Microempresa	Hasta 500	Hasta 10
Pequeña	Superior a 500 y hasta 5.000	Entre 11 y 50
Mediana	Superior a 5.000 y hasta 30.000	Entre 51 y 200



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

Grande	Superior a 30.000	Más de 201
---------------	-------------------	------------

Tabla 1. Clasificación de las empresas según la Ley 1450 del 2011 Fuente: Ministerio de Comercio, Industria y Turismo MinCIT, 2013.

Sin embargo, durante el 2019 el Gobierno Nacional expidió el Decreto 957 del 2019, mediante el cual se establece una nueva clasificación del tamaño empresarial basada en un único criterio: ingresos por actividades ordinarias. La clasificación como se muestra en la tabla 2 es más cercana a la realidad del tejido empresarial indica el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, ya que reconoce las diferencias sectoriales y por ello, define rangos de clasificación para tres macro sectores económicos: manufacturas, servicios y comercio, cifras de Ingresos por Actividades Ordinarias Anuales en millones de pesos colombianos de 2019.

Tamaño	Manufactura	Servicios	Comercio
Micro	Hasta 811	Hasta 1.131	Hasta 1.535
Pequeña	Desde 811 Hasta 7.027	Desde 1.131 Hasta 4.523	Desde 1.535 Hasta 14.781
Mediana	Desde 7.027 Hasta 59.527	Desde 4.523 Hasta 16.558	Desde 14.781 Hasta 74.066

Tabla 2. Clasificación de las empresas según el Decreto 957 del 2019 Fuente: Ministerio de Comercio, Industria y Turismo MinCIT, 2019.

El Área Metropolitana de Bucaramanga (AMB), contaba durante el 2018 con una población de 1´122.945 habitantes, los que se relacionaban con unas 62.050 microempresas, 2.798 pequeñas empresas y 683 medianas empresas para un total de 65.531 mipyme (Leaño, 2018).

Las pequeñas empresas en el AMB corresponden a un 4,3% y las decisiones de inversión de las mismas las toma el dueño o propietario principalmente, basado en la información que proporciona el flujo de caja proyectado a los próximos cinco (5) años, donde serían cubiertos tanto los costos financieros (si utiliza crédito) y la amortización del mismo, como los gastos operacionales generados por el Leasing, además de presentar excedentes de caja por efectos de la operación del negocio. De esta manera, el pequeño empresario podría llevar a cabo una ampliación o realizar cambios estructurales en el interior del negocio (de índole tecnológico) o simplemente dichos excedentes serían utilizados para mejorar el estilo de vida del dueño y de su familia (Casanovas y Bertrán 2013). De ahí, cada decisión de inversión conlleva una decisión de financiación: recursos propios y/o fuentes externas, pero los márgenes bajos y volúmenes reducidos en ventas, no otorgan los recursos necesarios para financiar políticas y mucho menos programas de crecimiento o de sostenimiento (Marchetti, 2008).

Las micros y pequeñas empresas presentan un bajo nivel de acceso a fuentes de financiamiento de terceros, originado principalmente por las dificultades para acceder a estas, pero estas empresas consideran que las fuentes de financiamiento ayudan al crecimiento empresarial de las mismas (Castro,2019).

Por tal motivo es importante determinar la importancia de cada fuente externa (crédito bancario) la que se recurre sin tener parentesco ni amistad alguna, donde se pide dinero y que en algún momento se tendrá que devolver mientras se hace uso del mismo y que se vienen pagando intereses sobre ellos (Casanovas y Bertrán, 2013), o del



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

mismo leasing, donde se pide el bien (activo fijo) y se va pagando un canon mensual hasta que llega el momento de su compra al final del período pactado del leasing (Tomàs, Amat y Esteve, 2002); por otro lado están las fuentes internas (recursos propios o fuentes cercana de casa: familiares) a las que se puede acudir un pequeño empresario para financiar desde las labores cotidianas, hasta los planes de expansión (Varela, 2008, y Longenecker, Moore, Petty y Palich, 2008).

Por tal motivo, las pequeñas empresas comienzan su vida empresarial con el financiamiento tipo interno, capital de ángeles inversionistas, crédito de corto plazo y crédito comercial otorgado por los proveedores, mientras que empresas más maduras y con cierta experiencia en el mercado, recurran al crédito bancario de mediano y largo plazo y a capitales privados de inversión (Briozzo y Vigier, 2008).

¿Qué es un crédito de libre inversión?

Un crédito es un contrato mediante el cual una entidad financiera pone a disposición de un cliente una cantidad de dinero fija (dependiendo de la capacidad de pago del cliente), con un límite de tiempo o plazo y a una tasa de interés establecida, además de solicitarle al cliente una garantía (Tomàs et al, 2002). Normalmente, se formalizan de 3 a 5 años y se amortizan por períodos mensuales ya sea por medio de pagos de cuota fija o por cuotas variables.

Las empresas solicitan estos créditos en las fechas en que se genera la necesidad de tesorería para financiar inversiones a largo plazo, principalmente para compra de activos, aplicando el principio de la conformidad financiera (García, 2009).

Hasta el 2003 la fuente de financiación más utilizada por las pymes del sector comercial era la del crédito bancario en un 32%, seguido por recursos propios en un 24%, como se puede observar en la Figura 1, concluyendo que depende del sector el mayor o menor grado de utilización de una fuente de financiación (Rodríguez, 2003).

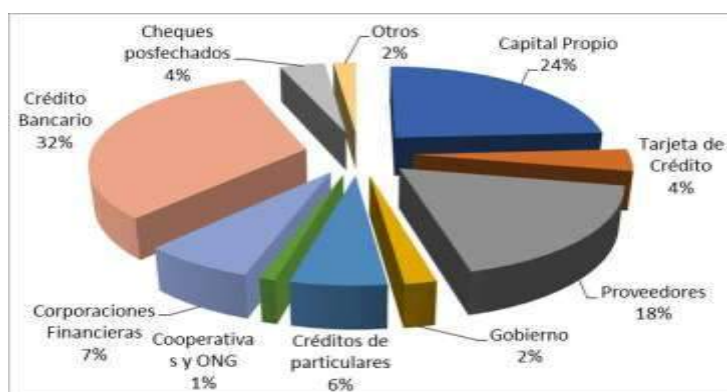


Figura 1. Fuentes de financiación de la pyme en Colombia Fuente: Rodríguez (2003).

De igual manera, se evidenció con un 56,8% que el crédito bancario fue la fuente de financiación que más se utilizó entre el 2006 y el 2010 entre las mipymes comerciales de Bucaramanga, a la que le sigue los recursos propios o generados por la misma empresa con un 39,8% como se puede observar en la Figura 2 (Di Marco, 2019); además, se encontró que las demás opciones, las cuales contemplan el dinero de prestamistas, del recurso de inversores de capital privado, de la tarjeta de crédito, del Gobierno o de los recursos de amigos o familiares, presentaron un 3,4%.



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

Es importante indicar que el banco siempre analiza la capacidad de pago del micro y pequeño empresario basado en los ingresos y el endeudamiento que este tiene con la entidad o con otras del sector financiero, y de acuerdo a esto, pre aprueban el crédito por el valor que considera el banco que el cliente tiene posibilidad de pagar (Palma, 2016).

¿Qué es un leasing Financiero?

El leasing financiero es un contrato de alquiler de bienes o inmuebles que precise el cliente (arrendatario) para su explotación por un período determinado, y que por instrucción suya solicita a la entidad financiera (o compañía de Leasing) que lo adquiera expresamente (quedando en su propiedad), para alquilárselo por un período determinado de tiempo y con una opción de compra (un % de compra del activo) al terminar el período, comprometiéndolo al arrendatario a pagar una serie de cuotas fijas y responsabilizándolo por el uso del activo (Tomàs et al, 2002).

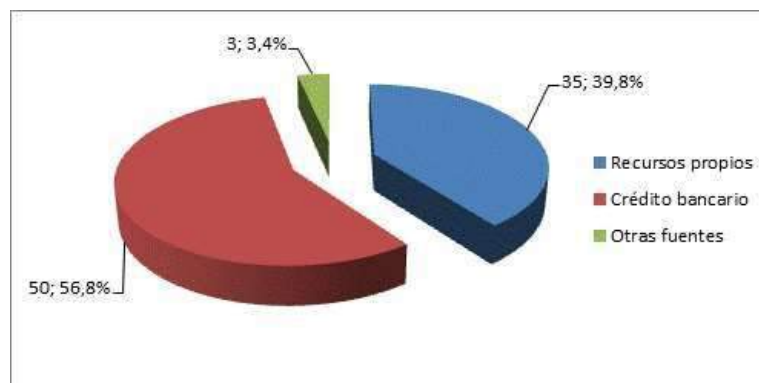


Figura 2. Fuentes de financiación de las Mipymes

Fuente: Di Marco (2019).

Entre los beneficios que ofrece el leasing financiero y que pueden ser aprovechados tanto por las empresas como por las personas, entre estos se encuentran: poder obtener el uso de activos de capital como son: equipos de oficina, cualquier clase de vehículos, maquinaria especializada y software, bienes inmuebles viviendas nuevas, usadas o en diseño. sin incurrir en el gasto (inversión) para su compra, ya sea en el mercado nacional o en el internacional (Asobancaria, 2022). De esta manera, la pequeña empresa tener acceso a tecnología y maquinarias, equipos (no aplica para equipos médicos) y vehículos livianos y productivos, los cuales contarán con amplios plazos (menores a 5 años), conociendo además que el arrendamiento empieza a correr una vez la empresa certifica el recibo a satisfacción del activo (Banco de Occidente, 2022).

Es así, que mientras el arrendatario se beneficia de la vida económica del activo, deberá asumir las responsabilidades derivadas de la tenencia del mismo: mantenimientos y seguros principalmente, o las que se hayan pactado inicialmente en el contrato de arrendamiento operativo (Asobancaria, 2022); por otra parte, al finalizar la operación tienes la opción de rearrendar el activo, comprarlo a valor comercial o devolverlo según lo pactado (Bancolombia, 2022).



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

En cuanto a las tasa y las tarifas, el canon podrá ser fijo o reajustado ya sea por el Depósito a Término Fijo (DTF), el Índice de Precios al consumidor (IPC) o por el Indicador Bancario de Referencia (IBR), sabiendo que el tomador sólo paga la cuota por servicio de arrendamiento, ya que se encuentra regulado por el Decreto 913 de 1993, el Decreto 2555 de 2011, el Código Civil y el Código de Comercio, por lo que no hay pago a capital, ni intereses como sucede con un crédito de libre inversión y donde sólo se debe registrar mensualmente un gasto por arrendamiento, el cual es deducible de renta y disminuye la base para liquidar el impuesto de renta (Bancolombia, 2022).

El esquema del funcionamiento de la operación de leasing operativo se puede apreciar en la Figura 3, donde se observa que el leasing es una operación entre el proveedor del activo fijo, la entidad financiera o empresa de Leasing y el arrendatario.

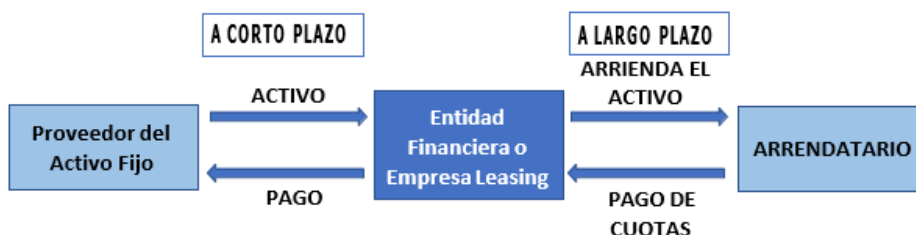


Figura 3. Operación de Leasing Operacional Fuente: Tomàs, Amat y Esteve (2002).

Las diferentes fuentes de financiamiento como estrategia financiera son de suma importancia para el desarrollo de las pequeñas empresas, debido a que permiten generar mayor producción, las que, bajo una adecuada gestión, se traducirá en mayores ingresos contribuyendo con el crecimiento y desarrollo de la empresa (Morccolla, 2019)

Por otro lado, si se habla de solvencia, hay que tener en cuenta el margen de caja y la cobertura de la deuda.

El margen de caja se interpreta como los pesos que por cada 100 pesos de ingresos se convierten en caja (García, 2003), con el propósito de apoyar principalmente a las inversiones y cubrir el servicio de la deuda. Es así, que el margen va directamente relacionado con todo aquel ingreso generado por el accionar operativo y comercial, conocidas como ventas (Tapia, 2013), entendiéndose como un indicador de eficiencia operacional, ya que al crecer el margen se aumenta el flujo de caja libre.

Para su cálculo, el margen de caja se formula de la siguiente manera (García, 2009):

$$\text{Margen de Caja} = \text{EBITDA} / \text{VENTAS} \quad [1]$$

Donde:

EBITDA: Utilidad Operativa de Caja o Utilidad antes de Intereses, Impuestos, Depreciaciones y Amortizaciones.

= Utilidad Operativa + Depreciaciones y Amortizaciones.

VENTAS: Cuenta que se utiliza para registrar la venta (de contado o a crédito) de mercancías en el sector Comercial.

El EBITDA (Earnings Before Interest and Taxes, Depreciation and Amortization), depura la cifra de la utilidad neta antes de intereses e impuestos, convirtiéndola en una utilidad operativa de caja o utilidad verdadera de la empresa, ya que resulta de haberle descontado a los ingresos, los costos y gastos que implicaron realmente desembolso de



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

efectivo (García, 2003 y Sosa, 2014).

La cobertura de la deuda es uno de los micro inductores que acompañan a la generación de valor, permitiendo evaluar la capacidad del pago de la deuda partiendo de la generación de caja, lo que conlleva a que los empresarios tomen decisiones de endeudamiento por medio de créditos bancarios (García, 2009). Además, se precisa que este indicador posee un carácter de inductor operativo, debido a que, desde el punto de vista de la gerencia del valor lo que se gestiona no es la utilidad operacional, sino el EBITDA (García, 2003).

Cuando se habla de la cobertura de la deuda (García, 2009), la formula de la siguiente manera:

$$\text{Cobertura de la deuda} = \text{EBITDA} / D \quad [2]$$

Donde:

EBITDA: Utilidad Operativa de Caja o Utilidad antes de Intereses, Impuestos Depreciaciones y Amortizaciones.

= Utilidad Operativa + Depreciaciones y Amortizaciones.

D: Total de la deuda financiera a largo plazo (incluyendo su porción a corto plazo).

Este inductor es otra aplicación del EBITDA, que es utilizado por los acreedores y en especial, por los banqueros, ya que escudriña a fondo la capacidad de pago de sus clientes (Ortiz, 2002 y Tomàs et al, 2002).

Para mejorar y llegar a cumplir uno de sus principales objetivos: la rentabilidad, los pequeños empresarios deberán preparar la información que posibilite evaluar el proyecto en función de las distintas oportunidades de financiación disponibles en el Mercado Financiero, comparando los beneficios proyectados a una decisión de fuente externa por medio de su correspondiente flujo de desembolsos proyectados; por tal motivo, las empresas deben utilizar como herramientas o criterios de decisión: el valor presente neto o la tasa máxima de rendimiento, para valorar su inversión y que realmente le indique al empresario si vale la pena invertir o no (Sapag, Sapag y Sapag, 2014).

El Valor presente Neto para una Tasa de oportunidad (Io%) es un índice, siendo apropiado para medir el éxito del proyecto en términos de rentabilidad ya que es una medida a confrontar la inversión de los accionistas con los flujos proyectados y descontados, a un tiempo o horizonte del proyecto, siendo conocido por la expresión en inglés NPV (Net Present Valor); por otro lado, este micro inductor muestra los excedentes a pesos actuales que fueron generadas a partir del capital invertido en activos por los socios, que generan la tasa de oportunidad exigida por los accionistas para el negocio futuro, representando el nivel de riqueza compensatorio al riesgo, (Sapag et al, 2014).

El Valor Presente Neto VPN o VAN (Valor Actual Neto), se calcula a partir de los flujos de caja libre, al aplicar la siguiente formulación matemática (Sapag et al, 2014):

$$VAN = \frac{FCL_1}{(1+K)^1} + \frac{FCL_2}{(1+K)^2} + \frac{FCL_3}{(1+K)^3} + \frac{FCL_4 \dots}{(1+K)^4} + \frac{FCL_n}{(1+K)^n} - Inv_0$$

$$VAN = \sum_{j=1}^n \frac{FCL_j}{(1+K)^j} - Inv_0$$

[3]

Donde:



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

VAN: Valor presente o Actual neto de los distintos flujos de caja FCLj: Flujo de Caja Libre del período j-ésimo

K: Costo de capital en términos efectivos, también llamada tasa de descuento Invo: Inversiones realizadas en el período inicial

En los proyectos empresariales el valor de la tasa de descuento suele ser considerada como el costo medio de capital ponderado de la empresa o Weighted Average Cost of Capital, conocido por sus siglas WACC, para invertir en dicho proyecto (Sosa, 2014).

Si el VPN es mayor o igual a Cero, indica que los ingresos (futuros) superan a los egresos (futuros) a pesos de hoy (siendo ya descontados), por lo que se acepta la inversión; la rentabilidad del proyecto sobrepasa a la esperada por los accionistas (o al WACC); pero, si el VPN es menor que Cero, indica que los ingresos (futuros) no superan a los egresos (futuros) a pesos de hoy (siendo ya descontados), por lo que se rechaza la inversión (Baca, 1997).

Otro criterio es la Tasa Interna de Retorno o TIR, la cual es la tasa de descuento que hace que el VPN sea igual a cero o visto de otra manera, es aquella tasa que hace que la suma a pesos hoy de los flujos descontados sea igual a la inversión inicial (Baca, 1997).

Su cálculo se ha de realizar con la fórmula [3], simplemente igualando a cero y despejando “k”, que sería en este caso la Tasa Máxima de Rendimiento o Tasa Interna de Retorno de la inversión; la tasa calculada se compara con el WACC o en su defecto con la tasa de oportunidad de los accionistas (Io%), definiendo: si la TIR es superior o igual a la Io%, el proyecto debe aceptarse, ya que recupera la tasa dada para la inversión, pero si es menor, la inversión no debe realizarse, ya que corre el riesgo de no recuperar la tasa esperada por los accionistas (Sapag et al, 2014).

Todo pequeño plan de negocio demanda crédito, siendo inevitable por parte del empresario investigar las posibles fuentes de financiación que se ajusten a las necesidades del proyecto, por lo que se debe establecer el contacto con la entidad financiera y proceder a elaborar el respectivo plan (Tabla) de amortización, el cual deberá diseñarse de acuerdo a la forma de pago acordada con el intermediario financiero (Flórez, 2010). La Tabla de amortización deberá contener período a período, el pago a realizar por el deudor, el interés causado y el abono a capital, el cual conlleva al cálculo del saldo (Delgado, 2005).

3. Metodología

Con base en la información suministrada tanto por un pequeño comerciante del AMB y Bancolombia, que por las características y propósitos del proyecto de investigación, se utilizó el método de investigación cuantitativa tipo exploratoria, se realizó una hoja electrónica coincidente con los objetivos y centrados en las dos estrategias de financiamiento externas que pueden ser utilizadas, con el fin de analizar su liquidez y su rentabilidad, con base en el flujo de caja descontado, y así sostenerse en estas épocas de inflación.

La recolección de la información base se realizó mediante una encuesta dirigida al dueño de la pequeña empresa del sector comercial de Bucaramanga y con los valores de BanColombia.

Para cuantificar el número de escenarios a desarrollar mediante la utilización de macros en Microsoft Excel, se tomó un nivel de confianza del 95%, un porcentaje de error del 5,0% y una varianza del 0,25 que logra el máximo valor posible del tamaño de la muestra (n) (Martínez, 2002), la cual se determinó utilizando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 N s^2}{NE^2 + Z^2 s^2}$$



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local



Donde:

Z: Desviaciones estándar con respecto a la media de la muestra y que está en función del nivel de confianza (para este caso: $Z = 1,645$).

N: Tamaño de la población objetivo: 2798 pequeñas empresas en el AMB.

s^2 : Varianza (se tomó la máxima: 0,25).

E: Error de la prueba (se utilizó el 5,0%).

Con los valores anteriores, se determinó un número aproximado de escenarios diferentes de 250; estos se efectuaron entre el 12 de Julio y el 15 de Julio de 2023, desde el desarrollo de la hoja electrónica hasta la determinación de los resultados en 250 escenarios para cada tipo de fuente externa: crédito bancario y leasing Financiero (utilizando los valores de BanColombia: tasa y arriendo), con base en las variables aleatorias designadas en el marco de la investigación, como son: precio, cantidad y margen para los artículos que el pequeño empresario ha estipulado analizar, determinando de esta manera las variables de salida, en especial lo referente a la liquidez y la rentabilidad; no sobra indicar que cada escenario tiene las mismas condiciones tanto para el crédito como para el Leasing Financiero.

Tanto los valores utilizados del crédito bancario para un plazo de 4 años como del Leasing financiero fueron tomados de la página Web de Bancolombia; estos son, para el leasing a una tasa del 1,37% Mes vencida y un 10% para la opción de compra, lo cual en el simulador del banco entrega una cuota mensual de \$4.866.280 y un valor de opción de compra de \$17.954.600, mientras el crédito a cuota fija será al 2,33% Mes vencido y un seguro de vida de \$215,455 (una persona menor de 40 años y mayor de 35 años), lo que arrojó una cuota fija mensual de 6.106.452 en el simulador del banco (Bancolombia, 2023)

Mediante un análisis de sensibilidad se determinará cuanto se afecta la liquidez y los criterios de decisión financiera: VPN y TIR, ante cambios de las variables del proyecto, e incorpora elementos de incertidumbre que actúan como factores de riesgo con la incorporación de la estadística y su distribución normal de probabilidades (Gómez, 2017).

4. Resultados

Antes de iniciar los análisis de solvencia, se analiza el Valor Presente Neto a una tasa de oportunidad del 32,5% y la Tasa Interna de Retorno (TIR), donde los resultados obtenidos para cada tipo: crédito o Leasing, se pueden observar en la tabla 3. Estos indican que sí hay una incidencia según el tipo de fuente, ya que mantuvo un valor cercano a los \$36,5 Millones con el crédito, mientras que con el Leasing estuvo uno.tres (1,3) veces por encima del crédito, pero con similares desviaciones, como se aprecia en la figura 5; además se presentó un riesgo de tipo medio o moderado (< 30%) para el VPN, aunque su promedio esperado es mejor el del Leasing.

TIPO DE RECURSO	CREDITO CUOTA FIJA		LEASING OPERATIVO	
	VPN(32,5%)	TIR	VPN(32,5%)	TIR
VALORES PROMEDIOS	\$ 36,535	46,3%	\$ 47,397	51,71%
VARIACIÓN	\$ 40,117	15,1%	\$ 39,373	15,78%
PUNTO BASE	\$ 0,000	30,0%	\$ 0,000	30,00%
RIESGO	18,1%	14,0%	11,4%	8,4%
TIPO DE RIESGO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	BAJO

Tabla 3. Valor Presente Neto y Tasa Interna de Retorno.
Fuente: elaboración del autor teniendo en cuenta los escenarios realizados.



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local



Ambos valores indican que el proyecto con las condiciones dadas por el pequeño comerciante del AMB, pueden arrojar buenos resultados, es decir, pueden darle la satisfacción al dueño de la empresa a su correspondiente tasa de oportunidad (32,5%) y algo más; de ahí, el cálculo del TIR, donde nuevamente se presenta la misma situación que con el VPN, la tasa de rendimiento máximo para cuando se toma como recurso el crédito sería del 46,3% asumiendo un riesgo medio del 14%, mientras que son Leasing financiero, el riesgo es bajo ya que llega al 8,4% en promedio, aunque presente una mayor variación que con el crédito.

El valor de incidencia del VPN, sería en promedio de: 1,3 veces el VPN esperado del Leasing con respecto al del VPN.

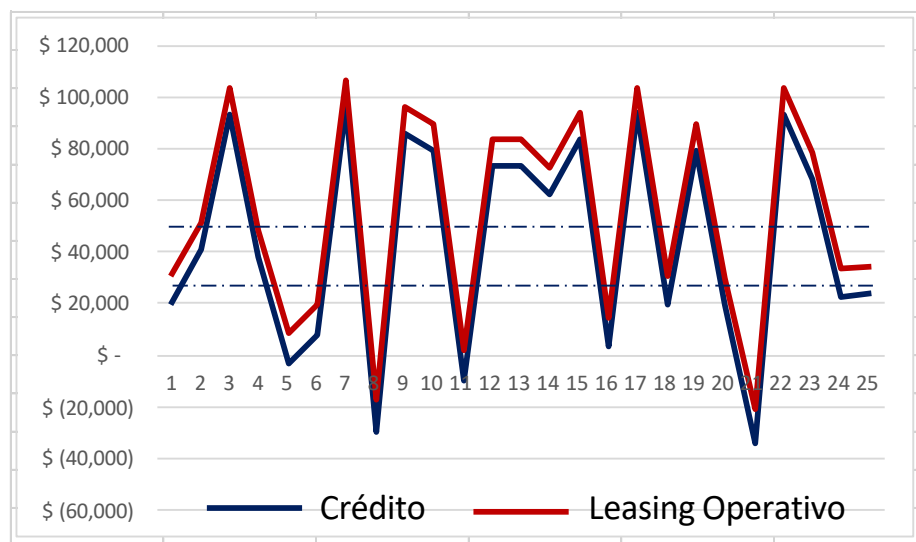


Figura 5. Relación gráfica del VPN

Fuente: elaboración del autor teniendo en cuenta los escenarios realizados.

Cuando se analizó la solvencia, el sistema más eficiente fue el del Leasing, con unos valores promedios en Caja & Bancos del \$235,1 millones, con un riesgo muy cercano al 2% y una razón corriente o liquidez de 2,27, lo que indica que por cada 1 de deuda tendría 2,27 para respaldar, como se muestra en la Tabla 4. Con el Crédito, el único indicador que mostró mejor comportamiento en comparación con el Leasing, fue el de margen de caja, llevando a la pequeña empresa a tener por cada 100 pesos de ventas, 17,6 se convierten en caja efectiva, como se aprecia en la Tabla 4; sin embargo, tener 12,2 como el obtenido en el Leasing no es mal indicador, ya que tiene más de lo previsto por el pequeño empresario que indicó que este valor debería superar los 10, aunque el riesgo se vuelve moderado o medio; esto se puede observar en la figura 6, donde el comportamiento del crédito parece seguir al del Leasing, contrario al del VPN y TIR.

TIPO DE RECURSO	CREDITO CUOTA FIJA			LEASING OPERATIVO		
	Razón Cte	Caja & Bancos	Margen Caja	Razón Cte	Caja & Bancos	Margen Caja
VALORES PROMEDIOS	1,71	\$ 204,778	17,6%	2,27	\$ 235,128	12,2%
VARIACIÓN	0,16	\$ 54,374	2,4%	0,14	\$ 53,329	2,6%
PUNTO BASE	1,50	\$ 125,000	10,0%	1,50	\$ 125,000	10,0%



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

RIESGO	9,4%	7,1%	0,1%	0,0%	1,9%	19,3%
TIPO DE RIESGO	BAJO	BAJO	BAJO	BAJO	BAJO	MEDIO

Tabla 4. Valor Presente Neto y Tasa Interna de Retorno.

Fuente: elaboración del autor teniendo en cuenta los escenarios realizados.

Teniendo en promedio para los 250 escenarios, la razón corriente es preferible su valor si se utilizara Leasing, siendo esta del 33% superior a la obtenida por el Crédito a cuota fija, como se observa en la figura 6. Si se contempla el valor de dinero en caja y bancos, este llega a ser \$30,350 millones en promedio por encima del sistema del crédito bancario en promedio, dinero que podría fondear o ser utilizado como colchón para eventualidades futuras de la pequeña empresa.

Con respecto a la Cobertura de Deuda, sólo es posible determinarla para el sistema de crédito a cuota fija, ya que el Leasing operativo es considerado un gasto y no una deuda; este presentó un valor de 1,83 lo que indica que por cada 100 pesos de deuda, se generan 183 pesos de utilidad real (luego de costos y gastos) para cubrirlos, mostrando que se cuenta con una solvencia suficiente con respecto a lo proporcionado por el pequeño empresario, que expresó que se debería contar con 1,3; de esta manera, este indicador luego de las 250 escenarios muestra un riesgo bajo (menos del 10%), lo cual puede ser controlado y manejado por el pequeño empresario.

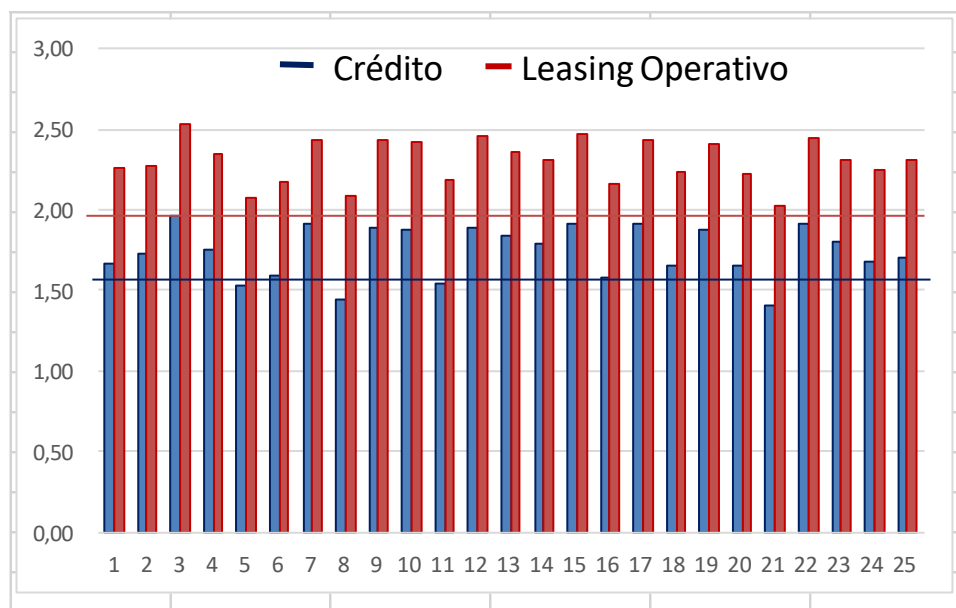


Figura 6. Razón corriente o índice de Liquidez.

Fuente: elaboración del autor teniendo en cuenta los escenarios realizados.

Para la investigación en referencia, también se consideró el tiempo de la recuperación del dinero o de la Inversión (TRI), el cual arrojó para el crédito un tiempo de casi 4 años (3,96 años) y para el Leasing operativo, un poco menor, de 3,41 años, de ahí, el crédito tendría un riesgo moderado (menos del 30%) mientras el Leasing mostraría un riesgo bajo (por debajo del 10%).



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

5. Conclusiones

Entre las fuentes de recursos seleccionadas en el estudio, se pudo establecer que las pequeñas empresas comerciales del AMB que han sido muy golpeadas por la inflación y los altos costos de los créditos bancarios actuales, podrían alcanzar la solvencia y la rentabilidad a partir de un nuevo proyecto, siendo este financiado no sólo con recursos propios (los cuales son escasos), sino utilizando también un crédito bancario o un leasing operativo (recursos externos), como lo indican Briozzo y Vigier, (2008); al considerar una simulación de 250 escenarios para los dos sistemas analizados, se encontró que se corre un riesgo menor en casi todos los índices tenidos en cuenta en esta investigación, comenzando con el Valor Presente Neto, que es utilizado como criterio de evaluación financiera, el cual arrojó un valor positivo lo que posibilita la viabilidad financiera del proyecto y que mantuvo un promedio cercano a los 36,5 millones, para una tasa de oportunidad del 32,5% E.A. cuando se utiliza un crédito a largo plazo (4 años), como lo sugirió el pequeño empresario; sin embargo, con el leasing operativo (corre un riesgo más bajo), este sería positivo 1,29 veces más grande en promedio que con el crédito (unos 47,4 Millones).

De igual manera, el comportamiento del TIR, el de la Caja y Bancos y la razón corriente mostraron mejores indicadores con respecto al Crédito, con riesgos menores. Sin embargo, el Margen de Caja con el Leasing (12,2%) es un 30,3% más bajo en promedio que el estipulado por el Crédito (17,6%), lo que muestra mejor solvencia con el crédito que con el leasing; sin embargo, ambos sistemas están por encima de lo estipulado por el pequeño empresario comercial del AMB, pero el riesgo si es menor con el Leasing a poder pagar sus obligaciones a corto plazo que con el crédito luego de 250 escenarios.

No se puede dejar pasar que el dinero no es indiferente al paso del tiempo y que este tipo de empresas son organizaciones que no cotizan en la bolsa, que son relativamente pequeñas de capital y en número de trabajadores, por tal razón analizar la situación financiera de estas no es tan fácil; por otro lado, puede ser que existan una multitud de indicadores que las describan, pero hay algo que siempre prevalecerá: la rentabilidad, ya que todas las organizaciones y en especial las pequeñas empresas comerciales, buscan ganancias gracias a la realización de la comercialización sus bienes, por lo que contar con un crédito bancario puede hacerlas crecer, siempre y cuando sean bien administradas.

Se puede concluir con respecto a la pequeña empresa seleccionada y que está encaminada a realizar un proyecto que busca alcanzar la solvencia y el crecimiento que requiere el negocio en esta época de inflación, debería optar por un Leasing Financiero, lo cual afectaría en menor grado su flujo de caja y le podría proporcionar recursos de caja adicionales para encarar la liquidez que requiere. Además, considero que el pequeño empresario del sector comercial del AMB, al recurrir a un Leasing, está corriendo un riesgo, pero puede ser una excelente opción no sólo para encontrar la liquidez, sino para realizar cambios estructurales en su negocio, convirtiéndose en una fuente decisiva para la continuidad y permanencia de la pequeña empresa, ya que los resultados obtenidos, muestran algunos indicadores de liquidez y rentabilidad favorables para su negocio con los menores riesgos, con respecto a los que tendría al utilizar el crédito.

De esta manera, se podría afirmar es que en estos momentos inflacionarios y de nuevos retos empresariales para las pequeñas empresas del sector comercial del AMB, el leasing es un recurso externo que posibilitaría su crecimiento empresarial a menores riesgos.

Referencias

Acosta, V. 2021. En medio de la pandemia por covid-19, cerraron 509.370 micronegocios en Colombia. Recuperado el 22 de Mayo del 2021 de: <https://www.larepublica.co/economia/en-medio-de-la-pandemia-por-covid-19-cerraron-509370-micronegocios-en-colombia-3130382>



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

25 AÑOS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UPB BOLIVARIANA



- Asobancaria (2022). Leasing Operativo. Página web de Asobancaria. Recuperado el 12 de febrero de: <https://www.asobancaria.com/leasing/leasing/>
- Baca, G. (1997). Fundamentos de Ingeniería Económica. Editorial Mc Graw Hill. México.
- Bancolombia. (2022). Arrendamiento operativo. Pagina web del BanColombia. Recuperado el 12 de febrero de 2022, de: <https://www.bancolombia.com/wps/portal/empresas/productos-servicios/leasing/arrendamiento-operativo>
- Bancolombia. (2023). Simulador del crédito de libre inversión. Página web del BanColombia. Recuperado el 30 de julio de 2023, de: <https://www.bancolombia.com/personas/creditos/consumo/credito-libre-inversion/simulador-libre-inversion>
- Bancolombia. (2023). Simulador del Leasing Financiero. Página web del BanColombia. Recuperado el 30 de julio de 2023, de: <https://www.bancolombia.com/negocios/herramientas/simulador-leasing-empresas>
- Banco de Occidente. (2022). Leasing operativo. Página web del Banco de Occidente. Recuperado el 12 de febrero de 2022 de: <https://www.bancodeoccidente.com.co/wps/portal/banco-de-occidente/bancodeoccidente/para-empresas/financiacion/leasing/operativo>.
- Barona, B.; Gomez, A. 2010. Aspectos conceptuales y empíricos de la financiación de nuevas empresas en Colombia. Cuadernos de administración Universidad del Valle. No. 43. Enero – Junio 2010. Recuperado el 18 de Mayo del 2021 de: <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/n43/n43a7.pdf>
- Briozzo, A. y Vigier, H. 2008. El ciclo financiero de crecimiento. Una prueba empírica. XXVIII Jornadas Nacionales de Administración Financiera. Universidad Nacional de Salta. Recuperado el 12 de Abril 2021 de: http://www.economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion_general/sadaf/xxviii_jornadas/index.htm
- Casanovas, M. y Bertran, J. 2013. La financiación de la empresa. Cómo optimizar las decisiones de financiación para crear valor. Editorial Profit. Barcelona.
- Castro, D. (2019). Las fuentes de financiamiento y su repercusión en el crecimiento empresarial de las Mypes en Lima Norte. Tesis de Licenciado en Administración de Empresas. Universidad de Piura. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Programa Académico de Administración de Empresas. Lima, Perú.
- Delgado, A. (2005). Matemáticas financieras, con aplicaciones en los mercados de dinero y de crédito. Bogotá, Editorial Limusa S.A.
- Di Marco, R (2019). El crédito bancario como fuente de financiamiento para la realización de nuevos proyectos de expansión, en empresas mipymes familiares del sector comercial de Bucaramanga en el periodo 2006-2010. Tesis Doctoral en Administración, Universidad Nacional de Rosario, Argentina.
- Fernández, P. 2001. Creación de valor para los accionistas. Gestión 2000.
- Flórez, J. (2010). Proyectos de inversión para las pyme. Creación de empresas. 2ª Edición. Ecoe Ediciones. Bogotá.
- García, O. 2003. Valoración de empresas, gerencia del valor y EVA. Edic. Digital Express Ltda, Medellín. Colombia.
- García, O. 2009. Administración financiera. Fundamentos y aplicaciones. 4ª ed. Medellín, Colombia: Prensa Moderna Impresores
- Gómez, O. (2017). Tesis: Evaluación financiera y análisis de riesgos de un proyecto de inversión para la elaboración de chocolate artesanal orgánico en el Ecuador. Universidad Andina Simón Bolívar, Maestría en Finanzas y Gestión de Riesgos. Quito. Recuperado el 7 de mayo de: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6092/1/T2559-MFGR-Gomez-Evaluacion.pdf>.
- Leaño, A. (2018). Relevancia de las Mipymes en el área metropolitana de Bucaramanga. I+D Revista de Investigaciones, Volumen 12 Número 2, 77-84. Recuperado el 22 de mayo de 2021 de: <https://www.udi.edu.co/revistainvestigaciones/index.php/ID/article/view/189/213>
- Longenecker, J.; Moore, C.; Petty, W. y Palich, L. 2008. Administración de Pequeñas Empresas: Enfoque emprendedor. Cengage Learning. p. 257 – 281.
- Marchetti, M. 2008. Redes estratégicas de pymes: un modelo para mejorar la competitividad. Tesis de grado doctoral, Facultad de Ciencias Económicas y Estadística. Universidad Nacional de Rosario. Argentina.
- Ministerio de comercio, industria y turismo (MinCIT). 2013. Recuperada el 6 de febrero del 2018, de: <http://www.mincomercio.gov.co/mipymes/index.php>
- Ministerio de comercio, industria y turismo (MinCIT). 2019. Recuperada el 1 de mayo del 2021, de: <https://www.mincit.gov.co/prensa/noticias/industria/gobierno-expide-nueva-clasificacion-de-empresas-a>



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

25 AÑOS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UPB-BUENAVISTA

Universidad Pontificia Bolivariana

- Morccolla, M. (2019). La importancia de las fuentes de financiamiento para el desarrollo empresarial. Tesis de la Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión. Lima, Perú.
- Ortiz, H. 2002. Análisis financiero aplicado. 11 ed. Bogotá, Colombia: Departamento de Publicaciones de la Universidad Externado de Colombia.
- Palma, T. (2016). Análisis financiero de las microempresas dedicadas a la venta de equipos informáticos establecidas en el cantón Montecristi y el acceso al crédito bancario para el crecimiento empresarial. Tesis de grado para obtener el título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Ecuador.
- Rodríguez, A. 2003. La realidad de la PYME colombiana. Recuperado el 29 de Abril del 2021 de: <http://www.fundes.org/asset/documents/565>
- Sapag, N. Sapag, R y Sapag, J. (2014). Preparación y Evaluación de Proyectos. Sexta Edición, Editorial Mc Graw Hill. México.
- Sosa, M. 2014. Análisis fundamental para la valoración y la toma de decisiones. Bogotá, Colombia: Alfaomega.
- Tapia, G. 2013. Valoración de empresas. Un enfoque práctico y dinámico. México: Alfaomega.
- Tomàs, J. Amat, O. y Esteve, M. (2002). Cómo analizan las entidades financieras a sus clientes. Editorial Gestión 2000. Barcelona.
- Varela, R. 2008. Innovación empresarial. Arte y ciencia en la creación de empresas. Pearson Educación de Colombia. Bogotá.



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

25 AÑOS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UPB BUENAVISTA

Universidad Pontificia Bolivariana

COLOMBIA, TIERRA DE OPORTUNIDADES: ANALIZANDO DIVERSIFICACIÓN Y RENTABILIDADES HISTÓRICAS DE ACCIONES LOCALES

Mantilla Villamil, Carlos Santiago¹⁴

Resumen— El presente estudio aplicado es un análisis del mercado accionario local colombiano enfocado en las oportunidades de diversificación dentro del él. El principal objetivo de este trabajo es identificar si es posible diversificar con éxito dentro de este mercado y en qué momentos resulta adecuado y/o necesario optar por alternativas fuera de este. Para el análisis, se tomó la información diaria histórica de mercado de 32 acciones de mercado local colombiano negociadas en la Bolsa de Valores de Colombia desde el 2013 hasta el 2023. Se revisó el desempeño histórico de las acciones agrupadas por industrias y su respectiva similitud, se identificaron también los principales momentos de estrés de este mercado y se observó que se vieron reflejados en la caída de los precios de los índices generales COLCAP y COLEQTY, además se analizó de manera total y dinámica la interconexión entre industrias haciendo uso de índices de “efecto derrame”, contrastando los resultados también con los momentos de gran estrés previamente mencionados. Por último, se hizo uso de la creación de portafolios óptimos por medio del concepto de frontera eficiente basados en datos históricos pasados y se evaluó su desempeño año a año. Se determinó que la diversificación dentro de este mercado es posible y viable, no obstante, resulta necesario para los inversionistas, acomodar sus portafolios, optando por alternativas fuera de este mercado en momentos de baja liquidez y/o pánico generalizado.

Palabras clave— Acciones, Colombia, Diversificación, Efecto Derrame

Abstract— This applied study is an analysis of the local Colombian stock market focused on diversification opportunities within it. The main objective of this work is to identify whether it is possible to successfully diversify within this market and when it is appropriate and/or necessary to opt for alternatives outside of it. For the analysis, the historical daily market information of 32 shares of the Colombian local market traded on the Colombian Stock Exchange from 2013 to 2023 was taken. The historical performance of the shares grouped by industry and their respective similarity was reviewed, The main moments of stress in this market were also identified and it was observed that they were reflected in the fall in the prices of the COLCAP and COLEQTY general indices, in addition, the interconnectedness between industries was analyzed in a total and dynamic way using indices of "spillover effect", contrasting the results also with the moments of great stress previously mentioned. Finally, use was made of the creation of optimal portfolios through the efficient frontier concept based on past historical data and their performance was evaluated year by year. It was determined that diversification within this market is possible and viable, however, it is necessary for investors to accommodate their portfolios, opting for alternatives outside this market in times of low liquidity and/or widespread panic.

Keywords— Colombia, Diversification, Spillover Effect, Stocks

¹⁴ Estudiante MSc. Financial Data Intelligence RSB (Rennes), Estudiante Administración de Empresas UPB, csmantillav@gmail.com



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

1. Introducción

No cabe duda de que el buen inversionista es como un águila, en el sentido que es capaz de identificar las buenas oportunidades e ir tras ellas, sin importar su tamaño y ubicación.

¿Acaso será posible que un lago cristalino lleno de grandes truchas pase desapercibido en la mirada de un águila? Y del mismo modo: ¿Acaso será posible que el mercado accionario de un país supremamente rico en biodiversidad, recursos naturales, cultura, y que tiene una de las ubicaciones geográficas más estratégicas de un continente pase inadvertido a través de los ojos de los buenos inversionistas? Este último caso, de ser así, es probable que sea consecuencia del pequeño entendimiento que existe de este mercado en comparación de otros de países más desarrollados.

Es lógico que, en el momento de adquirir participación en una empresa (sea esta colombiana o no), todos los inversionistas, incluyendo accionistas, esperen la obtención de utilidades o retornos de manera que se compensen los riesgos asumidos, dentro de los cuales se encuentra el riesgo idiosincrático o específico de cada empresa. Por otra parte, (Sharpe, 1966) afirmó que es posible cuantificar el nivel de retornos esperado por los inversionistas y que este depende de su riesgo y el de otros en el mercado (considerado como desviación estándar de los retornos históricos) también del retorno ofrecido “libre de riesgo”. Además, propuso una razón para poder comparar títulos valores de manera relativa teniendo en cuenta el retorno esperado y su riesgo respectivo. Asimismo, (Markowitz, 1952) propuso una metodología que haciendo uso de esta última razón (Conocida como “razón Sharpe”), busca minimizar o mitigar este riesgo específico o idiosincrático por medio de la creación de portafolios (preferiblemente óptimos) de inversión en donde se consideren la combinación de varias empresas con características diferentes.

Esta última metodología es útil cuando, por ejemplo, mientras algunas inversiones pierdan valor de mercado en algún momento, otras lo ganen y compensen así las pérdidas. Sin embargo, es posible que, durante algunos periodos, los precios de muchas acciones se muevan en la misma dirección, pero esto solo resulta preocupante cuando esta dirección es negativa. Por esta última razón, resulta valioso el presente trabajo, porque no solo busca caracterizar el mercado accionario local colombiano y aplicar teoría moderna en él, sino que también busca detallar y estudiar estos escenarios históricos de “estrés” para incrementar el conocimiento y preparar a futuros inversionistas para que entiendan de mejor manera como acomodar sus portafolios adecuadamente durante estos episodios negativos dentro de este mercado lleno de oportunidades.

2. Revisión de literatura

La Bolsa de Valores de Colombia “BVC” y en consecuencia el mercado de acciones local colombiano se remonta a 1929 con la fundación de la bolsa de Bogotá, lo que quiere decir que es relativamente joven (94 años, aproximadamente) en comparación con bolsas con trayectorias superiores (tal como es por ejemplo la Bolsa de Valores de Nueva York “NYSE” con más de 200 años). Por otra parte, algunos estudios ya revisan el efecto derrame relacionado con Colombia, sin embargo, lo hacen a nivel internacional (Gamba Santamaria, Gomez Gonzalez, Melo Velandia, & Hurtado Guarin, 2016), (Vargas Paez, 2019), (Sandoval Paucar, 2020) y en caso de hacerlo a nivel interno en el mercado accionario, se hace con una cantidad de acciones limitada (Duque Nieto, 2020), lo cual puede generar conclusiones limitadas sobre el espectro total estudiado.

Resulta entonces conveniente no solo revisar el “efecto derrame” o de interconexión haciendo uso de la metodología propuesta por (Diebold & Yilmaz, 2012) involucrando todas las acciones posibles del mercado colombiano local, sino analizar por medio de él, los periodos de gran estrés y revisar la efectividad de técnicas tradicionales para la creación de portafolios y su robustez ante estos periodos difíciles y de gran interconexión entre las acciones del mercado local.



Tal como se mencionó previamente, se hará uso de la metodología propuesta por (Markowitz, 1952) de “frontera eficiente” para la selección de pesos para los portafolios para evaluar su desempeño año a año basados en la información de los años previos correspondientes. Esta metodología hace uso de la “razón Sharpe” propuesta por (Sharpe, 1966). No obstante, a pesar de que en la metodología original se hacía uso de una matriz de covarianza, por términos de practicidad para el presente estudios se hará uso de las simulaciones de Montecarlo, tal como lo hace (Chendurpandiana & Pandey, 2022) tomando provecho de la capacidad y velocidad de cómputo actual.

3. Metodología

El presente proyecto de investigación es de tipo aplicado. Además, el alcance de este proyecto será el análisis de: correlación entre industrias o sectores, desempeño histórico por sectores, índices de “efecto derrame” o de interconexión con su respectivo contraste con eventos históricos, y desempeños de portafolios óptimos con máxima “razón Sharpe” año a año, esto se puede ver de una manera más ordenada en el diseño del proyecto, disponible en la [Figura 1](#). Asimismo, los métodos y cálculos usados fueron: retornos aritméticos y logarítmicos, correlaciones, normalización, simulaciones de Montecarlo para aproximación a frontera eficiente (Chendurpandiana & Pandey, 2022), pruebas retrospectivas o “backtesting”, índices de “efecto derrame” o interconexión propuestos por (Diebold & Yilmaz, 2012).



Figura 1: Diseño de metodología de investigación [Fuente: Elaboración propia]

Los datos necesarios para el presente estudio fueron obtenidos por medio de técnicas de raspado web o bien conocido como “webscrapping” de la plataforma (TradingView, 2023) de todas las acciones con información de mercado histórica disponibles en esta plataforma tomando como criterio de búsqueda todas las acciones de mercado local disponible en la página oficial de la (BVC, 2023). Como resultado, se obtuvo toda la información de mercado histórica de 35, incluyendo COLCAP y COLEQTY. A pesar de la exitosa obtención de la información, se tuvo que hacer limpieza de los datos, debido a que existía diferencia de longitudes de datos y casillas nulas o inexistentes. Para solucionar este último problema se seleccionaron las 32 acciones con mayor historial (Ver [Figura 2](#)) y se descartaron los días bursátiles en los cuales no todas las acciones fueron negociadas, debido a que las alternativas de completación de estos espacios blancos, tal como la interpolación, hace suposiciones, creando así datos “ficticios” o “artificiales” que pueden alterar considerablemente los resultados. Finalmente, se logró salvar 2246 días de información, desde 2013-07-26 hasta 2023-08-22 (225 días por año en promedio aproximadamente).



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local



Figura 2: Muestra representativa y clasificación por sectores o industrias del mercado de acciones colombiano (local) consideradas en el presente estudio [Fuente: Elaboración propia]

Por último, relacionado con esta sección, hay que aclarar que para el cálculo de los retornos esperados para la sección de pruebas retrospectivas de portafolios de frontera eficiente con razón Sharpe máxima, se hará haciendo uso de las distribuciones históricas pasadas de retornos (por medio de su promedio, siendo este el más probable) y no por medio de la metodología CAPM tal como lo propuso (Sharpe, 1966). Además, para el caso de la metodología de efecto derrame o de interconexión propuesto por (Diebold & Yilmaz, 2012), se hará una agrupación de los datos por promedio por industria, debido a que 32 variables pueden ser muy ruidosas para el modelo y para el caso del índice dinámico generalizado, se tomará un solo día de lag y 90 días de ventana rodante.

4. Resultados

Considerando que los índices (COLCAP Y COLEQTY) son una aproximación del comportamiento general del mercado accionario, es preciso, por términos de practicidad en el análisis, comparar la similitud de rendimientos de los sectores con ellos por medio de correlaciones, siendo esta una forma similar al uso de la matriz de covarianza propuesta por (Markowitz, 1952) en la metodología de la “frontera eficiente”. En la **Figura 3** se puede apreciar que todos los sectores tienen correlaciones positivas, lo que significa que las industrias en las acciones tienden a tener comportamiento muy similares y co-moverse, afectando así notablemente las oportunidades de diversificación entre industrias.

	1.000	0.632	0.582	0.541	0.438	0.261	0.239	0.196	0.179
índices									
industrial									
Servicios_públicos									
Petroleo_gas									
Financiera									
Servicios_de_consumo									
Bienes_de_consumo									
Materiales_básicos									
Telecomunicaciones									

Figura 3: Correlación entre el promedio de retornos logarítmicos de los índices (COLCAP y COLEQTY) y el promedio



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

de retornos logarítmicos de las acciones agrupadas por sectores o industrias del mercado de acciones local colombiano

[Fuente: Elaboración propia]

Ahora, haciendo una inspección visual del comportamiento de las industrias o sectores y los índices (Disponible en la [Figura 4](#)) por medio de sus retornos acumulados normalizados, se aprecia que históricamente si ha habido muchos momentos de disparidad del comportamiento entre industrias y que a pesar de que en la revisión de correlaciones, el sector de telecomunicaciones se presentó como una oportunidad de diversificación, en el comportamiento histórico se aprecia la razón: ha sido el sector más débil del mercado accionario colombiano.

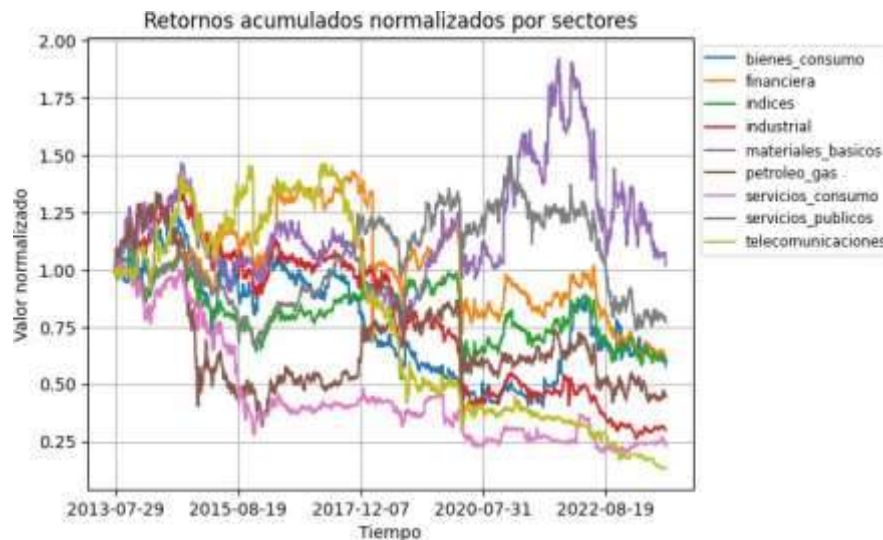


Figura 4: Retornos acumulados normalizados de los promedios de retornos de las acciones agrupadas por sectores o industrias del mercado de acciones local colombiano [Fuente: Elaboración propia]

Ahora bien, conociendo la dificultad de hacer una inspección visual de 9 variables en la [Figura 4](#) es necesario revisar las distribuciones de estas para poder obtener perspectivas más certeras sobre el comportamiento histórico ([Figura 5](#)). De esta manera es posible apreciar que el sector más sólido históricamente hablando en el mercado accionario local colombiano es el de materiales básicos, seguido por el de servicios públicos. Esto último tiene sentido desde un punto de vista económico, ya que son de vital importancia para el funcionamiento de todas las actividades del país. El sector financiero, es en el cual hay más variedad de acciones ([Figura 2](#)) ha tenido solidez en el tiempo, mientras que los otros sectores no han logrado mantener sus precios de partida de manera sostenida.



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

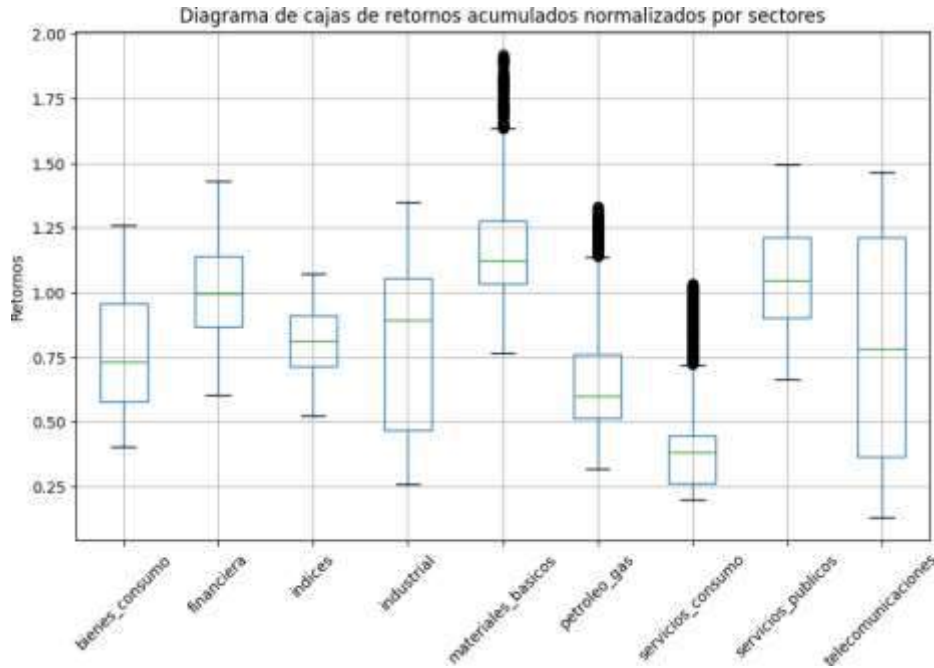


Figura 5: Distribuciones en formato de diagrama de cajas de los retornos acumulados normalizados de los promedios de retornos de las acciones agrupadas por sectores o industrias del mercado de acciones local colombiano [Fuente: Elaboración propia]

Por otra parte, continuando con la metodología propuesta, es hora de identificar los periodos de estrés mas importantes presentes dentro del rango de tiempo de muestra, además de apreciar su efecto en los precios de los índices accionarios del país (Figura 6). El primero considerado comprende el periodo de dos años entre 2014 y 2015 en donde se vivió una gran depreciación de la moneda con respecto al dólar (Portafolio, 2014) (ELTIEMPO.COM, 2015). El segundo está ubicado en el último cuatrimestre del 2018 ya que hubo liquidez mínima de muchos títulos valores en el país (Venegas Loaiza, 2019). El tercero, y tal vez el más grande es el pánico ocasionado por la pandemia de la COVID-19 en el primer trimestre del 2020 (Portafolio, 2020). El cuarto, entre enero y mayo del 2021, debido a que salieron los resultados de la contracción del PIB del año anterior (Portafolio, 2021) y hubo mucho malestar económico incrementado por paros y bloqueos históricos (Portafolio, 2021). Finalmente, el quinto, fue la elección y desempeño del primer presidente de izquierda en el país (Gustavo Petro) que ha ocasionado pánico e inconformidad para el sector empresarial (Portafolio, 2022). Curiosamente, estos sucesos se ven reflejados en caídas considerables de precio en ambos índices accionarios del país, tal como se aprecia en la Figura 6.



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local



Figura 6: Gráfica comparativa del comportamiento histórico de los dos índices del mercado local de acciones colombianas (COLEQTY: Velas japonesas; COLCAP: Línea naranja) [Fuente: Captura de pantalla de (TradingView, 2023)]

Haciendo una revisión del índice dinámico propuesto por (Diebold & Yilmaz, 2012) disponible en la [Figura 7](#), el nivel de interconexión de las industrias en el mercado accionario colombiano tuvo un incremento notable en todos los periodos de estrés previamente mencionados salvo en el cuarto periodo analizado (En el cual salieron los resultados de la contracción del PIB Colombiano y se efectuaron las manifestaciones).

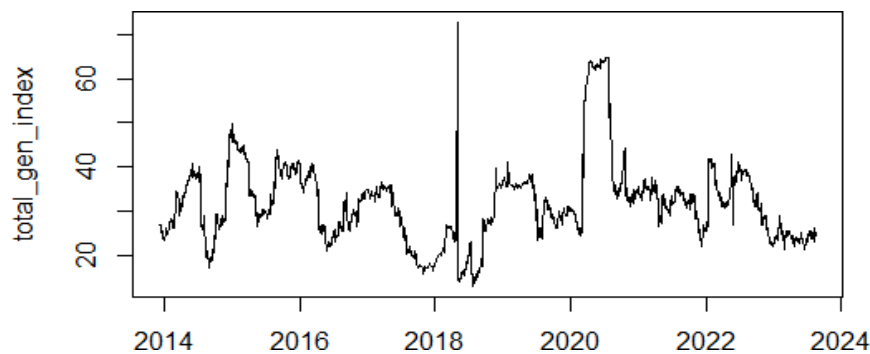


Figura 7: Índice dinámico generalizado de “efecto derrame” o interconexión, propuesto por (Diebold & Yilmaz, 2012) de los retornos logarítmicos de los sectores o industrias del mercado de acciones local colombiano excluyendo los índices (COLCAP Y COLEQTY) {lag o retraso=1 y ventana dinámica=90} [Fuente: Elaboración propia]



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

Ahora bien, continuando con el análisis, haciendo la revisión del índice total (Ver [Tabla 1](#)), es preciso mencionar, que en términos generales existe un nivel bajo de interconexión entre los sectores del mercado accionario colombiano (17.81%) sin embargo este se ve intensificado en periodos de estrés. Además, el sector que más impacta a otros es el de servicios públicos (lo cual hace sentido desde el punto de vista económico, en donde los servicios públicos son consumidos o usados por todas las empresas del país) y el más impactado por los demás es el sector industrial.

	basic_mat erials	consumer_ goods	consumer_ services	finance	industrial	oil_gas	public_ser vices	telecommu nications	C. from others
basic_materials	11.34	0.02	0.08	0.15	0.29	0.32	0.22	0.08	1.16
consumer_goods	0.03	11.58	0.05	0.08	0.21	0.22	0.28	0.06	0.92
consumer_services	0.03	0.04	11.14	0.15	0.33	0.30	0.44	0.06	1.36
finance	0.12	0.11	0.17	9.92	0.84	0.55	0.74	0.05	2.58
industrial	0.17	0.18	0.30	0.77	8.36	0.98	1.56	0.19	4.14
oil_gas	0.15	0.12	0.21	0.52	0.97	9.53	0.88	0.12	2.97
public_services	0.09	0.20	0.43	0.67	1.54	0.83	8.61	0.12	3.89
telecommunications	0.04	0.01	0.10	0.06	0.23	0.18	0.18	11.70	0.80
C. to others (spillover)	0.62	0.68	1.33	2.40	4.42	3.39	4.29	0.68	17.81
C. to others including own	11.96	12.26	12.48	12.32	12.77	12.92	12.90	12.38	100.00

Tabla 1: Índice generalizado total de “efecto derrame” o interconexión, propuesto por (Diebold & Yilmaz, 2012) de los retornos logarítmicos de los sectores o industrias del mercado de acciones local colombiano excluyendo los índices (COLCAP Y COLEQTY)

{lag o retraso=1} [Fuente: *Elaboración propia*]

Ahora bien, para finalizar el estudio se procederá a revisar la efectividad de la metodología propuesta por (Markowitz, 1952) para la creación de portafolios (considerando ahora a todas las 32 acciones de la muestra de manera individual) dentro del mercado accionario colombiano en la generación de valor para los inversionistas año a año, medida como el retorno total de cada año. Visualizado la [Tabla 2](#) se puede concluir que esta metodología, basada en datos históricos, en el mercado accionario colombiano ha demostrado ser efectiva para la creación de portafolios, sin embargo, deja de funcionar en periodos de baja liquidez del mercado (2018) y pánico generalizado (2020: COVID-19; 2022: Primer presidente de izquierda en el país).

Año	Resultados r.Sharpe max.	Retorno acumulado
2014	2.9%	2.9%
2015	32.8%	36.6%
2016	44.3%	97.1%
2017	4.0%	105.0%
2018	-19.8%	64.4%
2019	26.5%	108.0%
2020	-11.5%	84.1%
2021	4.4%	92.3%
2022	-18.3%	57.1%

Tabla 2: Visualización o prueba retrospectiva de rendimientos anuales y acumulados de los portafolios de frontera eficiente con máxima razón sharpe elegidos con base en toda la información histórica hasta el año respectivo anterior. [Fuente: *Elaboración propia*]



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

Conclusiones

A pesar de la corta edad y tamaño del mercado de acciones colombiano, este posee buenas oportunidades para los inversionistas de tal modo que puede ser considerado como opción o incluso como alternativa. Por otra parte, a pesar de que la interconexión entre industrias de este mercado es baja (lo que abre grandes oportunidades para la diversificación y mitigación de los riesgos sistemáticos de las empresas), esta se ve considerablemente incrementada en periodo de estrés. Además, la metodología de frontera eficiente para la selección de portafolios ha demostrado ser efectiva a nivel histórico en este mercado, sin embargo, se recomienda a los inversionistas reajustar sus portafolios haciendo uso de otras metodologías hacia títulos “libres de riesgo” o títulos valores de mercados extranjeros en periodos en los que haya baja liquidez o pánico generalizado.

Agradecimientos

Aprovecho la oportunidad para agradecer profundamente a mis padres y a todos mis maestros, que han sido los principales responsables del éxito en mi formación académica, profesional y personal. También a la Universidad Pontificia Bolivariana, por permitirme compartir en este congreso un poco de mi conocimiento tomando provecho de mi pasión por la investigación y la academia.

Referencias

- Duque Nieto, E. (2020). "Spillovers y contagio de volatilidad: Una aplicación para el mercado accionario colombiano". *Universidad de la Sabana*. Obtenido de <https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/43110/Spillovers%20y%20contagio%20de%20volatilidad.%20Una%20aplicaci%C3%B3n%20para%20el%20mercado%20accionario%20colombiano.pdf?sequence=1>
- Vargas Paez, A. (2019). "Asymmetric Volatility Spillovers of Financial Markets: An application to Colombia". *Universidad Nacional de Colombia*. Obtenido de https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/69227/TrabajodeGrado_AndreaVargas_VF.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- BVC. (23 de 08 de 2023). *Bolsa de Valores de Colombia*. Obtenido de Página oficial de la Bolsa de Valores de Colombia: <https://www.bvc.com.co/listado-de-emisores-mercado-local>
- Chendurpandiana, C., & Pandey, P. (20 de 10 de 2022). Performance of volatility asset as hedge for investor's portfolio against stress: COVID-19 and the 2008 financial crisis. *IIMB: Indian Institute of Management Bangalore*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.iimb.2022.10.001>
- Diebold, F., & Yilmaz, K. (2012). "Better to give than to receive: Predictive directional measurement of volatility spillovers". *International Journal of Forecasting*, 28, 57-66.
- ELTIEMPO.COM. (17 de 12 de 2015). "2015: Año histórico para el precio del dólar". *EL TIEMPO*. Obtenido de <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-16461358>
- Gamba Santamaria, S., Gomez Gonzalez, J., Melo Velandia, L., & Hurtado Guarin, J. (2016). "Stock Market Volatility Spillovers: Evidence for Latin America". *Banco de la República*. Obtenido de https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/be_943.pdf
- Markowitz, H. (1952). Portfolio Selection. *Journal of Finance*, 77-91.
- Portafolio. (11 de 12 de 2014). "La devaluación del peso va en 23,6% este año". *Portafolio.co*. Obtenido de <https://www.portafolio.co/economia/finanzas/devaluacion-peso-23-ano-62356>
- Portafolio. (09 de 03 de 2020). "Bolsa de Valores de Colombia cayó 10%". *Portafolio.co*. Obtenido de <https://www.portafolio.co/economia/accion-de-ecopetrol-cae-15-6-538859>
- Portafolio. (25 de 05 de 2021). "Entre 1 y 5 empleos en empresas se podrían perder por paro y bloqueos". *Portafolio.co*. Obtenido de <https://www.portafolio.co/negocios/empresas/paro-nacional-en-colombia-afectaciones-a-empresas-por-bloqueos-y-protestas-2021-552266>



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

25 AÑOS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UPB BUENAVISTA

Universidad Pontificia Bolivariana

- Portafolio. (21 de 02 de 2021). "PIB de Colombia en 2020 registró histórica contracción de - 6,8%". *Portafolio.co*. Obtenido de <https://www.portafolio.co/economia/pib-de-colombia-en-2020-registro-historica-caida-549142>
- Portafolio. (19 de 06 de 2022). "Gustavo Petro, el primer presidente de izquierda de Colombia". *Portafolio.co*. Obtenido de <https://www.portafolio.co/elecciones-2022/gustavo-petro-el-primer-presidente-de-izquierda-de-colombia-567179>
- Sandoval Paucar, G. (2020). "Efectos de propagación de los mercados financieros Estadounidenses en los Colombianos". *Cuadernos de Economía*, 39(81). doi:ISSN: 0121-4772
- Sharpe, W. F. (1966). Mutual Fund Performance. *Journal of Business*, 119-138.
- TradingView. (23 de 08 de 2023). *TradingView.com*. Obtenido de TradingView's Official website: www.tradingview.com
- Venegas Loaiza, A. (10 de 01 de 2019). "Bolsa de Valores cerró 2018 con 12 especies en mínima liquidez según Superfinanciera". *La República*. Obtenido de <https://www.larepublica.co/finanzas/bolsa-de-valores-cerro-2018-con-12-especies-en-minima-liquidez-segun-superfinanciera-2814222>



PROPUESTA DE INFORME PARA RENDICIÓN DE CUENTAS: CASO SECTOR COOPERATIVO DE AHORRO Y CRÉDITO

Barrera Arciniegas, Helga Lucero; Acevedo Amoroch, Alejandro¹⁵

Resumen— La responsabilidad social empresarial, es una obligación que tiene una empresa tanto a nivel social, ambiental como ético, por encima de cualquier otra obligación legal, lo que genera un valor agregado para las empresas. Para lo cual, se hace necesario, que su comunicación represente una necesidad inminente de interrelación entre los individuos, tanto en el medio social como empresarial, mediante la rendición de cuentas. Generando así particulares necesidades naturales y empresariales de vital importancia, para quienes dirigen a las organizaciones, no pierdan de vista el manejo de la información, la comunicación y el aspecto social, permitiendo así que las relaciones sociales tengan un propósito y un sentido no solamente comercial sino también de integración social. Ahora bien, particularmente el sector que tiene la obligación de rendir cuentas acerca de su gestión social en responsabilidad social empresarial a los grupos de interés o stakeholders, es el sector solidario el cual está compuesto por: Cooperativas, Precooperativas y fondo de empleados, cuya esencia está enfocada en la gestión social en beneficio de sus asociados y familias, empleados y el entorno en que operan. Lo que hace que surja el balance social, un instrumento en este sector a través del cual se da cuenta de las acciones realizadas por las cooperativas sobre responsabilidad social empresarial. La estructura de la propuesta tiene un vacío normativo pues no incluye los principios de economía solidaria correspondientes a: El ser humano, su trabajo y mecanismos de cooperación, tienen primacía sobre los medios de producción y Propiedad asociativa y solidaria sobre los medios de producción, lo cual no permite medir el cumplimiento de la responsabilidad social empresarial.

Palabras clave— Responsabilidad Social empresarial, rendición de cuentas, informes de responsabilidad social, cooperativas, balance social.

Abstract—: Corporate social responsibility is an obligation that a company has at both a social, environmental and ethical level, above any other legal obligation, which generates added value for companies. For this reason, it is necessary that its communication represents an imminent need for interrelation between individuals, both in the social and business environment, through accountability. Thus, generating particular natural and business needs of vital importance, for those who direct organizations, do not lose sight of the management of information, communication and the social aspect, thus allowing social relationships to have a purpose and meaning that is not only commercial. but also, social integration. Now, particularly the sector that has the obligation to be accountable for its social management in corporate social responsibility to interest groups or stakeholders, is the solidarity sector which is composed of: Cooperatives, Pre-cooperatives and employee fund, whose essence is focused on social management for the benefit of its associates and families, employees and the environment in which they operate. What makes the social balance emerge, an instrument in this sector through which the actions carried out by cooperatives on corporate social responsibility are reported. The structure of the proposal has a regulatory void since it does not include the principles of solidarity economy corresponding to: The human being, his work and cooperation mechanisms, have primacy over the means of production and Associative and solidarity ownership over the means of production, which does not allow measuring compliance with corporate social responsibility.

Keywords— Corporate Social Responsibility, accountability, social responsibility reports, cooperatives, social balance.

¹⁵ Ph. D. Currículum, Profesorado e Instituciones de Educación, Coordinador Postgrado, Universidad Pontificia Bolivariana, Alejandro.acevedoa@upb.edu.co



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

25 AÑOS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UPB-BUENAVISTA

Universidad Pontificia Bolivariana

1. Introducción

Por mucho tiempo la concepción por la cual trabajaron las empresas tuvo un enfoque financiero, centrado en el inversionista, bajo maximización del valor para el accionista de Friedman, quien definió como criterio para evaluar la realización o no de actividades de responsabilidad social corporativa, la maximización del valor para el accionista, medido a través del precio de las acciones. Es decir, “si una actividad social produce aumento de valor para el accionista, se realiza; si por el contrario supone un coste para la empresa, se rechaza” (Barrio, 2016, p. 86).

Es así como, la primera responsabilidad que tienen las empresas es “ser rentable debido a que sin rentabilidad no hay inversión, sin inversión no hay empleo, no hay bienes y servicios, no hay consumo, no se puede hablar de otras responsabilidades” (Fomin, 2011, p.57).

En donde con el paso del tiempo y el desarrollo del capitalismo, el mundo de los negocios fue evolucionando, hasta que llegó el momento en donde

[...] la distinción propietario no propietario solo gana relevancia en la medida en que la propiedad se diluye en más de 2 personas. Esto ocurre cuando se crea la sociedad anónima figura de empresa que se desarrolló en Europa y Estados Unidos en el siglo XIX y delega la función administrativa a gerentes. [...] (Luhmann, 2012, pp. 348-349)

Lo cual permitió desagregar la función de la administración y el inversionista, así como cambiar el enfoque de maximización del valor para el accionista. Para lo cual, según Álvarez & Zamarra (2010) “implicando que ella se comprometa no solo con sus accionistas o dueños, sino también con la sociedad” (p.123).

Es por esto por lo que, según Idrovo (2006) la responsabilidad de la empresa “requiere incluir en la forma de realizar sus negocios aspectos que antes no se tenían en cuenta como la sostenibilidad, el medio ambiente, las relaciones laborales, la responsabilidad en la gestión financiera, la transparencia, los derechos humanos, entre otros”. (p.5).

Generando así, que la maximización de los beneficios se reduzca, “en un período de tiempo, independientemente de lo que sucede en los momentos más alejados en el futuro a partir del momento en que toma sus decisiones” (Fernández de Castro, 1978, p.222) Enfocándose en perseguir otras finalidades, de modo complementario o alternativo, debido a la mayor discrecionalidad que poseen para seguir sus propios fines.

En donde su mayor interés se enfoca en la creación de valor de una empresa, en las relaciones que tengan de forma directa la administración, con todos y cada uno de los usuarios internos y externos de la empresa, lo que favorece la cooperación y la armonía, viéndose estos aspectos transformados en productividad y competitividad para la empresa. Redundando esa generación de valor, en valor agregado a los procesos, productos y servicios que realiza y comercializa una organización en beneficio de sus clientes.

En relación con la empresa social “la creación de valor económico no está relacionada o alineada con la perspectiva de la ideología gerencial tradicional cuyo propósito es la maximización del beneficio, la riqueza y del valor para el accionista/ propietario” (Friedman, 1990, p. XXI), sino con la reinversión de los beneficios en el negocio mismo y en la comunidad., et. al, 2022).

Lo que hace que las empresas al estar relacionadas con la sociedad “deben aceptar las responsabilidades sociales como una obligación ética por encima de cualquier otra consideración, centrándose en los requisitos éticos que cimientan la relación empresa-sociedad” (Barrio, p. 90).



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

En consecuencia, una empresa socialmente responsable “debe prestar atención, de manera simultánea, a los intereses legítimos de todos sus grupos de interés, ya sean los propios accionistas u otros grupos tales como: empleados, consumidores o proveedores” (Barrio, p. 90).

Es por esto que, según Chávez (2011) se propagó la idea de que las empresas deben rendir cuentas y satisfacer demandas sociales debido al impacto directo e indirecto que causan a la sociedad. (p.6).

Para lo cual, se hace necesario que la comunicación represente una necesidad inminente de interrelación entre los individuos, tanto en el medio social como empresarial, mediante la rendición de cuentas. Generando así particulares necesidades naturales y empresariales de vital importancia, para que quienes dirigen a las organizaciones, no pierdan de vista el manejo de la información, la comunicación y el aspecto social, permitiendo así que las relaciones sociales tengan un propósito y un sentido no solamente comercial sino también de integración social.

Lo que hace que la empresa según Bencomo (2019) “deba contribuir a informar sobre la forma en que se ha generado el valor agregado y la forma en que se ha distribuido, poniendo énfasis en el aspecto social”. (p.191).

En el mundo una de las empresas que se había destacado con respecto a la responsabilidad social, así como por “sus balances sociales ejemplares que detallaban sus políticas anticorrupción, sus hazañas medioambientales y sus benevolentes proyectos comunitarios” (Saavedra, 2011, p. 50) fue ENRON una de la más cotizada en los Estados Unidos, hasta que suscitó una crisis de degradación empresarial, cuya realidad reflejada al mundo en sus informes financieros, trayendo consigo grandes descalabros económicos y sociales.

Ahora bien, particularmente el sector que tiene la obligación de rendir cuentas acerca de su gestión social en responsabilidad social empresarial, a los grupos de interés o stakeholders, es el sector solidario, el cual está conformado por: cooperativas, precooperativas y fondos de empleados.

Debido a que, en responsabilidad social empresarial,

[...] las cooperativas han sido las pioneras en desarrollarla y ponerla en práctica, teniendo en cuenta su naturaleza la cual está basada en ir en favor del beneficio de sus miembros, es decir, que los valores y principios son lo más importante para ellas y no las ganancias financieras [...]. (Caldera et. al, 2020, p.207).

Motivo por el cual, su gestión social está enfocada, “en beneficio de sus asociados y el entorno en que operan sus familias, así como de sus empleados y la comunidad en que operan”. Ahora bien, esta última comunidad beneficiada, obedece a que las cooperativas “no pueden olvidar que éstos viven en espacios geográficos específicos y en comunidades definidas y que la cooperativa como tal, está íntimamente ligada a su comunidad” (Bencomo & Fernández, 2019, p.184).

2. Metodología

Para el desarrollo de la presente investigación esta se encuentra enmarcada dentro de un estudio de corte cualitativo, y diseño de teoría fundamentada no experimental, de tipo descriptivo-correlacional, lo anterior se sustenta debido a que el trabajo no pretende interferir con las variables objeto de estudio, ni tampoco es el deseo de conjeturar la inferencia de las generalizaciones (Best & Kahn, 2003). Para el tratamiento y análisis de los datos fue usado la hoja de cálculo Excel y estadísticos descriptivos y correlacionales.

Población

Para el desarrollo del presente ejercicio se tomó las cooperativas de ahorro y crédito de Colombia, mediante la recolección de datos estadísticos obtenidos del balance social y beneficio solidario, que permita determinar el grado de cumplimiento de la responsabilidad social empresarial, de dicho renglón de la economía.



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

3. Resultados

Para el desarrollo de la investigación, se tomó como referente el instrumento del Balance social y beneficio solidario, que permita evaluar el cumplimiento de la responsabilidad social de las cooperativas de economía solidaria y al ser revisado el instrumento en cuestión se logró establecer que existe vacío normativo en los principios de responsabilidad social empresarial, que no permiten medir la responsabilidad social empresarial de las entidades cooperativas con sección de ahorro y crédito en Colombia.

A continuación, se presentan los resultados correspondientes a la medición tanto por sector, segmento y empresas que conforman el segmento, con base en la información correspondiente a los años 2019, 2020 y 2021.

Para esto es importante tener en cuenta que la Superintendencia de economía solidaria estableció un Score de cumplimiento el cual corresponde a los umbrales identificados por la Confederación Alemana de Cooperativas (DGRV), que permite saber si el resultado obtenido, está acorde con los estándares, este solo se aplica para resultados del sector.

Está representado por las siguientes convenciones: rojo, amarillo y verde. El rojo, representa oportunidad de mejora, el amarillo es aceptable y el verde es satisfactorio.

Figura 1. Nivel de desempeño del sector



Fuente: Informe de los resultados del balance social período 2019, Superintendencia de Economía Solidaria, 2019.

A continuación, se presentan los resultados de cumplimiento del sector ahorro y crédito correspondientes para los años al año 2019, 2020 y 2021.

Tabla 1. Resultados de cumplimiento del sector ahorro y crédito, del total de los principios, correspondientes años 2019, 2020 y 2021.

Sector	AÑO 2019							AÑO 2020							AÑO 2021						
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
Ahorro y Crédito	62	66	70	50	57	46	64	76	69	75	40	63	54	64	41	48	56	39	31	25	48

Fuente: Informe balance social por entidades 2019 v.1
 Como se puede observar, en el año 2019 el resultado de cumplimiento obtenido del sector estuvo entre 46% y 70% (ver Figura 2).



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local



Siendo el principio 6 de servicio a la comunidad el más bajo con un resultado del 46%, seguido del principio 4 de formación e información para sus miembros, de manera permanente, oportuna y progresiva con un resultado del 50%. Llama la atención por qué estos dos principios siendo tan importantes han obtenido resultados tan bajos durante ese año, cuando las cooperativas deberían propender por su misma razón de ser por el servicio a la comunidad que es el principio bandera que debe enfatizar este sector, así como la formación que estos deben dar a sus asociados y empleados. Seguidamente tenemos el resultado de un 57% correspondiente al principio de autonomía, autodeterminación y autogobierno el cual trata básicamente acerca la financiación externa, ahorradores, patrocinios y cultura del buen gobierno. Ahora bien, encontramos un 62% correspondiente al principio 1 de administración democrática, participativa, autogestionaria y emprendedora, el cual hace referencia a la participación que hacen los asociados en la administración y control de la cooperativa, el cual es aceptable. Así mismo encontramos el resultado de un 66% en el principio 2 de adhesión voluntaria, responsable y abierta, lo que quiere indicar que aun siendo un resultado aceptable ha obtenido el segundo puesto de ser uno de los principios que más ha cumplido el sector de ahorro y crédito y finalmente tenemos la de mayor porcentaje de cumplimiento participación económica de los asociados, en justicia y equidad.

Con respecto al año 2021, se pudo establecer que los resultados obtenidos oscilaron entre un 25% y un 56%. Lo que quiere decir que se tuvo resultados con oportunidad de mejora, pero a nivel general predominó un resultado aceptable. El porcentaje más bajo fue el correspondiente al principio de servicio a la comunidad con un 25%, seguido de un 31% del principio de autonomía, autodeterminación y autogobierno, le sigue un 39% correspondiente al principio de formación e información para sus miembros, de manera permanente, oportuna y progresiva. Es de admirar como las cooperativas presenten unos resultados tan bajos en los principios de servicio a la comunidad y de formación e información para sus miembros, los cuales significan en la escala de valoración oportunidad de mejora. Si bien es cierto la pandemia tuvo un fuerte impacto en las actividades económicas de las empresas en el año 2020 ya para el año 2021 existía una recuperación económica y las empresas estaban ejerciendo casi que normalmente.

Con base en el comparativo del período 2019, 2020 y 2021 se puede observar que el año 2019 tuvo 1 principio satisfactorio y los restantes 6 fueron aceptables. A pesar que en el año 2020 fue un año difícil para la economía, en el sector cooperativo fue muy bueno toda vez que tuvo 2 principios satisfactorios, 1 con oportunidad de mejora y los restantes 4 fueron aceptables, mientras que en el año 2021 se pudo observar que fue un año cuyo comportamiento estuvo representado en 3 principios de oportunidad de mejora y los restantes 4 fueron aceptables.

Ahora bien, para la aplicación del balance social, la superintendencia de economía solidaria ha establecido la clasificación de las cooperativas de acuerdo con el sector, los segmentos y las entidades. Con respecto al segmento, hace referencia a las cooperativas de ahorro y crédito las cuales están vigiladas por la Superintendencia de Economía Solidaria, las cuales se clasifican según el tamaño de la cartera en: Top 4 ≥ 470 , Megas ≥ 200 a ≤ 469 , Grandes ≥ 100 a ≤ 199 , Medianas ≥ 50 a ≤ 99 , Pequeñas ≥ 30 a ≤ 49 , Micro 1 ≥ 10 a ≤ 29 y Micro 2 ≥ 0 a ≤ 29 . Para conocer la categorización en segmentos dada por la Superintendencia de Economía Solidaria, se tuvo que hacer uso de derecho de petición de acuerdo con lo establecido en el artículo 23 de la Constitución Nacional de Colombia, el cual fue enviado a la Superintendencia de economía solidaria, en la cual se pudiera conocer el tamaño de la cartera. Toda vez que en la explicación que viene adjunta en la pestaña del balance social y beneficio solidario, solo mencionan los segmentos y no trae más información.

A continuación, se presenta el porcentaje de cumplimiento total de los principios por cada uno de los segmentos (ver Tabla 2).

Tipo de Cooperativa	Año 2019	Año 2020	Año 2021
Top 4	55%	55%	40%
Megas	45%	67%	39%



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local



Grandes	55%	71%	40%
Medianas	62%	71%	43%
Pequeñas	64%	52%	42%
Micro 1	67%	69%	41%
Micro 2	71%	67%	42%

Fuente: Resultados Balance Social año 2019, 2020 y 2021 – Superintendencia de Economía Solidaria.

Como se puede observar el cumplimiento del top 4 en el año 2019 y 2020 fue aceptable, mientras que para el año 2021 estuvo en el punto límite ente oportunidad de mejora y aceptable. En relación con las megas el cumplimiento en el año 2019 fue aceptable, mientras que en el año 2020 fue satisfactorio, pero en el año 2021 paso hacer de oportunidad de mejora. Entre tanto el cumplimiento del segmento de las grandes cooperativas en el año 2019 fue aceptable, en el año 2020 fue satisfactorio, pero en el año 2021 estuvo en el punto límite ente oportunidad de mejora y aceptable. Así mismo el segmento de las medianas cooperativas en el año 2019 el cumplimiento fue aceptable, en el 2020 fue satisfactorio y en el año 2021 vuelve nuevamente a tener un nivel de cumplimiento aceptable. El segmento de las pequeñas cooperativas durante el período 2019, 2020 y 2021 en el cumplimiento tuvo un resultado aceptable y finalmente las micro 1 y micro 2 el cumplimiento en el resultado durante el 2019 y 2020 fue satisfactorio mientras que en el 2021 el cumplimiento fue aceptable.

Conclusiones

Como se puede observar, los indicadores en donde las cooperativas cumplen satisfactoriamente son 8 de los 42 indicadores los cuales representan un 19,04% a saber: Asociados activos, Diversidad democrática, Diversidad de participantes en órganos de dirección, administración y control, Nivel de satisfacción de asociados, Participación en procesos de educación, formación e información para directivos, Participación en procesos de educación, formación e información para empleados, cultura de buen gobierno, Promoción proveedores locales. De estas se destacan por haber obtenido un mayor resultado: Cultura de buen gobierno, seguida de Participación en procesos de educación, formación e información para empleados, asociados activos, diversidad democrática y Diversidad de participantes en órganos de dirección, administración y control, nivel de satisfacción de asociados. Con menor resultado obtenido se tiene el indicador de participación en procesos de educación, formación e información para directivos y promoción de proveedores locales.

Así mismo se obtuvo un mayor resultado de cumplimiento aceptable, por parte de las cooperativas son 4 de los 42 indicadores, lo cual representa un 9,52%, los cuales son: Equidad de género en número de operaciones, relevo generacional, inclusión financiera y equidad de género en número de operaciones.

De igual manera, se obtuvo un mayor resultado de cumplimiento de inconsistente fue 1 indicador de los 42 indicadores que representa el 2,38% el cual fue el indicador de cultura del ahorro. Situación que es preocupante tanto para la Superintendencia de Economía Solidaria como para las cooperativas que conforman los diferentes segmentos, toda vez que la información suministrada en el instrumento de acuerdo con el instructivo del informe de balance social y beneficio solidario, el numerador o denominador son desproporcionados y deben ser revisados. Llama la atención el resultado de este indicador cuando se debe tener una super precisión de esta información ya que la principal actividad económica que comprenden las cooperativas de este sector es de captación y colocación.

Un mayor resultado de cumplimiento con oportunidad de mejora, por parte de las cooperativas estuvo reflejado en los indicadores de: Participación democrática asociados, participación democrática delegados, equidad de género en asamblea, equidad de género en órganos de dirección, administración y control, Población joven en asamblea, población joven en órganos de dirección, administración y control, crecimiento neto de asociados hábiles, actividad transaccional, equidad de género en volumen de negocio, capital institucional, crecimiento en fondos sociales por asociado beneficiado, cobertura de programas y beneficios sociales, rentabilidad social,



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

25 AÑOS FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS UPEL BARRISANTO

Universidad Pontificia Bolivariana

participación de la educación, formación e información, cobertura en procesos de educación, formación e información para asociados, difusión cooperativa y solidaria, crecimiento de inversión en educación, formación e información, fuentes de financiación externa, concentración de depósitos, concentración de créditos, gastos y contribuciones en favor de las comunidades e inversiones con el sector solidario.

Referencias

- Alfonso, J., Rivera, C., & Labrador, O. (2008). Responsabilidad y balance social en las empresas cooperativas. *Revista de ciencias sociales*, 14(1), 1-9.
- Alianza Cooperativa Internacional para las Américas. (2009). Ley marco para las Cooperativas de América Latina. Alianza Cooperativa Internacional para las Américas
- Álvarez, M. & Zamorra, J. (2010). El informe social o de sostenibilidad como herramienta para dar cuenta de la RSE en las. *Contaduría Universidad de Antioquia*, 57, 119-144. <https://revistas.udea.edu.co/index.php/cont/article/view/15581/13524>
- Arriaga, E. (2003). La teoría de Niklas Luhmann. *Convergencia. Revista de Ciencias Sociales*, 10(32), 276-312
- Barrio, E. (s.f.). Tesis doctoral. La Gestión de la responsabilidad social corporativa. El caso Unilever España. Repositorio Universidad autónoma de Barcelona, Barcelona. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=83642>
- Bayona, J. N. (2017). La responsabilidad social empresarial. Revisión para el sector solidario. *Revista Ingenio*, 14(1), 77-91. <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/ingenio/article/view/2197>
- Bencomo, Y. & Fernández, D. (2019). Transparencia y rendición de cuentas: exigencias de la Responsabilidad Social de las Cooperativas no Agropecuarias en Cuba. *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos*, 131, 179-198. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.5209/REVE.62813>
- Caldera, W. B. (2020). Responsabilidad social empresarial en las Cooperativas Multiactivas de Barranquilla: Dimensión Interna. *Criterio Libre* (33), 203-222. [file:///C:/Users/Personal/Documents/Dialnet-ResponsabilidadSocialEmpresarialEnLasCooperativasM-8046539%20importante%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Personal/Documents/Dialnet-ResponsabilidadSocialEmpresarialEnLasCooperativasM-8046539%20importante%20(1).pdf)
- Cansino, J., & Morales, M. (2008). Responsabilidad social empresarial. Facultad de economía y negocios de la Universidad de Chile, Chile, 1-58. https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/122747/Cansino_Morales_2008.pdf
- Chávez, C. y. (2011). El comercio justo y la responsabilidad social empresarial. Reflexiones desde los sistemas de certificación autónoma. *Argumentos*, 24(65), 1-17.
- Comisión Europea. (2002). Libro verde de la comisión europea, fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas. Esade.
- Congreso de la República de Colombia. (1931, 7 de diciembre) Ley 134 de 1931. Diario oficial la Gaceta. <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1807194#:~:text=Las%20sociedades%20cooperativas%20deber%C3%A1n%20iniciarse,jur%C3%ADdico%20que%20establecen%20dichas%20disposiciones>
- Congreso de la República de Colombia. (2018, 5 de junio). Decreto 962 de 2018. Diario oficial. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=86767>.
- Corsi, G., Esposito, E., & Baraldi, C. (1996). Glosario sobre la teoría social de Niklas Luhmann. Universidad Iberoamericana
- Fernández de Castro, J. (1978). La teoría de la empresa neoclásica: la maximización de beneficios, 217-237.
- Friedman, M. (1990). The social responsibility of business is to increase profits. En W. Cragg, M. Schwartz, & D. Weitzner, *Corporate social responsibility* (págs. 1-157). Routledge.
- Fondo Multilateral de Inversiones FOMIN (2011). La responsabilidad social de la empresa en América Latina. Banco Interamericano de Desarrollo. <https://www.pwc.com/cl/es/publicaciones/assets/la-responsabilidad-social-de-la-empresa-en-america-latina.pdf>.
- Garriga, E., & Melé, D. (2004). Corporate social responsibility theories: mapping the territory. *Journal of Business Ethics*, 53(1/2), 51-71.



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

25 AÑOS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UPB-BUENOS AIRES

Universidad Pontificia Bolivariana

Hernández, R. F. (2014). Metodología de la investigación. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Idrovo, I. (2006). Programa piloto de “Responsabilidad Social Empresarial” y gestión sustentable en empresas del Ecuador. Business Meets Social Development, Swisscontact-Ecuador, diciembre de 2006.

Izuzquiza, I. (1990). La sociedad sin hombre. Niklas Luhmann o la teoría como escándalo. Anthropos

Luhmann, N. (1997). Organización y Decisión. Autopoiesis, acción y entendimiento. Universidad Iberoamericana.

Luhmann, N. (1998). Complejidad y modernidad: de la unidad a la diferencia. Trota.

Luhmann, N. (2006). La sociedad de la sociedad. Universidad Iberoamericana

Luhmann, N. (2012). Niklas Luhmann y el legado universalista de su teoría. aportes para el análisis de la complejidad social de su teoría. RIL Editores.

Miralba, Y. A. (2016). Instrumentos para la Gestión de la Responsabilidad social Cooperativa. Revista del cooperativismo y Desarrollo, 4(1), 12-21. <https://coodles.upr.edu.cu/index.php/coodles/article/view/122/263>

Organización Internacional del Trabajo, Asociación Nacional de Industriales, Cámara Junio de Colombia – Capítulo Antioquía. (2001). Manual de Balance Social. Versión actualizada. Gráficas Pajón.

Saavedra, M. (2011). La Responsabilidad Social Empresarial y las finanzas. Cuadernos de Administración - Universidad del Valle, 27(46).

Superintendencia de Economía Solidaria. (2008). Circular Externa 004 del 28 de agosto de 2008.

Superintendencia de economía solidaria. <https://www.supersolidaria.gov.co/es/normativa/circular-basica-contable-y-financiera>.

Superintendencia de Economía Solidaria. circular externa 23 del 30 de noviembre de 2020. Superintendencia de Economía Solidaria.

Superintendencia de Economía Solidaria (2019). Informe de Balance social corte por cooperativa período 2019.

Superintendencia de Economía Solidaria.

Superintendencia de Economía Solidaria (2020). Informe de Balance social corte por cooperativa período 2020.

Superintendencia de Economía Solidaria.

Superintendencia de Economía Solidaria (2021). Informe de Balance social corte por cooperativa período 2021.

Superintendencia de Economía Solidaria.



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

25 AÑOS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UPB BUENAVISTA

Universidad Pontificia Bolivariana

BANCA ÉTICA Y SU APORTE AL DESARROLLO: UNA MIRADA DESDE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Gómez Luna, Diego Armando¹⁶

Resumen— Cortina (2003) resalta la importancia de comprender la Responsabilidad Social como parte de la ética empresarial, así mismo plantea que “La empresa ética produce un bien público en la medida en que, no sólo crea riqueza material, sino que contribuye a crear un clima de confianza, una buena sociedad, que es el auténtico sentido de lo económico”. (Cortina, 2003, p. 40)

Vives (2016) destaca que, a futuro la importancia de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) estará centrada en el papel que desempeñarán las empresas en el desarrollo de la sociedad. Si bien, durante las últimas décadas el sector empresarial ha mostrado un gran interés a la hora de implementar acciones, programas y estrategias por generar un bienestar más allá de lo económico, integrando la dimensión social y ambiental; es importante resaltar que diferentes sectores como el sector Público, privado, Sociedad Civil también han generado valor para un desarrollo Sostenible.

Sin embargo, es importante analizar ¿Qué se entiende por Responsabilidad Social? ¿Cómo se relaciona con la Sostenibilidad y qué aportes genera al desarrollo? De igual forma es importante indagar qué otros sectores pueden implementar la RSE. Para esto, el presente artículo busca abordar de forma exploratoria y teórica la relación entre el sector Bancario y la RSE, así como nuevas formas de Banca que se han venido desarrollando durante las últimas décadas.

Palabras clave— Banca Ética Confianza, Desarrollo, Responsabilidad Social, Sostenibilidad Ética.

Abstract— Cortina (2003) highlights the importance of understanding Corporate Social Responsibility (CSR) as a part of business ethics. Additionally, it asserts that "An ethical company produces a public good in that it not only creates material wealth but also contributes to building a climate of trust, a good society, which is the true essence of the economy." (Cortina, 2003, p. 40).

Vives (2016) remarks that the significance of Corporate Social Responsibility (CSR) in the near future will be related to the company's role in societal development. While over the past decades, the business sector has shown great interest in implementing actions, programs, and strategies to create well-being beyond economic aspects, integrating social and environmental dimensions, the public sector, private sector, and civic society have also contributed value to sustainable development.

However, it is critical to analyze what Corporate Social Responsibility really means, how it relates to sustainability, and what contributions it makes to development. Similarly, it is essential to investigate which other sectors can implement CSR. This article seeks to explore and theorize the relationship between the banking sector and CSR, as well as new forms of banking that have emerged over the past few decades.

Keywords— Development, Ethical Banking, Ethical Sustainability, Social Responsibility, Trust.

¹⁶ Magíster en Responsabilidad, Docente Tecnología en Gestión Bancaria y Financiera de las Unidades Tecnológicas de Santander, email diegoarmandogomez@correo.uts.edu.co



EL PUNTO DE EQUILIBRIO FINANCIERO COMO ELEMENTO POTENCIALIZADOR PARA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

Acevedo Amorocho, Alejandro¹⁷; Rueda Barrios, Gladys Elena¹⁸; Suárez Gil, Esperanza¹⁹; Prada Marín, Dúwang Alexis²⁰; Plata Martínez, Luis Carlos²¹

Resumen— El punto de equilibrio es normalmente utilizado por las empresas para aportar en la planeación estratégica, lo cual les ayuda a precisar la dinámica y mecánica que deberá desarrollarse para poder alcanzar los márgenes y rentabilidad apropiada, en términos de la operación, que, al analizar el estado de resultado los gastos financieros, el pago de los impuestos y un adecuado reparto de utilidades, la herramienta de punto de equilibrio operacional no permite determinar la cantidad de producto o prestación de servicios que la empresa deberá aportar para generar riqueza, por ende se hace necesario el poder establecer una herramienta de punto de equilibrio financiero que ayude a mejorar las condiciones de la planeación y en la cual se contemple dichos aspectos para que al momento de producir y comercializar los productos, estos generen riqueza para sus inversionistas, por ello se hace necesario el primeramente establecer la cantidad de riesgo que se asume en los diferentes sectores de la economía, para luego precisar cuál sería la tasa más apropiada para esquematizar un modelo con el cual se evidencien dichos alcances en términos de los ingresos operacional, cuál sería el nivel de costos y los gastos que deberán ser gestionados para que el resultado genere la riqueza que los inversionistas requieren de su capital.

Palabras clave— *Gerencia del valor, Rentabilidad apropiada, Riesgo, punto de equilibrio operativo, punto de equilibrio financiero.*

Abstract— The break-even point is normally used by companies to contribute to strategic planning, which helps them specify the dynamics and mechanics that must be developed in order to achieve appropriate margins and profitability, in terms of the operation, which, when analyzing the financial expenses, the payment of taxes and an adequate distribution of profits, the operational balance point tool does not allow determining the amount of product or provision of services that the company must contribute to generate wealth, therefore it is done It is necessary to be able to establish a financial break-even point tool that helps improve planning conditions and in which these aspects are contemplated so that at the time of producing and marketing the products, they generate wealth for their investors, for this reason it is done necessary to first establish the amount of risk that is assumed in the different sectors of the economy, to then specify what would be the most appropriate rate to outline a model with which these scopes are evidenced in terms of operating income, what would be the level of costs and expenses that must be managed so that the result generates the wealth that investors require from their capital.

Keywords— Value management, appropriate profitability, risk, operating break-even point, financial break-even point.

¹⁷ Ph.D. en Currículo, profesorado e Instituciones de Educación, Coordinador de Postgrado de la Facultad de Administración de Empresas, Universidad Pontificia Bolivariana, Alejandro.acevedoa@upb.edu.co

¹⁸ Ph.D. en Integración de las Tecnologías de la Información de las Organizaciones, directora de la Facultad de Administración de Empresas, Universidad Pontificia Bolivariana, Gladys.rueda@upb.edu.co

¹⁹ Mg. en Administración, Docente, Universidad Pontificia Bolivariana, Esperanza.suarez@upb.edu.co

²⁰ Mg. en Matemáticas, Jefe de Departamento de Ciencias Básicas, Universidad Pontificia Bolivariana, duwang.prada@upb.edu.co

²¹ Esp. En Finanzas, Economista.



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local



ESTRATEGIA EMPRESARIAL



DETERMINANTES DE LA INNOVACIÓN EMPRESARIAL: UNA INVESTIGACIÓN EMPÍRICA PARA MADAGASCAR

Lozano, Humberto²²; Rodríguez, Jeison²³; Romero, Hector²⁴

Resumen— La innovación empresarial resulta crucial para la competitividad, puesto que, las firmas están inmersas en mercados cada vez más demandantes y globalizados, lo que conlleva a la necesidad de que cada empresa proponga algo diferente para sus productos o servicios. Otro aspecto indica que, la innovación es relevante para la generación de valor agregado y la creación de ventajas competitivas, por lo tanto, innovar es algo que debe ser tenido en consideración para el desarrollo de los países. En la presente investigación se pretende determinar, por medio de un modelo Logit, cuáles son las variables significativas para la innovación por productos y procesos en Madagascar. Para tal asunto, se toman los datos de la encuesta de empresas del Banco Mundial correspondiente al año 2021. Después de depurar datos faltantes y correr el modelo en el software econométrico Gretl, se concluye que las variables: innovación y desarrollo (I&D), exportaciones y poseer página web son significativas para la innovación por productos; mientras que, la I&D y el entrenamiento, son significativas para la innovación de procesos. Una vez obtenidos los resultados, puede considerarse que, el presente estudio puede ser usado como punto de partida para posteriores investigaciones que traten el fenómeno de la innovación desde otras perspectivas. A su vez, puede permitir a los gobiernos orientar sus políticas públicas en aras de fomentar la innovación dentro del país.

Palabras clave— Innovación empresarial, innovación de procesos, innovación de productos, Madagascar, Regresión logística.

Abstract— business innovation is crucial for competitiveness, as firms are immersed in increasingly demanding and globalized markets, leading to the necessity for each company to propose something different for its products or services. Another aspect indicates that innovation is relevant for generating added value and creating competitive advantages; therefore, innovating is something that must be taken into consideration for the development of countries. The present research aims to determine, through a Logit model, the significant variables for product and process innovation in Madagascar. For this purpose, data from the World Bank's enterprise survey for the year 2021 are used. After cleaning the data and running the model in the econometric software Gretl, it is concluded that the variables: innovation and development (R&D), exports, and having a website are significant for product innovation. On the other hand, R&D and training are significant for process innovation. Once the results are obtained, it can be considered that the present study can be used as a starting point for further research that addresses the phenomenon of innovation from other perspectives. Furthermore, it can allow governments to guide their public policies in order to promote innovation within the country.

Keywords— Business innovation, process innovation, product innovation, Madagascar, Logistic regression.

²² Filósofo y Economista. Estudiante de Maestría en Economía y Desarrollo. Integrante del Grupo de Investigación en Desarrollo Regional y Ordenamiento Territorial. Universidad Industrial de Santander. humberto.lozano@correo.uis.edu.co.

²³ Estudiante de pregrado en Economía. Universidad Industrial de Santander. jeisonvay1218@gmail.com

²⁴ Doctor en Economía. Profesor asociado de la Escuela de Economía y Administración. Universidad Industrial de Santander. hvalbuen@uis.edu.co



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

1. Introducción

El fenómeno de la innovación empresarial se ha desarrollado con fuerza en los llamados países desarrollados, en los cuales se tiene presente que, el tamaño de la empresa, el gasto en investigación y desarrollo, la educación formal e informal, entre otras variables, tienen un efecto positivo al momento de innovar. Sin embargo, en los países en desarrollo, tal como el caso de Madagascar, el proceso de innovar puede resultar diferente, puesto que se carecen de recursos, infraestructura, personal capacitado, entre otras variables. Por lo tanto, se hace necesario investigar sobre los determinantes que influyen en la innovación, en un país insular como Madagascar.

La innovación organizacional puede ser un escenario en el cual las empresas vean la necesidad de invertir para poder generar una marca o simplemente sobrevivir en el mercado. Así, siguiendo a Moran et al. (2023) consideran que la innovación empresarial es un tema que ha estado presente a lo largo de la historia, y ha resultado trascendental para solucionar los problemas concernientes a la supervivencia empresarial. Por otra parte, Sánchez et al. (2020) consideran que es necesario conocer el contexto en el cual los países se encuentran con respecto a la innovación empresarial, en aras de determinar si los países poseen características que posibiliten o no este proceso. Por ende, se precisa que, el proceso innovador debe ser un tema recurrente en la investigación científica y debe considerar a las características propias de cada territorio.

Dado lo anterior, la presente investigación intenta responder cuales variables son significativas, al momento de innovar, en las empresas de Madagascar utilizando la Encuesta de Empresas del Banco Mundial (2021). Para el desarrollo del presente documento se tienen cuatro momentos: primero, se identifican teorías concernientes a la innovación junto con estudios previos relacionados; segundo, se determina la metodología que será utilizada para responder a la inquietud planteada; tercero, se muestran los resultados de la investigación y cuarto, se desarrollan las conclusiones del trabajo.

2. Revisión de literatura

La innovación empresarial puede considerarse como una acción encaminada, por parte de las organizaciones, a la generación de valor en los productos o procesos que ofrecen en el mercado. De acuerdo con García y Taboada (2012), las compañías son organizaciones que buscan como su objetivo primordial la obtención de beneficios por medio de la interacción de recursos humanos, financieros y tecnológicos. Esto último indica que una empresa es una entidad que se encarga de obtener beneficios mediante la utilización de los recursos con los cuales dispone; siendo la innovación una pieza clave de este proceso. Por otra parte, Martínez y Vega (2022) mencionan que, en diferentes ocasiones, se vuelve complejo el proceso de innovación por las dificultades de obtener financiamiento. Esta situación, trae como consecuencia procesos de innovación dentro de las empresas que se ven mermados por cuenta de vicisitudes ajenas a sus recursos internos.

De otra forma, se tiene en cuenta que, el tamaño de las organizaciones incide en la capacidad que tienen las mismas en disponer recursos. Así, Bachmann et al. (2021) considera que existe una relación positiva entre el desempeño empresarial, medido como desempeño innovador, y el tamaño de las firmas. Es decir, a mayor tamaño y disposición de recursos, mayor será su capacidad de generar innovaciones. A su vez, esto incide en la capacidad que tienen las empresas en la planificación de sus operaciones en el corto, mediano y largo plazo. Siguiendo a García y Taboada (2012) la planificación de una compañía está limitada por variables que atañen a la dirección general de la organización, la capacidad de enfrentar a la incertidumbre y la capacidad de llevar a cabo investigación y desarrollo. Por consiguiente, puede decirse que, si una empresa tiene una mayor disposición de recursos (físicos, humanos o financieros) mayor capacidad de innovación puede llegar a tener. Por ejemplo, si una empresa grande puede llegar a obtener ventajas de la interacción económica: economías de escala o mejor acceso a financiamiento mayores posibilidades de innovar tendrá (Bachmann et al. 2021).

Cuando se hace mención a la innovación, es menester tratar lo dicho por Schumpeter en el siglo XX, cuando menciona la necesidad de “destruir” lo viejo para poder crear nuevos productos (Schumpeter, 2010). En el mismo



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local



sentido, Bachmann et. al (2021), menciona que la “destrucción creadora” de Schumpeter “...parte de aquellos que irrumpen en el mercado mediante innovaciones y que desplaza a las empresas u productos que dominan en ese momento”. (p.76). En otras palabras, “la creación de nuevas industrias se da por la destrucción, en parte o en su totalidad, de las viejas industrias” (Favaro, 2013, p. 60). Por ende, esta destrucción creativa, es un mecanismo necesario para la innovación dentro del pensamiento económico.

Por otro lado, Fernández (2015), menciona que la capacidad innovadora de las compañías depende de las rutinas establecidas dentro de las mismas y que estas generaran, estrategias y oportunidades para la generación de innovaciones, por tanto, estos procesos rutinarios son identificadas como la forma de hacer las cosas dentro de una organización, lo cual genera, dentro de la misma, la posibilidad de innovar; por ende, las empresas exitosas a la hora de innovar son aquellas que incorporan esta actividad dentro de su quehacer diario.

3. Metodología

El presente trabajo de investigación es de alcance explicativo ya que, como dice Perez et al. (2020) se pretende explicar un determinado fenómeno o situación. En este caso, el fenómeno en el que se quiere indagar es la innovación empresarial de Madagascar, en donde, se intentara explicar que características o factores son los más influyentes en la innovación de las empresas para el caso específico de Madagascar.

Para tal asunto, se extraen datos del cuestionario de manufactura del Banco Mundial en el año 2020, el cual tiene un tamaño muestral de 402 empresas consultadas en Madagascar. El tratamiento de los datos se realizará por medio de un modelo econométrico tipo Logit, el cual, siguiendo a Tutz (2012) es el modelo más utilizado para variables que toman valores binarios. Por lo tanto, los resultados que serán obtenidos de la variable de respuesta estarán en un rango de 0 a 1, es decir, que el modelo Logit ayuda a predecir la probabilidad de que una empresa pueda innovar y a su vez, observar que variables son las más determinantes e influyentes. También se tendrá en cuenta el ajuste del modelo (cuenta R^2) para determinar si el modelo es adecuado, ya que, siguiendo a Gujarati y Porter (2010) a medida que este valor sea mayor, mejor explicará el comportamiento de la variable regresada. Por otra parte, es necesario observar los efectos marginales debido a que estos coeficientes miden el efecto de las variables analizadas sobre la variable dependiente en el modelo (Gujarati y Porter, 2010).

Tabla 1. Variables usadas en el estudio

<i>Variables dependientes</i>		
Variable	Definición	Opciones
Innovación de productos (h1)	<i>Durante los últimos tres (3) años la empresa ha introducido un nuevo o mejorado producto o servicio</i>	Si (1) No (0)
Innovación de Procesos (h5)	<i>Durante los últimos tres (3) años la empresa ha introducido un nuevo o mejorado proceso</i>	Si (1) No (0)



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

Variables independientes

Variable	Definición	Opciones
Gastos en I+D (h8)	<i>Durante el último año fiscal la empresa realizó gastos en I+D</i>	Si (1) No (0)
Exportaciones (d3c)	<i>La empresa realiza ventas en el extranjero</i>	Si (1) No (0)
Página web (c22b)	<i>La empresa cuenta con una página web</i>	Si (1) No (0)
Entrenamiento (l10)	<i>La empresa realiza actividades de formación y entrenamiento a su fuerza laboral permanente y/o temporal</i>	Si (1) No (0)
Propiedad foránea (b2b)	<i>Porcentaje de la propiedad que poseen entes o individuos provenientes de otros países.</i>	≥10% (1) <10% (0)
Antigüedad de La empresa (b6b)	<i>Año desde la creación de la empresa hasta la fecha de la realización de la encuesta</i>	0 – 74
Experiencia (b7)	<i>Años de experiencia del gerente general</i>	1 – 60
Tamaño de la empresa (l7)	<i>Número de empleados y trabajadores temporales y permanentes</i>	5 - 4127

Fuente: Elaborado a partir del Banco Mundial (2023).

La tabla 1 resume tanto las variables dependientes como las independientes que se emplearán en la investigación. Por consiguiente, se tomará como variables dependientes: si la empresa en los últimos tres años ha introducido nuevos productos o servicios y, si la empresa en los últimos tres años ha introducido o mejorado un proceso. Como variables independientes, si una organización externa posee más del 10% de la empresa, el tamaño (observada como la cantidad de empleados directos e indirectos) de la empresa, la edad de la empresa, si exporta, los años de experiencia del gerente general, si la empresa hace gastos en innovación y desarrollo, si la empresa capacita a los empleados y si la empresa tiene página web.

La base de datos proviene de la Encuesta de empresas recopilada por el Banco Mundial (2023) para Madagascar y corresponde a los valores del año 2021. Inicialmente se contaba con información para 403 empresas; sin embargo, al eliminar datos faltantes, omisiones y los casos de no sabe/no contesta la muestra se redujo a 340 empresas. La estimación de los modelos se realizó con el software econométrico Gretl (Cottrell & Lucchetti, 2012).

4. Resultados



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

En la presente sección, contiene una comparación del porcentaje de empresas que innovan en productos y procesos entre los siguientes países: Madagascar, Timor Oriental, Iraq, Pakistán, India y Bangladesh. Adicionalmente, se muestran los resultados de las regresiones logísticas planteadas. La tabla 3 indica la proporción de empresas que llevan a cabo innovación en productos e innovación en procesos en varios países seleccionados. La base de datos proviene del Banco Mundial y el año de la muestra es 2022 a excepción de los países Timor Oriental y Madagascar, en donde los datos corresponden al año 2021.

Tabla 2. Innovación por productos y procesos en una selección de países

País (Año de la encuesta)	Porcentaje de empresas que adelantan innovación por productos	Porcentaje de empresas que adelantan innovación por procesos
Madagascar (2021)	24,71%	9,12%
Timor Oriental (2021)	2,95%	1,69%
Iraq (2022)	17,44%	9,54%
Pakistán (2022)	3,38%	1,92%
India (2022)	4,14%	2,17%
Bangladesh (2022)	0,1%	1,11%

Fuente: Elaboración propia a partir de Banco Mundial (2023)

Por el lado de Madagascar, se puede ver que cuenta con el mayor porcentaje de innovación por productos con un 24,71%. Por otra parte, Iraq tiene el mayor porcentaje de innovación en procesos: 9,54%. También se puede resaltar que el país con menor innovación es Bangladesh, que cuenta con los porcentajes más bajos en los dos tipos de innovación analizados.



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

Tabla 3. Resultados de los modelos econométricos con variable independiente innovación en productos (H1)

Variable	Modelo 1 (Logit)	Modelo 2 (Logit)	Efecto marginal
Constante	-1,69976	-1,49161	-
I+D (h8)	1,67159***	1,76354***	36,27%
Propiedad foránea (b2b)	-0,462301	-	-
Tamaño de la empresa (l7)	-	-	-
Tiempo de funcionamiento (b6b)	-4,32460e-05	-	-
Exportaciones (d3c)	0,0152957	-	-
Experiencia (b7)	-2,43896***	-2,37782***	-23,08%
Entrenamiento (l10)	0,00126868	-	-
Página web (c22b)	0,307893	-	-
	0,769386**	0,834730***	13,74%
N	340		
Cuenta R ²	77,60%	77,60%	

* p < 0,1, ** p < 0,05, *** p < 0,01.

La tabla 3 proporciona los resultados obtenidos por medio de la estimación de dos modelos de regresión logística teniendo como variable independiente innovación en productos (h1). Los resultados del primer modelo muestran que, la I+D (h8) y las exportaciones (d3c) son significativas al 1%. Mientras que, la variable página web (c22b) es significativa al 5%. En el segundo modelo, solo se tienen en cuenta las variables mencionadas anteriormente y, como resultado, todas son significativas. Por último, se demuestra que, aquellas empresas que invierten en I+D y poseen página web son propensas a innovar más en un 36,27% y un 13,74% respectivamente; mientras que, aquellas empresas que exportan más, innovan menos 23,08% en productos.

Dado los resultados del modelo, puede decirse que: la propiedad foránea, el tamaño de la empresa, el tiempo de funcionamiento, la experiencia del gerente general y el entrenamiento dado a los empleados de la empresa, no son variables que expliquen la innovación en productos para las empresas de Madagascar. Una posible explicación para estos resultados puede deberse a que, el país está en vía de desarrollo lo cual, genera una limitación en cuanto a los recursos económicos y la falta de acceso a conocimientos especializados.

Tabla 4. Resultados de los modelos econométricos con variable independiente innovación en procesos (H5)

Variable	Modelo 1 (Logit)	Modelo 2 (Logit)	Efecto marginal
----------	------------------	------------------	-----------------



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

Constante	-2,82565	-2,67031	-
I+D (h8)	1,06258**	1,06702**	10,86%
Propiedad foránea (b2b)	-0,88617	-	-
Tamaño de la empresa (l7)	-7,07265e-06	-	-
Tiempo de funcionamiento (b6b)			
Exportaciones (d3c)	0,0175062	-	-
Experiencia (b7)			
Entrenamiento (l10)	-0,316508	-	-
Página web (c22b)	-0,00763551	-	-
	0,885425*	0,961183**	8,27%
	0,345423	-	-
N	340		
Cuenta R ²	90,90%	90,90%	

* p < 0,1, ** p < 0,05, *** p < 0,01.

La tabla 4 proporciona los resultados obtenidos por medio de la estimación de dos modelos de regresión logística teniendo como variable independiente innovación en procesos (h5). Los resultados del primer modelo muestran que, la I+D (h8) es significativa al 5%. Mientras que, el entrenamiento (l10) es significativo al 10%. En el segundo modelo, solo se tienen en cuenta las variables mencionadas anteriormente y, como resultado, todas son significativas al 5%. Demostrando que, aquellas empresas que invierten en I+D y entrenan a sus empleados, son propensas a innovar más en procesos en un 10,86% y un 8,27% respectivamente.

Dado los resultados del modelo, puede decirse que: la propiedad foránea, el tamaño de la empresa, el tiempo de funcionamiento, las exportaciones, la experiencia del gerente general y la página web, no son variables que expliquen la innovación en procesos para las empresas de Madagascar. Dentro de los trabajos analizados en el estado del arte, no se encontraron resultados similares, sin embargo, una posible explicación para estos resultados puede deberse a que, Madagascar es un país en vía de desarrollo y posee un mercado pequeño, por ende, existe una limitación en cuanto a los recursos financieros, de conocimiento especializado y de conectividad.

Conclusiones

Respondiendo a la pregunta de investigación planteada, la cual es contestada gracias a la metodología aplicada del modelo de regresión logística, los determinantes o las variables importantes que generan innovación empresarial en Madagascar, son las que tienen que ver con la parte organizacional de las empresas. Los procesos internos o forma de organización de la empresa influyen en las variables: I+D, desarrollo de páginas web, el entrenamiento con el que puedan disponer los empleados y las exportaciones. A su vez, estas variables son determinantes para que las empresas de Madagascar puedan realizar innovación empresarial en productos y procesos. Por lo tanto, estos



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

25 AÑOS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UPB BOLÍVAR



resultados obtenidos pueden llegar a ser de utilidad para las empresas que busquen innovar y que estén ubicadas en Madagascar puesto que, ya tendrían una idea sobre en qué aspectos organizacionales se debería centrarse estas empresas para mejorar.

Por otro lado, no se descarta que otras variables no puedan dar explicación al tema de innovación, debe tenerse en cuenta que el país estudiado está en proceso de desarrollo, el cual cuenta con algunos factores limitados como la infraestructura, recursos económicos y educación y conocimiento especializado. Según lo visto en este trabajo, existe una notable falta de literatura en el tema específico de la innovación en este país. Sería interesante despertar el interés de académicos, empresarios y personas en general para que, se animen y se propongan a investigar más sobre esta temática. De esta manera se podría crear un panorama mucho más amplio en la literatura y esto permitiría más adelante poder realizar trabajos similares a este. En consecuencia, en un futuro se esperaría que Madagascar experimente una mejora en el desarrollado y en su economía, al tiempo que se cuente con un estado del arte más completo. Esto permitiría observar nuevos determinantes y obtener una visión más extensa sobre la innovación de las empresas de Madagascar.

Agradecimientos

Al semillero de investigación en desarrollo regional (SIDEr) por el apoyo en la presente investigación.

Referencias

- Bachmann, Liseras, N., y Graña, F. M. (2021). Desempeño innovador y tamaño de la firma: heterogeneidad y sesgo de publicación abordados desde un análisis de metarregresión. *Innovar: Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 31(81), 75–100. <https://doi.org/10.15446/innovar.v31n81.95575>.
- Banco Mundial (2023). Encuesta de Empresas (Madagascar 2021). Recuperado de: <http://www.enterprisesurveys.org>.
- Cottrell, A. y Lucchetti, R. (2012). Gretl user's guide. Recuperado de <https://gretl.sourceforge.net/win32/>
- Favaro, D. (2013). Enfoques de la teoría de la firma y su vinculación con el cambio tecnológico y la innovación. *Valores en la Sociedad Industrial*, 85, 51–70.
- Fernández, J. (2015). Economía neo-schumpeteriana, innovación y política tecnológica. *Cuadernos de Economía*, 38(107), 79–89.
- García, A y Taboada, E. (2012). Teoría de la empresa: las propuestas de Coase, Alchian y Demsetz, Williamson, Penrose y Nooteboom. *Economía, Teoría y Práctica*, 36, 9–42.
- Gujarati, D. y Porter, D. (2010). *Econometría*. McGraw Hill.
- Martínez, J. y Vega, J. (2022). El impacto de los agentes intermediarios en el proceso de cooperación para innovar: el papel moderador del tamaño de la empresa. *Estudios Gerenciales*, 38(162), 2–16. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2022.162.4502>
- Moran, R., Delgado, A. y Vargas, E. (2023). Innovación sustentable. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 19(36), 1–18.
- Perez, L., Perez, R. y Seca M. (2020). *Metodología de la investigación científica*. Editorial Maipue.
- Sánchez, I., Pérez, M. y Morán, J. (2020). Una comparativa de la innovación de España y Rusia: ¿políticas bilaterales para la innovación? *Revista Finanzas y Política Económica*, 12(1), 201–233. <https://doi.org/10.14718/revfinanzpolitecon.v12.n1.2020.2886>
- Schumpeter (2010). *Capitalism, Socialism and Democracy*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203857090>
- Tutz, G. (2012). *Regression for Categorical Data*. Cambridge University Press.



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

25 AÑOS FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS UPB BOLIVARIANA

Universidad Pontificia Bolivariana

INNOVACIÓN SOCIAL EN LOS PROCESOS DE INVESTIGACIÓN DE LAS UNIVERSIDADES DEL SISTEMA UNIVERSITARIO DE MANIZALES – SUMA

Ramírez Montoya, Yudy Andrea²⁵; Rueda Barrios, Gladys Elena²⁶

Resumen— El presente artículo analiza la innovación social desde la perspectiva de la función misional de investigación en las universidades que hacen parte del sistema universitario de Manizales SUMA. Partiendo de una metodología con enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo) y un alcance descriptivo-analítico, se recolectó y analizó información primaria y secundaria que permitió identificar los elementos teóricos que hacen parte de la concepción de innovación social en las universidades analizadas. Se revisaron 57 proyectos de investigación en innovación social ejecutados entre los años 2019 y 2022 adscritos a las direcciones de investigación de las universidades de SUMA, que cumplen con los criterios y elementos teóricos de la innovación social evidenciando, en los resultados logrados, aspectos claves como: la participación de la comunidad; la búsqueda de soluciones a necesidades, retos o problemas sociales; la cohesión social; la mediación de formas o estrategias creativas para la identificación de soluciones y la búsqueda del beneficio colectivo sobre el individual. Finalmente, este trabajo plantea algunas acciones que pueden ser desarrolladas a futuro, en el marco de los procesos de investigación de las universidades que hacen parte de SUMA, para contribuir con la generación de un mayor valor social bajo el precedente de políticas y directrices regionales y nacionales enfocadas en la obtención de un mayor desarrollo, progreso y bienestar social.

Palabras clave— Apropiación social, Innovación social, investigación, proyectos, valor social.

Abstract— The present article analyzes social innovation from the perspective of the research mission of the universities that are part of the University System of Manizales SUMA. Based on a mixed methodology (quantitative and qualitative) and a descriptive-analytical scope, this work collected and analyzed information from primary and secondary sources which identified the theoretical elements of the concept of social innovation at the analyzed universities. 57 research projects on social innovation were revised, which were executed between 2019 and 2022 and ascribed to the research offices of SUMA universities, and which meet the criteria and elements of social innovation evidencing, through the results achieved, key aspects such as: community participation; the search for solutions to social needs, challenges or problems; social cohesion; the mediation of creative ways or strategies for the identification of solutions and the search for collective benefit over individual benefit. Finally, this work proposes some actions that can be developed in the future, within the framework of the research processes of the universities that are part of SUMA, to contribute to the generation of greater social value under the precedent of regional and national policies and guidelines focused on obtaining greater development, progress, and social welfare.

Keywords— Social appropriation, social innovation, social value, projects, research.

²⁵ Administradora de Empresas, Especialista en Finanzas Corporativas, Estudiante de la Maestría en Innovación Social y Territorio, Universidad Pontificia Bolivariana Bucaramanga, yudy.ramirez.2022@upb.edu.co.

²⁶ PhD en organizaciones, Investigador Asociado, Grupo de Investigación en Administración GIA, Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga, gladys.rueda@upb.edu.co



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

25 AÑOS FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS UPEL BUCARISTITICA

Universidad Pontificia Bolivariana

1. Introducción

Son innegables todos los cambios vertiginosos que está viviendo el mundo, el avance tecnológico, el desarrollo industrial y económico de nuestro planeta plantean retos en materia social y ambiental que conducen a pensar en que son necesarias soluciones innovadoras, disruptivas o incrementales pero que, ante todo, sean participativas con la comunidad, Se requiere que dichas acciones sean pensadas “de abajo hacia arriba” pues se considera que esta es la única manera de trabajar sobre la causa raíz y efectivamente cerrar las brechas que existen actualmente.

Bajo esta perspectiva aparece la innovación social, como un fenómeno que debe ser fomentado para coadyuvar a resolver los retos actuales que amenazan el bienestar y la estabilidad de la sociedad) [1]. La innovación social como campo de conocimiento ha venido en tendencia creciente, lo cual plantea el reto de resignificar el papel de la investigación y la transferencia de la universidad [2]. Llama la atención el hecho que la innovación social se ha convertido, para las universidades latinoamericanas, en un lenguaje común e incluso ésta se ve más en el campo de la extensión universitaria y menos en el de la investigación [3]. Es en este hecho donde encuentra sustrato el presente trabajo que tiene como objetivo analizar el enfoque teórico y práctico que tiene la innovación social en los procesos de investigación de las universidades que hacen parte del Sistema Universitario de Manizales -SUMA.

Con base en lo anterior, el presente documento está dividido en cinco partes: la primera de ellas corresponde a esta introducción, la segunda aborda algunas teorías y conceptos. La tercera parte expone la metodología. Finalmente, se presentan los resultados, hallazgos y respectivo análisis para posteriormente pasar a las conclusiones.

2. Revisión de literatura

2.1. Sobre la innovación social: Evolución y concepto

A lo largo del desarrollo de la innovación social han sido varios los organismos de orden mundial que han diseñado sus propias definiciones. La Fundación Young (*Young Foundation*, Reino Unido), *Six Social Innovation Exchange* (Reino Unido), el *Stanford Center for Social Innovation* de la Universidad de Stanford (Estados Unidos), el Centro por la Innovación Social de Canadá, la *Skoll Foundation* (Estados Unidos), y en el caso latinoamericano, la CEPAL. Dentro de las diferentes definiciones propuestas por estos organismos se identifican elementos en común que conducen a argumentar que una innovación es social cuando nace de una oportunidad o necesidad de las comunidades, donde los entramados comunicacionales se hacen fuertes a la luz de problemáticas existentes y, a partir de una red de construcción simbólica, se crean focos de desarrollo y crecimiento. En consecuencia, la realidad colectiva cambia a partir de la suma de recursos humanos, tecnológicos, empíricos, ancestrales, donde la participación comunitaria cobra vida y se convierte en un modelo para la toma de decisiones [2].

Particularmente en el caso de Colombia, el concepto de *innovación social* aparece a partir de los años 2010 y 2011, coincidiendo con el momento en que nuestro país comenzó a contemplar la posibilidad de hacer parte de los países de la OCDE. Desde entonces se han dado una serie de eventos que se interpretan como iniciativas de innovación social, tales como los trabajos de investigación e interacción de comunidades académicas de los cuales han surgido nuevas metodologías de intervención, de trabajo colaborativo, de construcción colaborativa de políticas públicas o de apropiación social de tecnologías [2]. Con respecto a este último concepto se menciona que la apropiación social es una construcción sociocultural derivada de la comprensión e intervención, de objetos innovadores, en las relaciones sociales. La apropiación social nace de la participación activa de los diversos grupos sociales que generan conocimiento desde su quehacer cotidiano, sea profesional o sea como ser humano concreto. La apropiación social es clave para la gestión del conocimiento y para la innovación social; por lo cual, cada vez más se asocia con procesos de desarrollo individual y social [4].

En Colombia se puede hablar de cinco tipos de iniciativas de innovación social [2]:

1. Proyectos de intervención: Es decir, desde intervención directa de los fenómenos.



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

2. Proyectos desde la organización social con fines productivos y los emprendimientos.
3. Proyectos de innovación social educativa: Desde lo educativo, el conocimiento o el saber común como forma de conocimiento
4. Proyectos de innovación sociotecnológicos: Desde la apropiación de los objetos innovadores en el mundo social.
5. Proyectos de Co-creación: Desde la creatividad o creación de nuevos objetos para fines sociales

2.2. Características de la innovación social

Es importante estudiar la innovación social partiendo de la premisa que es el resultado de la confluencia de diferentes campos del conocimiento, es decir, se debe abordar desde epistemologías dotadas de un pluralismo axiológico, con valores tanto epistémicos como no-epistémicos de diversa índole. La innovación social debe ser pensada bajo diferentes visiones de manera que permita integrar los diversos valores y vectores implícitos en estos procesos y en sus dinámicas de conocimiento [5]. Al revisar las características que hacen que una innovación sea social, se identificaron los siguientes elementos referenciados por diferentes autores:

1. **SOCIAL:** La innovación beneficia a un grupo significativo de personas o colectivo [2].
2. **NOVEDAD / ORIGINALIDAD:** Reúne la creatividad y la transformación para mejorar la calidad de vida de una comunidad, un grupo y hasta un individuo [6].
3. **SE HACE A TRAVÉS DE UN COMPLEJO SOCIAL:** La innovación social implica a individuos, sistemas de gobiernos, comunidades, ONG, organizaciones privadas y no empresariales entre otras lo cual hace que se desarrollen relaciones interpersonales y se genere cohesión de grupo [6].
4. **TRANSFORMACIÓN DE UNA REALIDAD SOCIAL VIGENTE:** Reúne la creatividad y la transformación para mejorar la calidad de vida de una comunidad y permite la superación de problemas sociales respecto de una realidad circundante [6].
5. **ORIGEN:** Puede ser de procedencia endógena, exógena o mixta [5].
6. **SOCIALIZADA EN EL ESPACIO Y EN EL TIEMPO (EXPANSIVA):** A la hora de apreciar y valorar una innovación es importante incluir el espacio y el tiempo, porque las innovaciones son procesos de socialización. Una innovación es un acontecimiento colectivo y, por tanto, debe alcanzar una masa crítica que hable de su éxito [5]. La innovación debe ser expansiva, es decir, debe poder ser útil o replicable en otro lugar o a mayor escala (o ambos) [2].
7. **AXIOLÓGICA:** La innovación expresa un valor nuevo, lo cual supone un marco axiológico (expresado en forma de indicadores, variables, capacidades, etc.) para evaluar esa novedad y valorarla. Dichos valores pueden ser políticos, económicos, sociales, jurídicos, culturales, éticos, estéticos, religiosos, ecológicos, entre otros [5].
8. **MEDIADA POR CONOCIMIENTO:** En la medida en que es una innovación social de la que se trata, es importante enfatizar en la distribución del conocimiento, sus procesos y dinámicas, y especialmente el conocimiento situado, tal y como lo han investigado en las corrientes de los estudios de las ciencias sociales [5].
9. **CONSOLIDADA:** La innovación social nace de un trabajo previo donde se han probado alternativas [2].
10. **REPLICABILIDAD:** El impacto de la innovación debe ser fácilmente replicable en diferentes contextos [7]. Con la replicabilidad, la innovación alcanza su sentido pleno [2].

2.3. Innovación social desde la universidad

En la declaración de la 2ª asamblea de la UNESCO sobre la Educación Superior, realizada en julio de 2019, se afirmó que todos los gobiernos deben tratar la educación superior como una cuestión de responsabilidad que amerita todo el apoyo económico por constituir un bien público y la base para la investigación, la innovación y la creatividad [8].



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

A lo anterior podría adicionársele que no sólo se trata de apoyo económico sino también de un compromiso por mejorar las condiciones del entorno de manera que se promuevan y faciliten los procesos de investigación, de creatividad y de innovación no sólo tecnológica sino también social.

Tal y como lo afirma la CEPAL, la innovación surge del cruce entre diversos procesos, donde la teoría se encuentra con la práctica, donde los innovadores intercambian su experiencia, los patrocinadores financian y arriesgan, las organizaciones públicas y privadas cooperan, el conocimiento científico se complementa con el tradicional que proviene de la propia experiencia y la necesidad práctica se encuentra con la oferta de conocimiento aplicable [9]. En este sentido, la innovación social no es otra cosa que ciencia y tecnología transformando las prácticas sociales [10], es decir, es la universidad puesta al servicio de la sociedad. En este punto, se debe mencionar que a la universidad se le encomendó desde, el medioevo, la función docente, es decir, conservar y diseminar el conocimiento, desde el final de la segunda guerra mundial se le encomendó la función investigativa. Sin embargo, a finales del siglo XX se comenzó a plantear la necesidad de adicionarle a la universidad una tercera misión que la pusiera al servicio del desarrollo económico y social [10].

En línea con lo anterior, se propone un enfoque de la competencia universitaria de I+D+i desde una perspectiva más social que enfatice en una mejora de los procesos y soluciones a los grandes problemas vinculados al desarrollo de la sociedad en la que la universidad está inmersa. En esta labor se propone que están vinculadas no sólo las unidades de investigación de las universidades, sino también que sea una responsabilidad de la docencia (de pregrado y de postgrado especialmente), de la gestión universitaria y del área encargada de la vinculación con el medio o extensión. Debe tener por tanto un claro foco hacia la comunidad y los problemas sociales que está llamada a contribuir a solucionar con nuevo conocimiento [8].

3. Metodología

El presente trabajo es de tipo **descriptivo-analítico con enfoque mixto**, lo cual permitió hacer observaciones, con base en información cualitativa y cuantitativa. En este sentido, se hizo revisión de documentos institucionales, entrevistas a los seis (6) directores y coordinadores de las unidades de investigación con los cuales se obtuvo información cualitativa. Así mismo, se trabajó con la información obtenida a través de 57 encuestas sobre los proyectos que estaban en ejecución entre los años 2019 y 2022. Esta información fue analizada e integrada para tener un panorama mucho más completo para dar respuesta al problema de investigación planteado.

Dado que la presente investigación es mixta, se tienen categorías en el primer y tercer objetivo y variables en el segundo objetivo. Las categorías del primer objetivo son: 1. Elementos conceptuales de la innovación social, 2. Alineación institucional con la innovación social y 3. Investigación e innovación social. Así mismo. Las variables del segundo objetivo son: 1. Características de la innovación social, 2. Proyecto, 3. Tipos de proyectos de innovación social, 4. Resultados de proyectos de innovación social. La categoría del tercer objetivo es: valor social.

4. Resultados

4.1. Identificación de elementos teóricos que hacen parte de la concepción de innovación social desde las unidades y direcciones de investigación en las universidades que hacen parte de SUMA

Se encontró que los elementos teóricos que hacen parte de la concepción de innovación social en las unidades y direcciones de investigación de las universidades que hacen parte de SUMA giran en torno a:

- **Participación de la comunidad:** el 100% (6) de las universidades concuerdan.
- **Búsqueda de soluciones a necesidades o retos / problemas sociales:** el 100% (6) de las universidades concuerdan.
- **Cohesión social:** Cinco (5) de las seis (6) universidades concuerdan



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

- **Formas creativas para la satisfacción de necesidades sociales:** Dos (2) de las seis (6) concuerdan.
- **Beneficio colectivo:** Dos (2) de las seis (6), concuerdan.

De acuerdo con lo anterior y, dado que el primer objetivo de esta investigación es identificar los elementos teóricos que hacen parte de la concepción de innovación social desde las unidades y direcciones de investigación en las universidades que hacen parte de SUMA; se propone una definición de innovación social inspirada en la propuesta por la Universidad Católica de Manizales [11] ya que contiene los elementos destacados a lo largo del análisis de las entrevistas contrastados con los autores de referencia:

La innovación social consiste en la búsqueda de soluciones a necesidades, retos o problemas sociales de una forma más eficiente, efectiva y sustentable mediante el uso de estrategias creativas. Su valor agregado radica en la participación de la comunidad, como cocreadora, para la búsqueda del beneficio y bienestar colectivo que contribuyan a hacer una sociedad más cohesionada, sostenible y con calidad de vida.

4.2. Proyectos de investigación en innovación social ejecutados entre 2019 y 2022

De acuerdo con el análisis realizado se encontró que 29 de los 57 (50,88%), es decir, la mayoría de los proyectos analizados fueron ejecutados por un equipo interdisciplinar de investigadores, lo cual evidencia que la repercusión práctica en los estudios de innovación social ha conducido a que se acreciente el interés de parte de los investigadores provocando, a su vez, la convergencia de las ciencias sociales y áreas afines [12]. El trabajo interdisciplinar alrededor de los proyectos analizados ratifica que la innovación social es el resultado de la confluencia de diferentes campos del conocimiento de manera que pueda ser pensada bajo diferentes visiones de manera que permita integrar los diversos valores y vectores implícitos en estos procesos y en sus dinámicas de conocimiento [5].

De otro lado, se evidenció que 42 de los 57 (73,68%) proyectos analizados atendieron varias condiciones de vulnerabilidad (física, económica, social, educativa, ecológica, científica y tecnológica, política e institucional, cultural e ideológica), otros 14 (24,56%) proyectos atendieron, por lo menos, una situación de vulnerabilidad mencionadas y un (1,75%) proyecto refirió haber solucionado otra situación de vulnerabilidad.

Frente a las temáticas abordadas por los proyectos analizados se encontró que, 30 de ellos (52,63%), giraron alrededor de temas de medio ambiente, economía, conflicto armado y construcción de paz. Los otros 27 proyectos (47,36%) trabajaron temas relacionados con salud, patrimonio cultural, educación, desigualdad e inclusión, desarrollo sostenible, vejez y mejoramiento de condiciones de entorno. En este sentido, puede verse que todos los proyectos de investigación analizados cumplen con la condición axiológica en tanto expresan valores de tipo políticos, económicos, sociales, jurídicos, culturales, éticos, estéticos, religiosos, ecológicos, entre otros [5].

Se indagó por los actores participantes de los proyectos encontrándose que 51 de los 57 (89%) proyectos se ejecutaron con la participación de universidad, empresa, estado o sociedad civil. Seis (6) de los 57 proyectos (11%) tuvieron como participante principal a la universidad a la cual pertenece el proyecto, pero a su vez, este tuvo la participación de un grupo de investigadores y beneficiarios.

En uno de los apartados de la encuesta se les preguntó a los investigadores por las acciones de apropiación implementadas en los proyectos de investigación. Se encontró que 44 de los 57 (77,19%) proyectos analizados desarrollaron varias acciones encaminadas de apropiación social. Los otros 13 (22,8%) proyectos atendieron, por lo menos, una de las cuatro formas de apropiación social del conocimiento. En consonancia con lo anterior, se evidencia que la totalidad de los proyectos analizados llevaron a cabo acciones diferentes acciones de comunicación con la comunidad, en tanto se tiene en cuenta la apropiación social promueve una construcción sociocultural basada en la participación de los diversos grupos sociales que generan conocimiento desde su quehacer cotidiano [4].



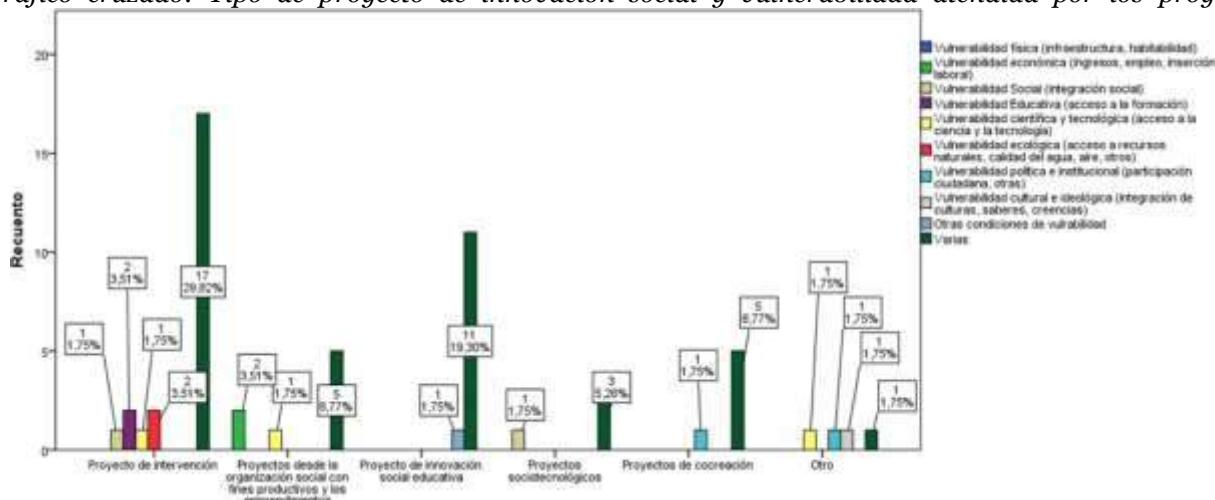
4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

Gráfico 1

Gráfico cruzado: Tipo de proyecto de innovación social y vulnerabilidad atendida por los proyectos



analizados

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con el gráfico 1 se observa que todos los tipos de proyectos atendieron varias vulnerabilidades: De los 23 proyectos de intervención, 17 (73,91%) lo hicieron. De los 8 proyectos desde la organización con fines productivos, 5 (62,5%) también lo hicieron. De los 12 proyectos de innovación social educativa, 11 (91,67%) lo hicieron. De los 4 proyectos sociotecnológicos, 3 (75%) lo hicieron. De los 6 proyectos de cocreación, 5 (83,33%) lo hicieron. Lo anterior puede interpretarse como una clara materialización del propósito de la innovación social, de acuerdo con lo propuesto por la European Commission [13], al afirmar que la innovación social satisface las necesidades sociales y crea nuevas relaciones sociales y colaboraciones.

4.3. Acciones para generar mayor valor social en el marco de políticas y directrices regionales y nacionales

El valor social está relacionado con la creación de impacto social a través de la solución de problemas sociales. Para la generación de valor social se requiere de innovación, por tanto, la innovación social está llamada a ser creadora de valor social. Dentro de las acciones que se identificaron, como claves para ser desarrolladas por parte de las universidades que hacen parte de SUMA, para contribuir a generar un mayor valor social en el territorio, se destaca una característica fundamental y es el carácter de “abajo a arriba” que debe caracterizar a cualquier proceso de innovación social. En el marco de esta premisa se listaron acciones como: la construcción de políticas y proyectos desde el territorio y con el territorio y la promoción de diálogos regionales vinculantes como un instrumento a través del cual las comunidades puedan acentuar sus necesidades en los planes de desarrollo.

5. Conclusiones

De acuerdo con la revisión de los diferentes autores, la innovación social está determinada por un conjunto de condiciones que van desde el trabajo creativo y colaborativo donde se garantice la participación de la comunidad, la mejora del bienestar humano y, en general, una mejora en la calidad de vida. Por lo anterior, la innovación social consiste en la búsqueda de soluciones a necesidades, retos o problemas sociales de una forma más eficiente, efectiva



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

25 AÑOS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UPB BOLIVARIANA



y sustentable mediante el uso de estrategias creativas y con la participación de la comunidad para hacer una sociedad más cohesionada, sostenible y con calidad de vida.

Las universidades tienen una misión fundamental de orientar el desarrollo de las sociedades y de sus territorios a través de la formación, la investigación y la extensión. La innovación social puede interpretarse como una competencia institucional que debe ser integrada en estas tres funciones misionales. En este sentido, se logró evidenciar que, dentro de la concepción teórica de la innovación social desde las direcciones de investigación de las universidades de SUMA, los elementos claves son: la participación de la comunidad; la búsqueda de soluciones a necesidades, retos o problemas sociales; la cohesión social; la mediación de formas o estrategias creativas para la identificación de soluciones y la búsqueda del beneficio colectivo sobre el individual.

En la práctica se verificó que las universidades implementan la innovación social a través de sus proyectos de investigación. Esta innovación social se caracteriza, entre otras cosas, por ser interdisciplinaria; por beneficiar a colectivos o un número significativo de personas; por contribuir a la solución de problemáticas sociales y por su potencial de replicabilidad. En vista de lo anterior, se vuelve imperativo poder resignificar el papel de la investigación y la transferencia de la universidad en el marco de los procesos sociales, colectivos y colaborativos de modo que se avance en seguir consolidando un mejor entendimiento teórico de la innovación social pero, así mismo, se puedan construir nuevas mediciones del impacto social y de la apuesta por la sostenibilidad y sustentabilidad de las intervenciones sociales propuestas y lideradas desde la academia.

Referencias

- [1] V. García-Flores y L. Palma Martos, «Innovación social: Factores claves para su desarrollo en los territorios,» Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, vol. 97, pp. 245-278, 2019.
- [2] Jaillier, E., «Construyendo la innovación social: Guía para comprender la innovación social en Colombia,» Universidad Pontificia Bolivariana, 2017.
- [3] M. Vargas y C. Escudero, «Financiamiento para investigaciones en innovación social de la academia latinoamericana: Retos y desafíos,» Telos: revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales, vol. 23, n° 3, pp. 747-762, 2021.
- [4] E. Jaillier, Y. Carmona y L. Suárez, «Los retos de la comunicación en la apropiación social del conocimiento, en algunas experiencias significativas de innovación social en Medellín,» Comunicacion, n° 32, pp. 39 - 54, 2015.
- [5] I. Ayestarán, «Epistemología de la innovación social y la destrucción creativa,» Utopía y Praxis Latinoamericana, vol. 16, n° 54, pp. 67-91, 2011.
- [6] M. Hopenhayn, Innovación en los sectores sociales, 2010.
- [7] C. o. R. o. E. f. A. C. CREA, El impacto social de la investigación. ¿Qué es y cómo visualizarlo?, s.f.
- [8] Villa, A., «La innovación social en el ámbito universitario: una propuesta para su diagnóstico,» RAES, Revista Argentina de Educación Superior, n° 8, pp. 188-218, 2014.
- [9] CEPAL, Claves de la innovación social en América Latina y el Caribe, CEPAL, 2008, p. 236.
- [10] J. Arias y C. Aristizábal, «Transferencia de conocimiento orientada a la innovación social en la relación ciencia, tecnología y sociedad,» Pensamiento y Gestión, n° 31, 2011.
- [11] Universidad Católica de Manizales, Sistema Institucional de Investigación, 2018.
- [12] M. d. C. Pérez y N. Vladimirovna Lutsak – Yaroslava, «La producción científica sobre la innovación social para el desarrollo local: Una revisión bibliométrica,» Prisma Social, n° 19, pp. 146-182, 2017.
- [13] E. C. J. G. Jaillier, L. F. Ramírez, L. A. Cano, C. Augusto y E. Pérez, Aplicar y Medir la innovación social: Experiencias en Instituciones de Educación Superior. , Universidad Pontificia Bolivariana, 2021.



PRINCIPALES PROBLEMÁTICAS DE LAS MICROEMPRESAS EN LA CIUDAD DE SAN PEDRO, COAHUILA

Andrade, Diana²⁷; Mendoza, Tathya²⁸; Mendoza Jaime²⁹

Resumen– El objetivo del presente trabajo de investigación es analizar las principales dificultades que enfrentan las microempresas de la Ciudad de San Pedro, Coahuila, México. Se estudian aspectos relacionados a los recursos financieros; la cadena de suministros, enfocada al desabasto y consecuente aumento de precios de materia prima provocado por el cese de actividades debido a la pandemia por COVID 19; aborda el tema de la competencia local y externa; las relaciones gubernamentales, que incluyen la carga impositiva y el nivel de burocracia; en lo que respecta a los clientes, se trata la problemática de la cartera vencida y la variabilidad de la demanda que pueden representar un desafío importante para las microempresas. En la parte final del análisis se incluyen otros aspectos relevantes como la gestión administrativa, la publicidad, la innovación y el servicio al cliente.

Es una investigación descriptiva, que incluye una muestra por conveniencia de 45 microempresas, se aplicó una encuesta a los gerentes y encargados de estas unidades económicas dedicadas en su mayoría al sector comercio, el instrumento de recolección de datos fue conformado por siete dimensiones que derivaron en 35 preguntas con escala de Likert. Los principales resultados demuestran que la mayoría de las microempresas consideran que el aspecto financiero es el de mayor dificultad, en este sentido, destaca la imposibilidad de ampliar sus espacios físicos, la dificultad de utilizar herramientas financieras como los presupuestos y el desafío que representa cumplir con las regulaciones gubernamentales y las cargas impositivas.

Palabras clave: *Microempresas, problemáticas, recursos, regulaciones.*

Abstract– The objective of this research work is to analyze the main difficulties faced by microenterprises in the City of San Pedro, Coahuila, Mexico. Aspects related to financial resources are studied; the supply chain, focused on shortages and the resulting increase in raw material prices caused by the cessation of activities due to the COVID 19 pandemic; addresses the issue of local and external competition; government relations, including the tax burden and level of bureaucracy; Regarding clients, the problem of overdue loans and the variability of demand is addressed, which can represent a significant challenge for microenterprises. In the final part of the analysis, other relevant aspects such as administrative management, advertising, innovation and customer service are included.

It is a descriptive research, which includes a convenience sample of 45 microenterprises, a survey was applied to the managers and managers of these economic units dedicated mostly to the commerce sector, the data collection instrument was made up of seven dimensions that resulted in 35 questions with Likert scale. The main results show that the majority of microenterprises consider that the financial aspect is the most difficult, in this sense, the impossibility of expanding their physical spaces, the difficulty of using financial tools such as budgets and the challenge of complying with government regulations and tax burdens.

Keywords: *Microenterprises, problems, resources, regulations.*

²⁷ Doctora en ciencias económicas, profesora de tiempo completo, Universidad Autónoma de Coahuila, d.andrade.hernandez@uadec.edu.mx

²⁸ Maestra en administración, profesora de tiempo completo, Universidad Autónoma de Coahuila, valeriamendoza@uadec.edu.mx

²⁹ Doctor en planeación estratégica, profesor de tiempo completo, Universidad Autónoma de Coahuila, jaimemendoza@uadec.edu.mx



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

1. Introducción

De acuerdo a la Secretaría de Economía (2009), en México, la Ley Para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, en su artículo 3, clasifica a estas unidades económicas de acuerdo con dos condiciones: 1) número de trabajadores; o 2) monto de ventas anuales (véase la tabla 1).

El conjunto de esta clasificación es lo que se conoce como MiPyMes, las cuales constituyen el 99.8% del tejido empresarial: el 95% del total de empresas son micro; el 4.0% son pequeñas y el 0.8% son medianas. Además, el 68.4% de todos los empleados trabajan en este grupo de empresas, mismas que producen el 52.2% de los ingresos nacionales (Instituto Nacional de Estadística y Geografía-INEGI, 2023).

Tabla 1. Estratificación de las MiPyMes en México

Tamaño	Sector	Estratificación		
		Rango de número de trabajadores	Rango de monto de ventas anuales (mdp)	Tope máximo combinado ^{3o}
Micro	Todas	Hasta 10	Hasta \$4	
Pequeña	Comercio	Desde 11 hasta 30	Desde \$4.01 hasta \$100	4.6
		Desde 11 hasta 50	Desde \$4.01 hasta 100	93
Mediana	Comercio	Desde 31 hasta 100	Desde \$100.01 hasta \$250	95
	Servicios	Desde 51 hasta 100		235
	Industria	Desde 51 hasta 250	Desde \$100.01 hasta \$250	250

Fuente: Secretaría de Economía (2009)

Las MiPyMes son unidades que participan en diversos sectores económicos, y que, por medio de la implementación de los componentes de capital y trabajo, logran generar bienes o servicios para su oferta en el mercado, con la intención de satisfacer las necesidades de los consumidores y obtener utilidades (R. A. Sánchez et al., s/f).

Según datos del INEGI en 2021, en México existen 4.2 millones de MiPyMes, estas empresas generan la mitad del PIB del país y crean una gran cantidad de empleos, y 34 % de ellas fracasan en su primer año de operación; 60% finalizan dentro de los cinco años de operación; 28% de las empresas sobrevivieron por más de 10 años. Sólo el 10% de las empresas sobrevive 20 años (Guzmán, 2022). En este año, había 280,489 empresas con seis personas ocupadas o más en los sectores Construcción, Industria manufacturera, Comercio y Servicios. De aquellas, 6.9 % era mediana; 35.3 %, pequeña y 52.8 %, microempresa, de acuerdo con la Encuesta Nacional de las Empresas (ENAFIN) 2021 (Sánchez, 2023).

Se argumenta que a pesar del carácter innovador de sus ideas, la principal razón por la que cesaron sus operaciones fue la falta de financiación adecuada y crédito personalizado. Además, tienen dificultades para invertir sus ahorros o soportan intermitencias en los flujos financieros; carecen de infraestructura y procesos de documentación; y su fortalecimiento de las redes de distribución y comunicación ha sido lento (Guzmán, 2022). Carrasco (2005) enfatiza, además, la falta de liquidez y problemas de solvencia, estas empresas operan con escalas bajas de producción, utilizan tecnologías adaptadas y su financiamiento procede de fuentes propias.

^{3o} Tope Máximo combinado = (Trabajadores) x 10% + (Ventas anuales) x 90%



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

25 AÑOS FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS UPB-BOLÍVARIANA



Aunque todas las organizaciones son importantes y dignas de estudio, este trabajo se enfoca en las microempresas debido a que son las unidades con la estructura organizacional más débil, lo que se origina por diversas razones, algunas de las cuales se explicarán a lo largo de este documento.

2. Revisión de literatura

De acuerdo a Guzmán, Martín, & Rubio (2018) las microempresas cuentan con características afines en la mayoría de los estados que integran la república mexicana, entre estas destacan las actividades de autoempleo, la mayoría pertenece al sector comercial o de servicios, son de tipo familiar y tienden a permanecer en el lugar en el que iniciaron labores; otro rasgo que destaca es que se enfocan principalmente en el mercado local, no cuentan con una estructura formal de organización, ni con personal capacitado y especializado.

Las teorías tradicionales consideraban a la organizaciones como sistemas cerrados. Esta orientación condujo a no considerar los distintos sistemas organizativos y la dependencia de las organizaciones respecto al ambiente. También llevó a un enfoque concentrado únicamente en los principios de funcionamiento interno de la organización. La escuela sistémica, sin embargo, se encuadra dentro de las teorías que estudian las organizaciones como sistemas abiertos y racionales, siendo fundamentales las aportaciones de dicha teoría para el inicio de una visión de las organizaciones como sistemas abiertos (Usal, S.F.).

Para los fines de esta investigación se utiliza el enfoque contingente aplicado al estudio de las organizaciones es una concreción de la teoría general de sistemas, que se basa en la consideración de las posibles condiciones o contingencias del entorno para, a partir de ahí, establecer los diseños estructurales o las acciones directivas más adecuadas para cada caso particular.

El enfoque contingente pretende establecer las principales interrelaciones que existen entre una organización, sus componentes y el medio en que se inscribe, para así llegar a proponer diseños organizativos acordes con cada situación o contingencias.

A continuación se realiza una breve descripción de los problemas más comunes que presentan las microempresas:

Fuentes de financiamiento. Las MiPyMes representan un sector muy importante en el contexto de la economía mexicana, lamentablemente, una de las problemáticas más significativas y por la que mueren un considerable número de empresas es la falta de financiamiento, ya que el 65% desaparece antes los cinco años de vida, y la esperanza de vida es, en promedio, de 7.8 años. En un mundo cada vez más globalizado, uno de los motivos determinantes en la tan baja competitividad de las microempresas lo constituye la falta de financiamiento tanto por parte del gobierno como de las instituciones financieras privadas. Estas entidades tienen dificultades para conseguir financiamiento, lo que les complica mejorar sus índices de crecimiento y da origen a una grande y desfavorable brecha al momento de competir con empresas grandes que sí tienen acceso a productos financieros variados.

A pesar del incremento en servicios financieros en Latinoamérica, las iniciativas de programas para apoyar a MiPyMes generados por los gobiernos y otros organismos, son todavía insuficientes y no arrojan los resultados esperados (Jiménez-Rico et al., 2020)

Cadena de suministros. Tiene un papel determinante para el desempeño de una empresa; si ésta es eficiente, facilita aspectos tales como el crecimiento, la reducción de costos y el incremento de la productividad. Sin embargo, existe el inconveniente de que, muchas veces, no se tienen conocimientos acerca del correcto manejo de una cadena de suministros, lo que significa un importante desafío para las empresas. La cadena de suministro consta de muchos involucrados, tales como los proveedores de materias primas, almacenes, transportistas, empresas de mensajería, centros de distribución y vendedores. A partir de la contingencia sanitaria derivada de la pandemia de COVID-19,



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

este sector fue puesto en jaque a causa de dificultades que incluyen: falta de personal, cierre temporal de fábricas y centros de distribución y baja en la productividad. Y, además, dejó al descubierto debilidades añejas en las estructuras hacia dentro de las empresas, sobre todo de las MiPyMes. Problemas tales como el desabasto de mercancías, el encarecimiento derivado de la escasez, los problemas durante el tránsito de la mercadería constituyen desafíos recurrentes para las MiPyMes.

Competencia. Pese al gran porcentaje de MiPyMes en México, es innegable que una de las grandes dificultades que enfrentan dichas empresas es el de lograr un crecimiento favorable teniendo en cuenta el freno que para ello representa la competencia desleal y la informalidad.

La competencia desleal constituye una de las tres principales causas que impiden el crecimiento de las MiPyMes en México; lo anterior de acuerdo con el estudio “Las MiPyMes en México: análisis de su creación y desarrollo”, de la investigadora Álvarez Nieto (Argueta, 2022).

En el caso de las empresas de la localidad, la problemática gira en torno a la dificultad de competir, por un lado, con las grandes cadenas nacionales, mismas que ofrecen precios más bajos al vender en grandes volúmenes; y, por otro lado, la modalidad de ventas en líneas representa otro importante desafío para las micro, pequeñas y medianas empresas de la ciudad.

Regulaciones y restricciones gubernamentales. Según Expansión (2019), uno de los factores mayormente mencionado por los micro y pequeños empresarios como freno a su crecimiento es el excesivo número de trámites, así como el pago de impuestos a los que deben hacer frente.

Si bien para las empresas grandes o transnacionales, las cuestiones burocráticas y las altas contribuciones impositivas pudieran no constituir un obstáculo insalvable para su desarrollo y crecimiento, lo cierto es que para una empresa micro, pequeña o, incluso, mediana, la burocracia y tramitología que exigen las dependencias gubernamentales, así como las cargas impositivas pueden llegar a convertirse en un obstáculo para crecer.

Clientes. Para cualquier empresa, los clientes son un elemento fundamental para su supervivencia y crecimiento; los consumidores son la piedra angular sobre la que se sustenta la existencia de una organización. Su crecimiento suele ir de la mano con la conservación e incremento de los clientes. De manera tal que, si por una razón u otra, la cantidad de clientes se ve disminuida, la subsistencia de la empresa se pone en serio riesgo.

A raíz de la pandemia, en México, el 62% de las empresas de consumo vieron afectadas sus ventas; y cabe señalar que las micro, pequeñas y medianas empresas resultaron ser las más afectadas. Así mismo, la cantidad de clientes presentó una disminución, manifestándolo así seis de cada diez empresas; sólo dos de cada diez reportaron haber tenido un incremento en el número de sus clientes.

Según lo señalado por René Yamada, coordinador de estudios de GS1 México, las micro, pequeñas y medianas empresas han sido las más afectadas, puesto que, de las empresas grandes, sólo un 44% mostró una pérdida de clientes, en tanto que 59% de los micros y 58% de las pequeñas aseguraron que su clientela disminuyó.

En ese contexto, las MiPyMes de la localidad, definitivamente se han visto afectadas por los efectos de una contingencia sanitaria de más de dos años; los clientes disminuyeron y, con ello, las ventas, lo que es un factor que les representa un significativo desafío (El economista, 2022).

Gestión de recursos humanos. Es sabido que las MiPyMes, debido a las particularidades de su estructura, cuentan con una desventaja en relación con las grandes empresas en lo que respecta a los recursos y capacidades que poseen y determinan su competitividad.

Los recursos humanos son un elemento determinante para el crecimiento y desarrollo de las estrategias competitivas de las micro, pequeñas y medianas empresas; en virtud de lo anterior, es fundamental contar con



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

recursos humanos efectivos y comprometidos que se involucren de manera activa y eficaz en el proceso de alcanzar exitosamente los objetivos de la empresa (Yañez, et al, 2018)

De ahí que el correcto manejo del personal representa uno de los grandes desafíos para las MiPyMes, puesto que, de que se logre o no, depende en gran medida la supervivencia y crecimiento de las organizaciones. Así mismo, existen algunos otros elementos que se constituyen en retos y problemáticas importantes para las micro, pequeñas y medianas empresas.

3. Metodología

La presente investigación es de tipo descriptiva-exploratoria, aborda siete de las problemáticas más comunes que presentan las microempresas, el instrumento de recolección de datos consistió en una encuesta estructurada de opción múltiple con escala de likert, conformada por 35 ítems. Este instrumento se aplicó a una muestra a conveniencia de 45 empresas, la mayoría dedicada al sector comercio, la aplicación se realizó por medio de la plataforma Microsoft forms y el procesamiento de datos con el software spss. Así mismo el cuestionario se sometió a una prueba de confiabilidad (alfa de Cronbach), detectándose una consistencia de .90.

4. Resultados

Los microempresarios señalan el aspecto financiero como su principal limitante: el 57% manifiestan sufrir la escasez de recursos financieros, ya sea para la compra de materia prima, activos fijos, pago de deudas o inversión en publicidad y mercadotecnia.

Estas unidades económicas buscan aprovechar las oportunidades que el mercado ofrece para obtener mayores beneficios, lo que en la mayoría de los casos implica la ampliación física de la empresa, sin embargo, para el 70% esto representa un gran desafío.

A pesar de que los presupuestos representan una herramienta empleada para planificación, la coordinación y el control de las acciones realizadas por las empresas con la finalidad de que los recursos sean invertidos de forma productiva y se eviten gastos que no contribuyan a su crecimiento, el 54% considera un reto la realización de los mismos.

Este año ha resultado complejo para las pequeñas y medianas empresas, las complicaciones económicas globales, los nuevos lineamientos locales establecidos por el gobierno, la elevada inflación y la recesión económica ha permeado la demanda interna, para el 60% de los empresarios que participaron en esta investigación la disminución de ventas es una problemática importante.

Uno de los rubros que presentó mayor puntuación en torno a las dificultades es el de las regulaciones gubernamentales, más del 50% de los entrevistados, considera que dependencias como el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) y el Sistema de Administración Tributaria (SAT) establecen excesiva burocracia y regulaciones, además de un elevado nivel de impuestos; cabe mencionar que actualmente las empresas deben cumplir con las nuevas reformas a las leyes mexicanas, tales como el incremento al salario mínimo general, aumento en cuotas y de días de vacaciones, en el caso de las cuotas de seguridad social, corresponden la mayor parte al patrón, esto sin duda, tiene un impacto mayor en las empresas más pequeñas.

Los efectos económicos derivados de la pandemia por COVID-19 causó un estancamiento en el consumo, con efectos económicos en la totalidad de las industrias, ya que, al no producirse ventas, numerosas empresas decidieron realizar recortes de personal, y debido a esto la reactivación económica requirió un periodo de tiempo prolongado (García y González, 2020). En el renglón de gestión de capital humano, destacan los recortes de personal con un 60%.



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

25 AÑOS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UPB BOLIVARIANA



Referencias

- Argueta, E. L. (2022, agosto 22). *Competencia desleal e informalidad frenan crecimiento de MiPymes*. El Economista. <https://www.economista.com.mx/el-empresario/Competencia-desleal-e-informalidad-frenan-crecimiento-de-MiPymes-20180720-0059.html>
- Carrasco, A. (2005). La micro y pequeña empresa mexicana. *Observatorio de la economía latinoamericana*.
- Guzmán, I. Z. (2022, abril 11). *Fortalecer a las Pymes, el impulso para la reactivación económica*. Forbes México. <https://www.forbes.com.mx/red-forbes-fortalecer-a-las-pymes-el-impulso-para-la-reactivacion-economica/>
- Guzman, V., Martin, A., & Rubio, I. C. (2018). Las fuentes de financiamiento y la administración como herramientas para afrontar los problemas y dificultades que enfrentan las microempresas en México. *En contexto*, 71-86.
- INEGI (2023,26 de junio). Estadísticas a propósito del día de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas. Datos nacionales. Comunicado de prensa núm. 377/23. <https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/aproposito/2020/MYPIMES20.pdf>
- Jiménez-Rico, A., Galván-Zavala, K., & Navarrete-Reynoso, R. (2020). Financiamiento de las Mipymes en México y su impacto en su esperanza de vida. *Revista de Desarrollo Económico*, 1-13. <https://doi.org/10.35429/jed.2020.23.7.1.13>
- Rodríguez, E. M. (2022, agosto 18). *Por pandemia, 8 de cada 10 mipymes de consumo tuvieron una reducción en sus ventas*. El Economista. <https://www.economista.com.mx/el-empresario/Por-pandemia-8-de-cada-10-mipymes-de-consumo-tuvieron-una-reduccion-en-sus-ventas-20201201-0160.html>
- Sánchez, J. (2023, junio 27). *Día de las PYMES: ¿Cuántas hay en Puebla y qué apoyos reciben?* El Sol de Puebla | Noticias Locales, Policiacas, sobre México, Puebla y el Mundo. <https://www.elsoldepuebla.com.mx/finanzas/dia-de-las-pymes-cuantas-hay-en-puebla-y-que-apoyos-reciben-10286131.html>
- Sánchez, R. A., Luis, J., Rivera, M., Corona Velázquez, L., Nelly, L., & Luján, F. (s/f). IMPACTO DE LAS PYMES EN LA ECONOMIA MEXICANA Área Temática: Capital humano en las organizaciones. Gob.mx. Recuperado el 27 de septiembre de 2023, de <https://promep.sep.gob.mx/archivospdf/MEMORIAS/Productos2410836.PDF>
- Secretaría de Economía. (2009). Acuerdo por el que se establece la estratificación de las micro, pequeñas y medianas empresas. https://www.economia.gob.mx/files/marco_normativo/A539.pdf
- Uach.mx (s/f). *Vista de La Importancia Económica de las MiPyMES en México* Recuperado el 27 de septiembre de 2023, de <https://vocero.uach.mx/index.php/excelencia-administrativa/article/view/1277/2125>
- Usal (s/f) *La teoría contingente* Recuperado el 27 de septiembre de 2023, de https://cidta.usal.es/cursos/gestion/modulos/Curso/uni_04/u4c2s4.htm
- Yáñez Sarmiento, Mariana Marisol, Yáñez Sarmiento, Janneth Rocío, & Morocho Espinoza, Jessi Mariuxi. (2018). Importancia de los recursos humanos en las micro, pequeñas y medianas empresas del Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(2), 89-93. Epub 02 de febrero de 2018. Recuperado en 27 de septiembre de 2023, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000200089&lng=es&tlng=es.



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

25 AÑOS FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS UPB UNIVERSIDAD POLITÉCNICA BOLIVARIANA



EL PROCESO ADMINISTRATIVO: UNA ESTRATEGIA EMPRESARIAL EN LA ADMINISTRACIÓN DE LOS HOTELES DEL MUNICIPIO DE FLORENCIA – CAQUETÁ

The Administrative Process: A business strategy in the administration of hotels in the Municipio de Florencia – Caquetá

Zambrano Hoyos, Anghie Tathyana³¹; Garrido-Hurtado, Dora Lilia³²; Olaya-Delgado, Nancy³³

Resumen— El objetivo de la presente investigación es conocer la importancia del proceso administrativo en la administración de las pymes, específicamente del sector hotelero de Florencia – Caquetá. La metodología se fundamentó en la investigación con enfoque cualitativo, de tipo descriptiva teniendo en cuenta que ésta permite conocer más a fondo los fenómenos estudiados, se diseñó y aplicó una encuesta a los empleados permitiendo recopilar información relevante sobre los elementos que comprende el proceso administrativo. Con los resultados se detectaron las deficiencias en las funciones administrativas al interior de la microempresa permitiendo evidenciar el proceso administrativo como una estrategia empresarial en la administración del sector hotelero de la ciudad de Florencia, Caquetá. Estos resultados fueron cruciales para desarrollar estrategias y planes de mejora que permitan fortalecer las debilidades y utilizar las fortalezas encontradas para dar solución y lograr resultados confiables y efectivos a los problemas planteados.

Palabras clave— Diagnóstico interno, estrategia empresarial, fase mecánica, fase dinámica.

Abstract— The objective of this research is to know the importance of the administrative process in the administration of SMEs, specifically in the hotel sector of Florencia - Caquetá. The methodology was based on research with a qualitative approach, of a descriptive type, taking into account that it allows to know more in depth the phenomena studied, a survey was designed and applied to the employees allowing to collect relevant information about the elements that comprise the administrative process. With the results, the deficiencies in the administrative functions within the microenterprise were detected, allowing to evidence the administrative process as a business strategy in the administration of the hotel sector in the city of Florencia, Caquetá. These results were

³¹ Administradora Financiera, Universidad de la Amazonia, Florencia Caquetá. Especialista en Pedagogía y Docencia, Universidad Fundación Universitaria del Área Andina - Areandina. Coordinadora Administrativa y Docente de Administración en el Politécnico Internacional Colombiano - Polintec. E-mail: tathyzambrano99@gmail.com.

³² Administrador Financiero. Msc en Finanzas. Docente e investigador adscrita al programa de Administración Financiera de la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas de la Universidad de la Amazonia, integrante del Grupo de Investigación CIFRA (Colectivo de Investigación Financiera en la Región Amazónica. – www.cifra.com.co). ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5460-6687>. E-mail: d.garrido@udla.edu.co

³³ Administrador Financiero. Msc en Administración. Docente e investigador adscrita al programa de Administración Financiera de la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas de la Universidad de la Amazonia, integrante del Grupo de Investigación GIF-GEP. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3921-7920>. E-mail: n.olaya@udla.edu.co



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

25 AÑOS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UPM BUENAVISTA

Universidad Pontificia Bolivariana

crucial to develop strategies and improvement plans to strengthen the weaknesses and use the strengths found to provide solutions and achieve reliable and effective results to the problems posed. The methodology was based on research with a qualitative approach, of a descriptive type, taking into account that this allows a deeper understanding of the phenomena studied, a survey was designed and applied to employees, allowing the collection of relevant information on the elements that comprise the administrative process. With the results, the deficiencies in the administrative functions within the microenterprise were detected, allowing to dem.

Keywords— internal diagnosis, business strategy, mechanical phase, dynamic phase, administrative process



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

1. Introducción

Las microempresas representan más del 96 por ciento de las unidades económicas actuales de la nación y son uno de los segmentos más dinámicos y diversos de América Latina en lo que respecta a la creación de empleo, el desarrollo regional y el crecimiento nacional (Giraldo R., Beatriz Elena, 2007 citado por Bernazza, 2019). De acuerdo con cifras del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, las MiPymes en Colombia representan cerca del 95% del universo empresarial del país, aproximadamente el 65% del empleo y más del 35% de la producción nacional, lo que evidencia que las Pymes juegan un papel importante en la economía del país, tal como lo menciona (Dominguez, 2016):

No cabe duda sobre la importancia de las Pymes en nuestro país. Las micro, pequeñas y medianas empresas son fundamentales para el sistema productivo colombiano, como lo demuestra el hecho de que, según el Registro Único Empresarial y Social (RUES), en el país 94,7% de las empresas registradas son microempresas y 4,9% pequeñas y medianas. (párr. 3)

La jurisdicción de la Cámara de Comercio de Florencia corresponde al 100% de los 16 municipios del Caquetá, con 10.573 comerciantes, el 57,8%, en la capital Florencia. Las actividades económicas con mayor participación siguen siendo la de comercio al por mayor y al por menor, reparación de vehículos automotores y motocicletas con un 50.59%.

En este sentido, las Mipymes requieren de una administración eficiente que les permita lograr los objetivos y metas propuestos, es por ello, que una herramienta importante para las empresas en general es el proceso administrativo, dado que éste es el flujo continuo e interrelacionado de las actividades de planeación, organización, dirección y control, desarrolladas para lograr un objetivo común, es decir es una herramienta que se aplica en las organizaciones para el logro de sus objetivos y satisfacer las necesidades lucrativas y sociales.

La investigación que se llevó a cabo se centra en un proceso de investigación basado en la recolección de información de la empresa para evaluar cada una de las etapas y elementos que comprenden el proceso administrativo y su incidencia en el desarrollo interno de ésta, la cual permite conocer los métodos y la estructura organizacional y así presentar una propuesta de mejoramiento para obtener unas acciones de mejoras, conociendo los presupuestos y el financiamiento.

Por lo tanto, con el desarrollo de la investigación se pretende que el hotel Grand Gold evalúe la aplicación del proceso administrativo y establezca sus fortalezas y debilidades de tal forma que le permita establecer estrategias que o lleven a perduran en el mercado como uno de los mejores hoteles del municipio de Florencia y del departamento de Caquetá. Por lo que es necesario evaluar la situación interna del hotel a partir del proceso administrativo.

2. Revisión de literatura

Crear empresa se ha convertido en los últimos años en una opción cada vez más atractiva para los empresarios de la región, dar el primer paso es difícil, sobre todo cuanto se tiene la concepción que las organizaciones tienen que ser sustentables y competitivas, y para lograr esto se debe tener una buena administración. Por lo que es importante que las microempresas implementen las fases del proceso administrativo con el fin de convertirse en organizaciones mejor dotadas, innovadoras y generadoras de empleos en un contexto globalizado y de alta competitividad.

De acuerdo con (Robbins & Coulter, 2005), la administración “es la coordinación de las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas”, aprovechando cada uno de los recursos que se tienen como los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos, para cumplir con los objetivos que se persiguen dentro de la organización.



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

2.1. Proceso Administrativo.

Henry Fayol es considerado el pionero del proceso administrativo de una empresa y lo define como un flujo continuo de actividades que se realizan de una manera establecida para aprovechar los recursos de una empresa u organización con la finalidad de alcanzarse los objetivos empresariales comunes., resalta que es un proceso ordenado que se repite en cualquier tipo de organización.

2.2. Elementos Básicos del Proceso Administrativo

Según (Chiavenato , 2012). Los elementos que los conforman son: planear, organizar, dirigir y controlar.

A través de la Planeación, se determinan los escenarios futuros y el rumbo hacia donde se dirige la empresa, lo que incluye considerar lo pertinente a Visión, Filosofía, Misión, Objetivos, Políticas, estrategias, programa, presupuesto. Su importancia radica en que reduce los niveles de incertidumbre que se puedan presentar en el futuro, reduce al mínimo los riesgos y aprovecha al máximo las oportunidades, además, proporciona los elementos para llevar a cabo el control.

La Organización: consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades, sus etapas son: División de trabajo y coordinación, Integración, es la función a través de la cual se eligen y obtienen los recursos necesarios para ejecutar los planes, sus etapas: selección, determinación, definición, elección. Su importancia radica en: se conocen mejor las actividades, existen mejores relaciones de trabajo, se facilita la delegación de autoridad y crece la eficiencia.

La Dirección: Es la ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional mediante la guía de los esfuerzos del grupo social a través de la motivación, la comunicación y la supervisión. Su importancia radica en que pone en marcha todos los lineamientos establecidos en la planeación y organización, su calidad se refleja en el logro de los objetivos, la implementación de métodos de organización y en la eficiencia de los sistemas de control.

El Control: es la fase del proceso administrativo, a través del cual se establece estándares para evaluar los resultados obtenidos, sus etapas: establecimiento de estándares, medición, corrección, retroalimentación.

2.3. Las Pymes

Las Pymes, son empresas mercantiles, industriales o de otro tipo que tiene un número reducido de trabajadores y que registra ingresos moderados. En Colombia a través de la Ley 905 de 2004 se modifica la ley 590 de 2000, sobre promoción del desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa colombiana, en su artículo 2 estipula que para todos los efectos, se entiende por micro incluidas las Famiempresas pequeña y mediana empresa, toda unidad de explotación económica, realizada por persona natural o jurídica, en actividades empresariales, agropecuarias, industriales, comerciales o de servicios, rural o urbana.

3. Metodología

La presente investigación se fundamenta con el enfoque cuantitativo, donde se busca obtener resultados fiables y útiles que permitan analizar a profundidad la realidad en su contexto natural y cómo sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas”.

En este sentido, el presente trabajo se plantea mediante un tipo de estudio explicativo- descriptivo, teniendo en cuenta que el primero tiene como objetivo ir más allá de la descripción de conceptos pues están dirigidos a



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

responder las causas de los eventos físicos o sociales, en cuanto al segundo este selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas, para describir lo que se investiga.

En el proceso investigativo el equipo de trabajo inicialmente realizó una fase preliminar donde se hizo un diagnóstico sobre el desarrollo interno del hotel Gran Gold, de Florencia – Caquetá, seguidamente se identificó como como se realiza el proceso interno y finalmente, se presentó una propuesta de mejoramiento a las situaciones negativas que presenta el hotel, y de esta manera mejorar los procesos administrativos para ser más competitivos en el mercado.

Entre las técnicas e instrumentos para la recolección de la información se estimó pertinente la encuesta, ya que permite recabar información verídica y pertinente sobre el desarrollo de las fases mecánica y dinámica del proceso administrativo, lo que permitió el reconocimiento y la medición de las variables que se desean estudiar. En este sentido, para la presente investigación se utilizó como Instrumento el cuestionario, según (Humberto Ñaupas Paitan, 2014) es una modalidad de la técnica de la encuesta, que consiste en formular un conjunto sistemático de preguntas, teniendo en cuenta que su finalidad es recopilar información, con el objetivo de una vez recolectada se pueda analizar los datos con respecto a la incidencia que tiene el proceso administrativo en el Hotel.

Con relación a lo anterior, la metodología de la presente investigación se centra en la incidencia que tiene el proceso administrativo caso específico Hotel Gran Gold de la ciudad de Florencia, lo cual es importante porque permite verificar si se aplica continua y adecuadamente sus conceptos, permitiendo generar insumos eficientes para la transformación de la microempresa en organizaciones mejor dotadas, innovadoras y generadoras de empleos en un contexto globalizado y de alta competitividad.

4. Resultados

De acuerdo con el análisis de los resultados donde se midieron las variables en estudio, reflejan que existen algunos elementos de las funciones administrativas que se ejecutan de manera informal y de estas la mayoría afecta negativamente a la gestión de la empresa, por tal motivo, se propone a la organización implementar ciertas recomendaciones para el funcionamiento de la estructura organizacional.

A continuación, se hace la descripción de lo identificado en cada fase.

4.1. Fase Mecánica

La fase mecánica es la parte del proceso administrativo en la que se establece lo que se debe hacer, esta se divide en Planeación y Organización.

a. Etapa de Planeación:

Partiendo del hecho que la planeación es la función más importante del proceso administrativo, dado que constituye parte de la estructura de éste y suministra un marco de referencia valioso para la toma de decisiones integradas en toda organización, en aras de mejorar la aplicabilidad en la empresa, de acuerdo al instrumento de recolección de información aplicado, se encontró en esta etapa que la mayoría de los empleados no conocen la misión y visión de la empresa o no contemplan los elementos y las estrategias que identifican el horizonte y el tiempo de ésta, así mismo, desconocen que los objetivos no están acordes a lo establecido por la misión y visión, igualmente sucede con las políticas y normas de la empresa (ver tabla 1), no obstante, es de valorar que los empleados aceptan y ponen en práctica las observaciones y sugerencias de los superiores, porque es notable que han mejorado los procesos operativos, administrativos y relaciones interpersonales con la línea de mando, creando buen ambiente laboral, mejoras en las técnicas y minimizando el margen de error.

Tabla 1.



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

Etapa de Planeación

Categoría	Frecuencia de conocimiento	Porcentaje	Frecuencia desconocimiento	Porcentaje
Misión	5	71%	2	29%
Visión	5	71%	2	29%
Objetivos	4	57%	3	43%

Nota. Elaboración Propia

b. Etapa de Organización:

Considerando que la organización es la función administrativa que permite coordinar e integrar las actividades de todos y cada uno de los miembros de la empresa, para obtener el máximo aprovechamiento de los recursos disponibles en pro del alcance de un objetivo, se identifica según la herramienta aplicada lo siguiente en esta etapa:

Se hace referencia a los mecanismos, considerando que parte mínima del personal lo conocen e interpretan con claridad, teniendo conceptualizado el contenido del mismo incluyendo derechos, deberes y comportamiento que deben asumir, dentro de la compañía; concluyendo que la mayoría de los funcionarios no tienen conocimiento o es somero, esto implica no identificar las condiciones planteadas por la empresa para desarrollar el ejercicio asignado, lo cual puede presentar deficiencias en la labor; esta situación es consecuencia del desinterés por parte de los empleados manifestando que en algún momento se lo dieron a conocer y no le brindaron el valor correspondiente.

En cuanto al modelo de contratación, una mínima parte de los trabajadores están satisfechos con este proceso, lo que implica que la mayoría no conocen los procesos de admisión que utiliza la empresa, o simplemente no dieron la importancia requerida al tema, solo les interesaba ser contratados y contar con un empleo digno; es un tema de interés de las dos partes, y es necesario tenerlo claro para evitar sanciones y reclamaciones de acuerdo a la ley.

El Manejo del equipo de trabajo, denota que la mayor elección fue en el satisfecho con un total de 57% de la población del hotel y un 43% en el Muy Satisfecho, con esto se puede concluir que la mayoría de los empleados no conocen el manejo del equipo de trabajo o que no está satisfecho con la coordinación que utilizó el gerente para dicho manejo, y que solo una mínima parte de los trabajadores están Muy Satisfecho con ello.

En cuanto a los objetivos de la empresa, se evidencia que el 57% de los empleados no conoce los alcances de los objetivos de la empresa o no está satisfecho con la coordinación que realiza cada departamento para el alcance de estos.

4.2. Fase Dinámica:

La fase dinámica se refiere a cómo manejar de hecho el organismo social, poniendo en práctica la fase mecánica, esta se divide en Dirección y Control.

a. Etapa de Dirección

Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta realizada, en esta etapa se hallaron grandes debilidades en lo referente al trabajo en equipo, dado que la mayoría de los empleados no están muy satisfechos con las actividades que hace la empresa o las actividades que hace la empresa no fomentan la integración ni el trabajo en equipo, en donde, el 57% de la población votaron que se encuentran satisfecho, y solo el 43% en muy satisfecho. Así mismo, se encuentran falencias en la comunicación que utiliza la empresa dado que los empleados manifiestan que no es muy acorde el proceso para lograr la efectividad del trabajo en equipo.



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

b. Etapa de Control

Se cuenta con 5 variables que fueron evaluadas a la misma cantidad de personas, obteniendo como resultado insatisfacción de los empleados en cuanto a la parte de capacitación, dado que la mayoría de los trabajadores del hotel no han participado de una capacitación o los programas de capacitación que ofrece la empresa no son adecuados para lograr un mejoramiento.

Adicionalmente, afirman que no existe un equipo de trabajo responsable de identificar los errores organizacionales y administrativos, los cuales se evidencian en la resolución de conflictos, donde se puede demostrar que los métodos de resolución de conflictos de la empresa son ineficaces o inconsistentes con las exigencias del puesto.

Con respecto a los mecanismos de control, el 29% de los empleados indicó que estaba muy de acuerdo. De esto se puede inferir que esta variable tiene un problema importante porque más de la mitad de los empleados del hotel no están de acuerdo con el tipo de mecanismo de control que utiliza la empresa o creen que la empresa no emplea ningún mecanismo de control para mejorarlo.

4.3. Diagnóstico General de la Empresa.

De acuerdo con los resultados de la aplicación de la encuesta a los distintos cargos y funciones que ocupan los empleados del hotel, se determinó que la mayoría de los operadores se encuentran satisfechos en general con las distintas etapas del proceso administrativo, como la etapa de organización y la etapa de dirección. Los empleados concuerdan con los diferentes mecanismos, métodos, estrategias y procedimientos que la empresa desarrolla para su funcionamiento tanto en la etapa de planificación como en la de control.

Se identificaron necesidades de mejora en cada etapa del proceso administrativo, ya que se determinó que cuando los empleados llegaban a cierto punto, desconocían cierta información o no estaban muy satisfechos con ella. En la fase de planificación, se identificó la mayor falla como el hecho de que una parte considerable del talento humano desconocía la misión, visión, objetivos, estrategias, política y presupuesto del hotel. También se notó que en la estructura organizacional los empleados no estaban al tanto de estas informaciones cuando llegaban a cierto punto.

De acuerdo con lo señalado anteriormente, los directivos de la Organización juegan un papel importante en la capacidad de ésta para lograr sus objetivos y cumplir con sus obligaciones sociales. Si los gerentes desempeñan sus funciones con eficacia, es probable que la organización logre sus objetivos. Como resultado, se puede decir que el desempeño de la gestión se evalúa en función de qué tan bien los gerentes siguen el orden del proceso administrativo, creando una estructura organizacional que la diferencia de otras organizaciones. Thompson B & Antezana (2006). Dicho esto, el gerente es el principal encargado de supervisar, monitorear y asegurar el cumplimiento de las tareas y metas que se deben cumplir dentro de la organización; es por ello que busca realizar propuestas de mejora que serán implementadas en un plazo predeterminado de 6 a 12 meses.

4.4. Propuesta de Mejoramiento.

El mejoramiento continuo es una filosofía de gestión que busca continua y permanentemente la forma de perfeccionar las operaciones y los procesos. Dado que los encargados del trabajo son los únicos que pueden determinar qué funciona o no, implica la identificación y aplicación de estándares de excelencia y los involucra de lleno. En este sentido, Morera Cruz (2002) menciona que:

El mejoramiento continuo es una herramienta que en la actualidad es fundamental para todas las empresas porque les permite renovar los procesos administrativos que ellos realizan, lo cual hace que las empresas estén en constante actualización; además, permite que las organizaciones sean más eficientes y competitivas, fortalezas que le ayudarán a permanecer en el mercado. (párr.32)



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

Por consiguiente, el objetivo del planteamiento de esta propuesta de mejoramiento es fundamentar el proceso administrativo del Hotel y su estructura organizacional y posibilitar la eficacia y competitividad en la productividad.

En este sentido, esta propuesta de mejoramiento se realiza de acuerdo con el diagnóstico elaborado a la empresa hotel Grand Gold. Al crear un plan de mejora, se deben fijar metas desde la perspectiva del proceso administrativo, se deben diseñar las actividades que la empresa debe realizar para lograr las metas, se debe designar al responsable de cada acción, se debe contar con los recursos para llevarlas a cabo. se debe proporcionar la medida, se debe proporcionar un procedimiento o método de trabajo, se debe establecer un calendario y se debe tener un sistema para determinar si se ha cumplido cada meta, es decir, se deben tener algunos indicadores.

4.4.1. Objetivo General

Determinar estrategias que permitan utilizar los elementos proporcionados por el proceso administrativo para lograr la eficacia organizacional.

4.4.2. Objetivos Específicos

Fase mecánica. Fortalecer la cultura corporativa en los empleados del Hotel y Fortalecer los procesos de admisión que maneja el Hotel.

Fase dinámica. Fortalecer las capacitaciones, la comunicación, el trabajo en equipo y la motivación para los empleados. Establecer normas de control y un equipo de trabajo que se encargue de los estándares socioeconómicos del hotel.

4.4.3. Beneficios

La viabilidad de la propuesta ofrecerá una solución a los problemas persistentes del proceso administrativo, evitando acciones legales contra la empresa, además de mejorar el clima organizacional, lograr metas a corto, mediano y largo plazo y mejorar el rendimiento del trabajo a través de incentivos.

4.4.4. Acciones de Mejora en los Momentos del Proceso Administrativo

4.4.4.1. Fase mecánica

- Fortalecer la cultura corporativa en los empleados del Hotel Grand Gold

Cuando se habla de cultura corporativa o cultura organizacional, es importante tener en cuenta que también se refiere a la misión, visión, objetivos, organigramas, políticas y presupuestos, así como un sistema de valores que describe cómo piensan los miembros del personal del hotel. Al mejorar la cultura corporativa entre los miembros del personal del Hotel Grand Gold, mejoramos el conocimiento y los valores, permitiéndoles brindar un excelente servicio al cliente y fomentar un ambiente de trabajo positivo.

Para lograr esta acción es necesario ejecutar algunas actividades tales como:

- ✓ Contratar a un experto en administración de empresas para capacitar a los miembros del personal en la cultura organizacional del hotel a través de una conferencia.
- ✓ Diseñar y colocar a la vista de los empleados pendones que contengan información relevante sobre la cultura corporativa.
- Fortalecer los procesos de admisión que maneja el Hotel.



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

- ✓ Fortalecer el proceso de admisiones del Hotel permitirá un mejor ambiente de trabajo y una mayor satisfacción de los empleados.
- ✓ Contratar un profesional idóneo para que lleve a cabo el proceso de admisión de acuerdo con los puestos y perfiles requeridos.

4.4.4.2. Fase dinámica.

- Fortalecer las capacitaciones, la comunicación, la motivación, y el trabajo en equipo para los empleados

Se crea un mejor entorno organizacional al mejorar la capacitación, la comunicación y la motivación entre los miembros del personal del Hotel. Esto potencia la actitud, el diálogo, el trabajo, los conocimientos, las habilidades y los comportamientos, perfeccionando al empleado en su puesto de trabajo en función de las necesidades de la empresa.

Para lograr esta acción es necesario ejecutar algunas actividades tales como:

- ✓ Contratar un profesional con formación en ética profesional que capacite al personal del hotel a través de conferencias que fomenten la comunicación.
- ✓ Diseñar diferentes incentivos para los empleados que se desempeñen mejor; estos incentivos pueden ser a través de bonos que pueden incluir un día libre o un aumento salarial.
- Establecer normas de control en el hotel

Los estándares de control de cualquier organización son un punto fuerte que promueve la eficiencia, el buen desempeño, el trabajo en equipo, la comunicación y el respeto, sinceridad y honestidad de los empleados.

Para lograr esta acción es necesario ejecutar algunas actividades tales como:

- ✓ Contratar un profesional especializado para la creación de las normas de control.
- ✓ Aplicación de evaluaciones
- Crear un grupo de trabajo que esté a cargo de los estándares socioeconómicos del hotel.

Al analizar los resultados de una encuesta que se realizó a los empleados, se encontró un punto débil en las funciones socioeconómicas de la empresa, lo que sugiere que no existe un equipo de trabajo o persona a cargo de esta.

Para lograr esta acción es necesario ejecutar algunas actividades tales como:

- ✓ Contratar a un economista para que oriente una conferencia sobre estándares socioeconómicos a un grupo de trabajadores.

Conclusiones

Estos resultados fueron cruciales para establecer las estrategias y planes de mejora que se deben crear dentro de la organización para superar las debilidades y capitalizar las fortalezas identificadas en el desarrollo interno de la organización. Esto se hizo con el fin de incentivar a los empresarios que manejan este tipo de empresas a adoptar una cultura administrativa que les permita generar eficientemente insumos para la transformación de microempresas en microempresas mejor equipadas, creativas y eficientes.



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

El Hotel Grand Gold se destaca del resto del sector hotelero porque tiene una excelente ubicación y ofrece a sus huéspedes flexibilidad monetaria. También cuenta con una estructura organizativa que cubre todos los aspectos del hotel, lo que permite una distribución específica de tareas y funciones.

Luego de investigar la incidencia del proceso administrativo en el Hotel Grand Gold utilizando diversos métodos y herramientas, se ha determinado que tanto la fase dinámica como la mecánica del proceso administrativo están presentes dentro de la organización, pese que los resultados revelaron algunas fallas, sin embargo, el hecho de que esta empresa esté a la vanguardia de estas actividades le permite sobrevivir en un mercado competitivo. Por lo tanto, es necesario potenciar y poner en práctica estas estrategias y actividades para lograrlo.

En contraste, y como conclusión a lo anterior, la etapa de planificación arrojó que el 62% del talento humano del hotel están de acuerdo con las seis preguntas planteadas, indicando que la mayoría de la población desconoce o no está muy de acuerdo con las declaraciones de misión, visión, estrategias, políticas, objetivos y presupuestos para el crecimiento de la empresa.

En la etapa de organización, constó de 4 preguntas en donde el 57% respondieron que están satisfechos, esto quiere decir que la mayoría de la población no están del todo muy satisfechas con los ítems de los mecanismos, los procesos y la coordinación que utiliza la empresa.

En la etapa de dirección, se identificó el nivel de satisfacción, donde solo el 28 % de la población se encuentra muy satisfecha. Esto indica que la gran mayoría de las personas no están completamente satisfechas con las actividades, los controles, los métodos de comunicación, la supervisión y la toma de decisiones de la empresa.

Por último, en la etapa de control se realizó a la población un total de 6 preguntas, en donde, la mayor opción de respuesta se centró en “de acuerdo” con un 67%. Esto indica que la mayoría de los encuestados desconocía o no estaba de acuerdo con el manejo de las iniciativas de capacitación, equipos de trabajo y técnicas de resolución de conflictos por parte del control.

A pesar de que la empresa utiliza en gran medida el proceso administrativo, es claro que los empleados deben estar capacitados en los diversos procedimientos que sigue el hotel. En consecuencia, se deben establecer diversos controles preventivos, concurrentes y correctivos para determinar la efectividad de las distintas etapas del proceso administrativo.

Agradecimientos

Las autoras agradecen a todos los empleados y directivos del hotel por el tiempo dedicado a responder la encuesta, lo que permitió culminar con éxito el presente estudio.

Referencias

- Bernazza, B. (11 de julio de 2019). *Éxito en la pequeñas empresas*. Obtenido de <https://www.linkedin.com/pulse/%C3%A9xito-en-las-peque%C3%B1as-empresas-bianca-bernazza/?originalSubdomain=es>
- Chiavenato, I. (29 de 03 de 2012). *Elementos del Proceso Administrativo*. Obtenido de <http://jolenakao8.blogspot.com/2012/03/elementos-del-proceso-administrativo.html>
- Dominguez, J. (14 de 04 de 2016). <https://www.dinero.com>. Obtenido de <https://www.dinero.com/edicion-impres/pymes/articulo/evolucion-y-situacion-actual-de-las-mipymes-en-colombia/222395>
- EducaciónNavarra.es. (s.f.). *Elementos de un Plan de Mejora*. Obtenido de https://www.educacion.navarra.es/documents/57308/57761/Elementos_de_un_plan_de_mejora.pdf/78733334-2a28-4f0b-9e74-33a5f10d2ab6
- Humberto Ñaupás Paitán, e. (2014). *Metodología de la Investigación*. Bogotá.
- Morera Cruz, J. O. (7 de ABRIL de 2002). *GESTIOPOLIS*. Obtenido de Definiciones del mejoramiento continuo: <https://www.gestiopolis.com/definiciones-del-mejoramiento-continuo/>



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

25 AÑOS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UPB BUENAVISTA

Universidad Pontificia Bolivariana

- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración, Octavo Edición*. Mexico: Pearson. Sabogal, O. (1998). *Proceso Administrativo*. Santafé de Bogotá D.C. Facultad de Ciencias Administrativas: UNAD.
- Salazar, N., & Guerra, M. F. (09 de 2007). *El acceso al financiamiento de las mipymes en Colombia: el papel del Gobierno*. Obtenido de <https://www.repository.fedesarrollo.org.co/handle/711445/1027>
- Thompson B, M., & Antezana, J. (2006). *Portal de Mercadotecnia*. Obtenido de EL PROCESO ADMINISTRATIVO: <https://www.promonegocios.net/administracion/proceso-administrativo.html>



LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS DE FLORENCIA – CAQUETÁ, COLOMBIA

Corporate Social Responsibility in the Tourist Attractions of Florencia – Caquetá, Colombia

Olaya Delgado, Nancy³⁴; Garrido Hurtado, Dora Lilia³⁵; Valderrama Cardona, Enna Alexandra³⁶

Resumen— La Responsabilidad Social Empresarial es un término que en los últimos años ha presentado un auge en diversos campos académicos y empresariales, por ello, es necesario que toda empresa independientemente del tamaño, sector, productos o servicios que ofrezca, aplique la RSE, dado que los efectos positivos y negativos que se originan por su actividad son determinantes para el impacto que genera en los aspectos social, cultural y medioambiental. Sin embargo, desde el componente académico no se evidencia productos significativos enmarcados en el tema y especialmente en el área turística, desde esta perspectiva, el objetivo de la investigación está encaminado en evidenciar la aplicabilidad de la RSE de las empresas del sector turístico del municipio de Florencia – Caquetá, utilizando una metodología descriptiva con un enfoque cuantitativo se aplicó una encuesta a 16 empresas vinculadas al sector turístico con el fin de identificar su grado de aplicabilidad de la RSE. Con los resultados se evidenció que no existe una articulación entre los actores del sector turismo, hallazgo fundamental para promover la aplicabilidad de la RSE como una política que contribuye a la transformación de la gestión, y a crear escenarios que aumenten la competitividad y la productividad.

Palabras clave— Competitividad, entorno empresarial, responsabilidad social, sostenibilidad, turismo

Abstract— Corporate Social Responsibility is a term that in recent years has boomed in various academic and business fields, therefore, it is necessary that all companies regardless of size, sector, products or services offered, apply CSR, given that the positive and negative effects that originate from its activity are determinant for the impact it generates in social, cultural and environmental aspects. However, from the academic component there is no evidence of significant products framed in the theme and especially in the tourism area, from this perspective, the objective of the research is aimed at demonstrating the applicability of CSR of companies in the tourism sector of the municipality of Florencia - Caquetá, using a descriptive methodology with a quantitative approach, a survey was applied to 16 companies linked to the tourism sector in order to identify their degree of applicability of CSR. With the results, it was evidenced that there is no articulation between the actors of the tourism sector, a fundamental finding to promote the applicability of CSR as a policy that contributes to the transformation of management, and to create scenarios that increase competitiveness and productivity.

Keywords— Competitiveness, business environment, social responsibility, sustainability, tourism.

³⁴ Magíster, Docente Investigador, Universidad de la Amazonia, n.olaya@udla.edu.co

³⁵ Magíster, Docente Investigador, Universidad de la Amazonia, d.garrido@udla.edu.co

³⁶ Magíster, Docente Investigador, Universidad de la Amazonia, en.valderrana@udla.edu.co



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

1. Introducción

Entre las responsabilidades sociales de los países, se encuentra el deber de identificar temas de interés público tales como: medio ambiente, pobreza, desigualdad de ingresos, salud y analfabetismo; es responsabilidad de todo tipo de organizaciones (empresas, gobierno e instituciones educativas) realizar acciones que afecten positivamente a la sociedad y aporten soluciones basadas en la transparencia, la diversidad, la sostenibilidad y la ética, con miras al desarrollo sostenible de las personas y su entorno. Una de las alternativas para que las empresas realicen dichas acciones de manera consciente y constante, es a través de la aplicabilidad de la norma ISO 26000 que brinda orientación a las organizaciones públicas y privadas, para integrar la responsabilidad social y de esta manera ser más responsables socialmente y contribuir al desarrollo sostenible; tal como lo establece la norma ISO 26000:

«la responsabilidad de una organización por el impacto de sus decisiones y actividades en la sociedad y el medio ambiente, que se traduce en un comportamiento ético y transparente que contribuye al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad; tiene en cuenta las expectativas de las partes interesadas; respeta la legislación aplicable y es coherente con las normas internacionales de comportamiento; se integra en toda la organización y se aplica en sus relaciones » [1].

No obstante, hay que tener en cuenta que la RSE es un fenómeno dinámico que va evolucionando con el tiempo según el lugar y el sector en el que se realice. Variables como el espacio y el tiempo influyen directamente en la forma y su contenido. Por lo que su contenido y aplicación pueden variar entre países y empresas. Por lo tanto, la forma en que se entiende y aplica la RSE varía según la región, la industria y el período.

Por lo anterior, y teniendo en cuenta que el objetivo de la norma ISO 26000 es “asesorar a las organizaciones y fomentar el desarrollo sostenible” [2], es necesario que toda empresa independientemente del tamaño, sector, productos o servicios que ofrezca, aplique la RSE, dado que los efectos positivos y negativos que se originan por su actividad son determinantes para el impacto que genera en los aspectos social, cultural y medioambiental.

En este orden de ideas, el turismo al ser una industria en crecimiento se convierte en uno de los sectores más importantes de la economía mundial y se considera la clave para el desarrollo, la prosperidad y el bienestar global. (UMTO, 2016). Las empresas que conforman el sector turístico están distribuidas en aquellas que desarrollan actividades que contribuyen o que integran la industria del turismo, entre ellas se encuentran: transporte, alojamiento, restaurantes e infraestructura, que potencializa el crecimiento del sector turístico y el intercambio cultural, teniendo en cuenta, que el turismo depende de la calidad, la comunidad, el medio ambiente y el contexto donde se desarrolle toda vez que se requiere la aplicabilidad de estrategias turísticas que cumplan criterios de responsabilidad social de las empresa que hacen parte del sector.

El turismo es la industria más importante del mundo en términos de número de personas empleadas y su impacto económico y social en regiones y países. Es así, que el turismo está en constante crecimiento, y sus límites aún no se conocen en el mundo. Los datos sobre el crecimiento del turismo a nivel mundial, regional y local en las últimas décadas muestran que esta tendencia ha sido y seguirá creciendo. Por lo tanto, el futuro del sector turismo es moderadamente optimista, lo que evidencia la necesidad de que las empresas públicas y privadas de turismo se anticipen proactivamente a los cambios masivos, comenzando desde la aplicabilidad de la RSE, para con ello mejorar la competitividad de los destinos y productos turísticos.

La fortaleza de la industria turística mundial se demuestra por el hecho de que ha resistido crisis económicas, ataques terroristas, conflicto armado, pandemias, tsunamis, terremotos, problemas políticos y sociales, y diversas convulsiones locales y regionales [3]. Una vez superadas todas estas crisis, el turismo retoma una tendencia ascendente.

Colombia, desafía actualmente una de las mayores crisis de los últimos años debido a la emergencia sanitaria provocada por el Covid-19. Por esta razón, se proyectó la modificación a la Ley General de Turismo para brindar



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

25 AÑOS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UPB-BUENOS AIRES

Universidad Pontificia Bolivariana

mejores herramientas a los departamentos para reactivarlos. Estas nuevas medidas han sido sometidas a la aprobación del Ministerio de Hacienda y Crédito Público en respuesta al severo impacto de la pandemia en los actores de la industria turística, que permita promover la formalización y la competitividad en la industria del turismo.

Según el artículo de [4],

El turismo en un documento reciente del secretario general de las Naciones Unidas, António Guterres, dedicado al turismo, el turismo ha sido un vehículo de integración, empoderamiento y generación de ingresos para las comunidades rurales, los pueblos indígenas y otras poblaciones históricamente marginadas.

El turismo empodera a las comunidades rurales, ofreciendo empleo y oportunidades, sobre todo para las mujeres y los jóvenes. También permite a las comunidades celebrar su patrimonio cultural y sus tradiciones. Es un sector vital para salvaguardar los hábitats y las especies en peligro”, dice el secretario general de la OMT, Zurab Pololikashvili.

De acuerdo con lo establecido en el documento de Características del campo de calificación en la industria turística: turismo, hotelería y gastronomía – TUHG,

durante las últimas tres décadas, la legislación de la industria turística ha orientado y regulado esta actividad, permitiendo que los diferentes niveles de gobierno (nacional, departamental y local) colaboren con los prestadores de servicios turísticos en las áreas de empleo, educación, negocios, medio ambiente y certificación. Actualmente, el país está ocupando un lugar cada vez más alto en el mapa turístico mundial, y la industria se está convirtiendo en la tercera posición en la generación de divisas. [5]

El proceso de sinergia entre el gobierno departamental, la Cámara de Comercio de Florencia, Confecámaras, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo debe reflejar el apoyo a los 16 municipios del departamento, para facilitar el proceso de asistencia técnica. En términos de competitividad, la industria en su conjunto enfrenta importantes desafíos: producción de conocimiento y tecnología, madurez del mercado y de los negocios, eficiencia del mercado, innovación y dinámica empresarial.

Es así, que el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 “Pacto Colombia, Pacto Justo”, “Pacto Emprendedores”, fijó el turismo como meta de nuestra unidad estructural para desarrollar un turismo sostenible, responsable y de calidad que contribuya a la mejora de la calidad y los principios de calidad, para presentar la economía del país como un destino innovador, diverso y valioso a través de los mercados internacionales. De igual forma, el Pacto por la Productividad y Equidad Regional - Amazonia: Desarrollo Sostenible del Ecosistema Amazónico, prevé que, en el 2030, la Amazonía colombiana sea la región con mayor potencial para el transporte terrestre, fluvial y aéreo, beneficiando directamente al turismo y al desarrollo sostenible potenciado por el uso racional de la diversidad biológica.

El Departamento de Caquetá constituye la biodiversidad ambiental, cultural y del conflicto armado en Colombia, por lo que el proceso de paz fue una oportunidad para cambiar la percepción de la región y promover el crecimiento económico a través del turismo como una alternativa real para lograr la prosperidad rural y mejorar el tejido social con el objetivo de salvaguardar los ecosistemas y la diversidad biológica como un activo turístico. Es importante indicar que la sostenibilidad del turismo se manifiesta en la medida en que se conectan los procesos con las comunidades locales y se brinda capacitación para la prestación de los servicios turísticos, por lo que el turismo comunitario aparece como un gran potencial integrador del turismo regional.

Para fortalecer la imagen turística del departamento y posicionarlo como un destino seguro y competitivo, es necesario enfrentar el problema principal de las deficiencias en la prestación de los servicios turísticos por el bajo



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

nivel de formación especializada del talento humano, mala ejecución de protocolos de seguridad turística, infraestructura vial inadecuada, falta de agua potable en la mayoría de los municipios, insuficiente provisión de servicios de salud, dificultades en la conectividad, diversidad y desarticulación de roles en la cadena que hace parte los actores del turismo.

Es este sentido, que la Gobernación de Caquetá[6] en su Plan de Desarrollo Departamental PDC-2020-2023 “Pacto Social por el Desarrollo de Nuestra Región”, establece que:

En las Estrategia de productos turísticos de Caquetá plantea una estrategia de producto que permita focalizar los esfuerzos en consolidarlo más desarrollado en la actualidad, sin olvidar otros productos turísticos con potencial. Esto se traduce en:

- Productos turísticos clave: se entiende por producto clave aquél que da respuesta en sí mismo a la motivación principal (o “driver”) de un turista al elegir su experiencia de viaje al destino, y que tiene capacidad suficiente de generar llegadas al destino en un volumen de valor.
- Productos turísticos complementarios: se entiende por producto complementario a aquél que supone un atractivo accesorio y/o complemento del producto principal o clave, de modo que añade valor a la experiencia total del destino. Sin embargo, no se estima capaz de generar por sí mismo un volumen de visitas importante y de valor para el destino, en un plazo determinado (para este PDT el plazo es relativamente corto, de 4 años).

Aunado a lo mencionado, se definen dos criterios que permiten consolidar los objetivos propuestos, y a su vez ofrecer una experiencia completa y diversa que, en última instancia, impulse la evolución del turismo bajo los criterios internos y externos que enmarcan el turismo para el departamento del Caquetá y sus 16 municipios, así:

Criterio externo - atractivo de los productos turísticos para el destino: es decir, las características y tendencias mundiales de los productos turísticos en cuanto al posicionamiento del destino de cara al mercado, al volumen de llegadas que genera el producto a nivel nacional y mundial, el perfil de estadia promedio en destino, el gasto directo asociado y el tipo de actividades en el destino. Estas variables se analizan en vista al tipo de oferta actual y potencial del destino. - Criterio interno - competitividad del destino en los productos turísticos: es decir, qué capacidades tiene el destino de ofrecer un producto u otro de forma competitiva, en cuanto a su desempeño actual (cuota de mercado) y potencial desarrollo futuro, de acuerdo a sus atractivos, sector turístico, etc. [6]

Ahora bien, el Plan de Desarrollo Municipal 2020-2023, determina [7], que:

El SECTOR: COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO, identifica al turismo como eje de desarrollo económico, social y cultural de las regiones, requiere de herramientas que permitan dar a conocer los productos y atractivos turísticos de cada destino, fortaleciendo la promoción y el mercadeo en ellos, donde Florencia ha sido validada con su oferta en turismo de aventura, ecoturismo y turismo náutico, el cual se debe aprovechar para ofertar a nacionales y extranjeros la gran oportunidad de conocer un destino mágico.

Como se evidencia, el turismo es un sector representativo en la economía del departamento de Caquetá, y por ello, es importante determinar el grado de compromiso de los actores involucrados (internos y externos) para la aplicabilidad de la RSE en las actividades que desarrollan los actores turísticos de la región bajo parámetros fijados en los aspectos social, económicos y ambiental, toda vez, que la RSE se convierte en una oportunidad para mejorar, impulsar y promover políticas para mayor productividad y obtención de resultados de las empresas.

2. Marco Teórico

Responsabilidad social



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

En la historia de la RSE, ha sido ideada como aquel conjunto de proyectos filantrópicos que realizan las empresas privadas a favor de los grupos vulnerables que se encuentran en su contexto; sin embargo, hoy en día es un término que ha cobrado importancia y que ya no se considera exclusivo de empresas privadas, sino que también forma parte de las acciones que las instituciones del Estado deben realizar. [8]

No cabe duda, que la sociedad en general y particularmente en Latinoamérica, se ha considerado la corrupción y la falta de responsabilidad social de todos sus ciudadanos como dos de los factores más dañinos en su desarrollo. Reparar estos dos elementos esenciales para el desarrollo y la paz requiere el compromiso de empresas y empresarios, entes gubernamentales, funcionarios públicos y privados, y la participación de todos los ciudadanos, toda vez que, la mejor manera que un país tenga éxito es a través de la creatividad y el ingenio, por un lado y la responsabilidad social por el otro.

La responsabilidad social de los países incluye el compromiso de identificar temas de interés público tales como: medio ambiente, pobreza, desigualdad de ingresos, salud y analfabetismo; por lo que es necesario que toda organización realice y brinde soluciones basadas en la transparencia, la diversidad, la sustentabilidad y la ética para lograr el desarrollo sustentable de las personas y su entorno.

Una forma alternativa para que las empresas implementen consciente y consistentemente estas acciones es aplicar el estándar ISO 26000, un estándar internacional que brinda orientación para que las organizaciones públicas y privadas integren y asuman la responsabilidad social y contribuyan al desarrollo sostenible. La norma ISO 26000 la define como:

«la responsabilidad de una organización por el impacto de sus decisiones y actividades en la sociedad y el medio ambiente, que se traduce en un comportamiento ético y transparente que contribuye al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad; tiene en cuenta las expectativas de las partes interesadas; respeta la legislación aplicable y es coherente con las normas internacionales de comportamiento; se integra en toda la organización y se aplica en sus relaciones » Blog QHSE [1].

«la responsabilidad de una organización por el impacto de sus decisiones y actividades en la sociedad y el medio ambiente, que se traduce en un comportamiento ético y transparente que contribuye al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad; tiene en cuenta las expectativas de las partes interesadas; respeta la legislación aplicable y es coherente con las normas internacionales de comportamiento; se integra en toda la organización y se aplica en sus relaciones » Blog QHSE [1].

Turismo Sostenible

El turismo sostenible se refiere a todas las formas de turismo, independientemente de su escala y la naturaleza de las instalaciones turísticas asociadas, ya sean naturales o artificiales. La sostenibilidad puede incluso convertirse en un concepto práctico a mayor escala, como en el turismo de masas. De esta forma, cualquier destino, plan de viaje o producto turístico puede volverse sostenible. Bramwell, B [8] menciona que el turismo sostenible se deriva de la conciencia y aceptación de los problemas ambientales a escala global “en este contexto, el turismo sostenible aparece como un concepto receptivo o como una alternativa de producción económica capaz de reducir los daños ambientales y las graves consecuencias sociales y culturales tradicionales de los procesos de desarrollo turístico”.

Sostenibilidad

El desarrollo sostenible es un concepto que apareció por primera vez cuando se publicó el Informe Brundtland en 1987, que advertía sobre los efectos negativos del desarrollo económico y la globalización sobre el medio ambiente y buscaba posibles soluciones a los problemas de industrialización y crecimiento económico. Por lo tanto, La sostenibilidad es el desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

generaciones futuras, garantizando un equilibrio entre el crecimiento económico, el cuidado del medio ambiente y el bienestar social.

Competitividad

La competitividad es la capacidad de las empresas comerciales para continuar vendiendo bienes o servicios en un mercado. A nivel nacional, la noción de competitividad se refiere a las empresas que exportan productos y compiten en el mercado internacional. En el mercado interno, cuantas más empresas compitan, mayor será su esfuerzo. Por ello, implementan planes de innovación, mejoran la eficiencia de sus procesos, producen a menores costos y venden en mayores volúmenes. La competencia beneficia a los ciudadanos ya que exige a las empresas un esfuerzo por ofrecer a los consumidores un precio justo y un servicio de calidad.

3. Metodología

La investigación se desarrolló bajo un enfoque mixto de tipo descriptivo, dado que, “los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis” [9]. Así mismo, es de carácter no experimental, porque se realiza sin manipular deliberadamente variables para ver sus efectos, donde solo se observan fenómenos naturales para su posterior análisis. Con los estudios descriptivos, se especifican las características de la población focalizada, se recolectan y evalúan datos para determinar el nivel de implementación de la RSE en las empresas del sector turístico.

Por otro lado, se utilizan fuentes primarias obtenidas de una encuesta a 15 empresas del sector turismo en el municipio de Florencia, Caquetá; mientras que en las fuentes secundarias se consultaron a diversos autores que realizaron investigaciones sobre responsabilidad social empresarial en la industria turística. Entre las técnicas e instrumentos para la recolección de la información se estima la encuesta, que se define como: “la técnica de recolección de datos que utiliza como instrumento un listado de preguntas (cuestionarios o formulario) que recoge información para ser analizada e interpretada estadísticamente, desde una perspectiva cuantitativa.” [10].

La investigación realizada de acuerdo con la metodología propuesta permite recopilar evidencias sobre la aplicación de la RSE en este campo. Esta información se utiliza para caracterizar a las empresas del sector turístico e identificar las medidas que toman y las dificultades a las que se enfrentan en términos de adecuación a la RSE. La investigación se desarrolló en 3 fases, así: (F1)- Elaboración de la herramienta de investigación para recolectar información relevante para caracterizar las empresas del sector turístico del municipio de Florencia, Caquetá, que permitió detectar las acciones y medidas que toman las empresas del sector turístico del municipio de Florencia en cuanto a la aplicabilidad de la RSE. (F2)- Revisión de bibliografía internacional, nacional y regional relacionada con la RSE en el sector turístico. (F3)-Análisis, sistematización y redacción de los resultados de la investigación, con el fin de evidenciar como se encuentran los sitios turísticos del municipio de Florencia, en relación con la aplicabilidad de la RSE.

4. Resultados

4.1. Caracterización de las empresas del sector turístico de la ciudad de Florencia – Caquetá.

De acuerdo al registro 2023 de cámara de comercio se encuentran estadísticas de 406 empresas involucradas en el sector turístico, de las cuales actualmente tan solo 134 están activas y clasificadas en: Agencias de Viajes mayoristas, Agencias de viajes operadoras, Agencias de viajes y de turismo, Albergue, Apartahotel, Arrendadores de vehículos para turismo, Atractivos Turísticos, Bares y restaurantes, Campamentos, Centro vacacional fincas turísticas, Guía de turismo, Hostal, Hotel, Oficina de representación turística, Operadores profesionales de congresos ferias entre otros, Otros tipos de hospedajes turísticos y Transporte terrestre automotor, como se puede evidenciar en el gráfico 1.



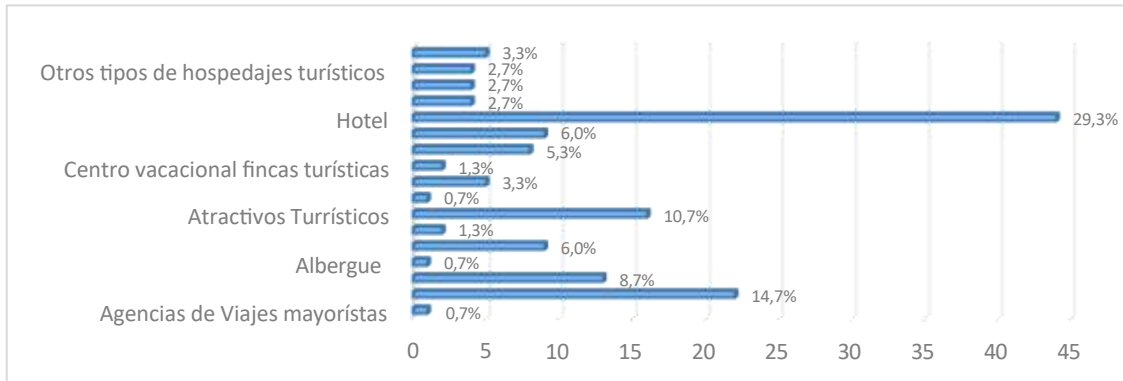
4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

Gráfica 1.

Empresas vinculadas al turismo



Estos actores turísticos contribuyen al desarrollo de actividades que hacen parte del turismo en la ciudad Florencia, permitiendo con ello, el crecimiento a la economía del municipio y del departamento con la generación de nuevos empleos, reactivación de la industria turística, entre otros aspectos económicos, socioculturales y ambientales. En este sentido, de las empresas activas (134) se seleccionaron aquellas que están directamente relacionadas con atractivos turísticos, entendiéndose por atractivo turístico aquellos lugares capaces de atraer un gran número de turistas, tal como lo define [11] “es un recurso natural o cultural que tiene el potencial y la capacidad de atraer visitantes”. Por consiguiente, en la presente investigación se focalizaron 16 atractivos turísticos del municipio de Florencia, Caquetá, con el fin de recolectar información precisa para el análisis y determinación del objetivo de la investigación. en la tabla 1, se relacionan.

Tabla 1.

Sitios Turísticos del Municipio de Florencia-Caquetá, Colombia

Item	Razón Social	RNT	Descripción
1	Atractivo turístico: Reserva Ecoturística Las Palmas	67800	Ubicada en la vereda San Cristóbal alto. Es un atractivo de naturaleza donde se realizan actividades como canyoning, senderismo
2	Balneario Las Pailas		Ubicada a 11 kilómetros del municipio de Florencia, es un atractivo turístico balneario.
3	Balneario Piscina Natural		Ubicada a tres kilómetros del municipio de Florencia. Atractivo turístico balneario.
4	Casa Campesina Club	59866	Ubicada a un kilómetro de la zona urbana de Florencia. Atractivo Campesino.
5	Corporación Ambiental y del Fomento del Turismo Rural Comunitario (CORCARAÑO)		Está ubicada en el corregimiento El Caraño a 20 km del municipio de Florencia, unidos mediante comunidad ofrece servicios de turismo rural comunitario, en donde se conocen labores de agroturismo, y producción, que también se exponen en diferentes eventos en los que participa la corporación.
6	Eco Aventura Caraño		Ubicada a 15 kilómetros del municipio de Florencia, atractivo de aventura.
7	El Paraíso de Pedro	51373	Ubicado en la zona rural kilómetro 10 vía a Sebastopol. Atractivo de naturaleza donde se realizan actividades de senderismo, canyoning, entre otras.



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local



8	Ferry Marcopolo	26600	Ubicado en el corregimiento Venecia a 12 kilómetros de Florencia. Es un atractivo fluvial por las aguas del río Orteguaza.
9	Bosque de Niebla, Florencia		Ubica en la vereda Las brisas a 28 km del municipio de Florencia. Turismo comunitario
10	Museo Caquetá. Travel	77798	Ubicada en el edificio Curiplaya, en la zona urbana de Florencia. Atractivo de tradición cultural de la región.
11	Parador Turístico Normandía	48471	Ubicado en el Km 11 Vía Neiva, Florencia, Colombia. Turismo de naturaleza.
12	Parador Turístico Villa Paz	16546	Ubicado en la vereda San Luis. A 8 kilómetros de la capital, vía a Neiva. Atractivo Campestre.
13	Paraíso Amazónico	49646	Ubicado en la vereda Las Doradas a 18km de del municipio, 14km de vía pavimentada y 4 en vía lastrada. Es un atractivo de naturaleza que ofrece a las visitantes actividades de trekking, canyoning y senderismo.
14	Reserva Natural y Ecoturística La Avispa	41692	Atractivo natural ubicado en la vereda La Holanda, corregimiento Santo Domingo, a 10 km de Florencia vía pavimentada en su totalidad. Oferta servicio de Canyoning y Trekking
15	Reserva Natural Comunitaria El Manantial, Florencia	40901	Es una organización que se dedica a prestar servicios turísticos como comunidad, se ubica en la vereda El Manantial a 4km del municipio de Florencia. Permite realizar actividades como tracking, avistamiento de flora y fauna y conocer tradiciones y culturas indígenas
16	Villa Martha		Ubicado a tres kilómetros de Florencia, es un atractivo turístico campestre.

Fuente: Las autoras con base en información de la Cámara de Comercio de Florencia.

De las empresas encuestadas, el 100% afirman que el turismo ha contribuido a la generación de nuevos empleos, el 55% manifiestan que con esta actividad se han valorizado sus atractivos turísticos. En este sentido, el estudio de las características de las empresas de este sector es un aporte importante para incrementar la competitividad de las empresas del sector turístico del municipio de Florencia Caquetá, donde se evidencia que existe la necesidad de una estrategia colaborativa en la industria del turismo que proporcione más dinamismo en la calidad de los servicios que ofrece.

En este contexto, los planes de desarrollo departamento y municipal han identificado al sector turístico como una prioridad de las fuerzas horizontales de la economía, en particular, las estrategias del gobierno (nacional, departamental y municipal) para revitalizar el sector integrando a otros sectores productivos con el turismo, como la ganadería y la agricultura. Desde el punto de vista de la RSE, la oferta debe responder a los principios, las políticas de selección y desarrollo de los destinos turísticos, y basarse en criterios que tengan en cuenta los impactos ambientales, sociales y económicos.

4.2. Aplicabilidad de la Responsabilidad Social Empresarial en los atractivos turísticos de la ciudad de Florencia – Caquetá

Para desarrollar este objetivo se tomaron 3 indicadores fundamentales que determinan las situaciones positivas y negativas en el entorno de las actividades turística en el municipio de Florencia, estas situaciones están fijadas en los criterios ambiental, económico y socio cultural, los cuales evidencian o son resultado del instrumento que se aplicó, arrojando los datos que se describen. Para la investigación se tuvo en cuenta la percepción que tienen las empresas focalizadas y personas que están involucrados directa o indirectamente en el sector turismo.

En el primer aspecto situacional (económico), es de gran relevancia evidenciar que, el 19% de los encuestados manifestaron que la actividad que desarrollan está relacionada con el turismo, a su vez, a otro 19% les genera



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

25 AÑOS FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS UPB-BUENOS AIRES

Universidad Pontificia Bolivariana

beneficios toda vez que es una actividad principal, que posterior a la firma de los Acuerdos de Paz del Postconflicto, instituciones del orden nacional, departamental y municipal, han fortalecido el turismo con el fin de contribuir, a la generación de nuevos empleos en la región y al valor que se le viene dando a la conservación y cuidado del medio ambiente. Es así, que el sector turístico se ha fortalecido con estrategias que conlleva a la implementación de otras actividades.

Ahora bien, el segundo aspecto situacional (sociocultural), la investigación evidencia la percepción de los encuestados como positiva, toda vez que el turismo tiene un comportamiento con una tendencia al alza, para promover las tradiciones regionales y las costumbres de los habitantes y visitantes a los sitios turísticos del municipio de Florencia. Sin embargo, el aumento de la población también ha impactado de forma negativa a la región por el consumo de bebidas embriagantes sumada al consumo de alucinógenos y otras sustancias que generan violencia e inseguridad.

El tercer aspecto situacional (ambiental), el análisis evidencia, que en algunos sitios turísticos no se contribuye a la preservación del medio ambiente ni al manejo de los residuos sólidos, situación que requiere de la participación de las instituciones de educación para la formación de quienes prestan el servicio y hacen uso de los atractivos turísticos.

Acciones de RSE en los Atractivos Turísticos

Las diferentes acciones que deben tener en cuenta los atractivos turísticos contemplan aquellas actividades que integran los aspectos sociales, económicos y ambientales en todas las actividades de las empresas. En este ámbito, es la RSE como elemento diferenciador, la que permite a los actores turísticos del municipio de Florencia, contribuir a la sostenibilidad y a la competitividad del sector turístico, enmarcados en las siguientes acciones: Una política de reciclaje acorde a cada atractivo turístico; un plan de capacitación y formación para todos los actores vinculados al turismo; diversidad e inclusión social; integración de personal con discapacidad en todas las áreas; mejoramiento de acceso a los atractivos turísticos y trabajo mancomunado con la comunidad en proyectos productivos.

5. Conclusiones

Los resultados de la investigación permitieron evidenciar el compromiso entre sector empresarial y la sociedad para mejorar las condiciones del entorno, sus habitantes y visitantes. En lo relacionado con la aplicabilidad de la RSE en los sitios turísticos del municipio de Florencia se identificó que éstos medianamente reconocen los aspectos fundamentales de la aplicabilidad de la RSE, toda vez, que hay afectación al medio ambiente y a la conservación de los recursos por la explotación de los recursos naturales con fines lucrativos.

La práctica de RSE es un tema que se debe implementar no solo en los sitios turísticos, sino que también es importante que la comunidad lo haga. Toda vez, que la RSE conlleva al respeto por el medio ambiente evitando la contaminación minimizando la generación de residuos y racionalizando el uso de los recursos naturales, para mejorar la situación competitiva, valorativa y el valor agregado a cada atractivo turístico.

La RSE de las empresas tiene un gran impacto en el medio ambiente, la ecología y la cultura en la región, ya que su objetivo principal es reducir la contaminación ambiental; por ello, cuando se mencionan las empresas que se enfocan en el uso de recursos naturales para desarrollar sus actividades, como la extracción o explotación de estos, se puede decir que el impacto es generalizado y perjudicial para el medio ambiente.

Agradecimientos

Las autoras expresan total agradecimiento a las empresas del sector turístico del Municipio de Florencia-Caquetá-Colombia, quienes participaron como colaboradores del estudio.



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

25 AÑOS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UPB BOLIVARIANA

Universidad Pontificia Bolivariana

Referencias

- [1] Blog QHSE, «Norma ISO 26000: un pilar fundamental de la RSE,» 30 Diciembre 2021. [En línea]. Available: <https://www.blog-qhse.com/es/norma-iso-26000-un-pilar-fundamental-de-la-rse>.
- [2] Geoinnova, «ISO 26000, ¿en qué consiste esta norma?,» 02 Julio 2018. [En línea]. Available: <https://geoinnova.org/blog-territorio/medioambiente-iso-26000/>.
- [3] R. Butler, «Tourism in the future: cycles, waves or wheels?,» 6 Agosto 2009. [En línea]. Available: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0016328708002103>.
- [4] M. A. Castaño Carmona, «Turismo, proveedor de oportunidades: su importancia más allá del placer inmediato,» 30 Septiembre 2020. [En línea]. Available: <https://www.elespectador.com/turismo/turismo-proveedor-de-oportunidades-su-importancia-mas-alla-del-placer-inmediato-articulo/>.
- [5] MEN, «Caracterización del Sector de Turismo. Área de Cualificación: Turismo, Hotelería y Gastronomía-Tuhg,» 2021. [En línea]. Available: https://www.colombiaaprende.edu.co/sites/default/files/files_public/2021-12/caracterizacion-sector-turismo.pdf.
- [6] Gobernacion de Caquetá, «Plan de Desarrollo Departamental 2020-2023,» 2020. [En línea]. Available: <https://www.caqueta.gov.co/noticias/p-lan-de-desarrollo-departamental-2020--2023>.
- [7] Alcaldía de Florencia Caquetá, «Plan de Desarrollo Municipal 2020-2023,» 2020. [En línea]. Available: <https://www.florencia-caqueta.gov.co/planes/plan-de-desarrollo-alcaldia-de-florencia-2020-2023-florencia>.
- [8] B. Bramwell, «Towards innovation in sustainable tourism research,» *Towards innovation in sustainable tourism research*, pp. 1-7, 2012.
- [9] R. Hernandez Sampieri, C. Fernandez y P. Baptista Lucio, *Metodología de la Investigación*, Mexico D.F: McGraw Hill, 2003.
- [10] M. d. l. O. Barroso González, *Planificación Estratégica e Instrumentos de Desarrollo Local. Aplicación al ámbito Onubense*, Diputación de Huelva, 2000.
- [11] Decreto, 190 de 2022, «190 de 2022,» 7 febrero 2022. [En línea]. Available: <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%20190%20DEL%207%20DE%20FEBRERO%20DE%202022.pdf>.



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

25 AÑOS FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS UPB-BUENAVISTA

Universidad Pontificia Bolivariana

LAS SOCIEDADES DE BENEFICIO E INTERÉS COLECTIVO, UNA INFLEXIÓN DE MODELO DE NEGOCIO

Acevedo Amorocho, Alejandro³⁷; Sanabria Ospino, Alfredo³⁸; Arenas Acélas, Nicolas³⁹; García López Diana Milena⁴⁰

Resumen— La creación de las Sociedades de Beneficio e Interés Colectivo (BIC) fue propuesta por un grupo de organizaciones empresariales, sociales y ambientales, como lo fue la Acción Social Empresarial (ASE), la Asociación para el Progreso de la Dirección (APD), el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Fundación Compromiso y Transparencia (C&T), la Fundación Empresa y Sociedad (ES), el Instituto Ethos, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), la Red Pacto Global. Este grupo de organizaciones trabajó durante varios años para desarrollar un marco legal que permitiera la creación de este tipo de empresas. Finalmente, en 2019, el Congreso de la República de Colombia aprobó la Ley 1901, que crea las BIC. La ley establece que las BIC se deben orientar a generar impactos positivos no solo en el índole social, sino también el ambiental, labor que debe ser el norte primordial anteponiendo los fines económicos, es decir que la función de este tipo de organización encuadra con la agenda 2030 y los objetivos de desarrollo sostenible, convirtiéndose en una propuesta que rompe las actuales estructuras de negocios y que se espera que sean la base para construir los futuros emprendimientos en esta misma línea, por ende se requiere revisar cual ha sido su dinámica en el ámbito nacional y los potenciales alcances.

Palabras clave— Empresas BIC, Responsabilidad social corporativa, Objetivos de desarrollo sostenible.

Abstract— The creation of the Societies of Benefit and Collective Interest (BIC) was proposed by a group of business, social and environmental organizations, such as Acción Social Empresarial (ASE), the Association for the Progress of Management (APD), the Inter-American Development Bank (IDB), Commitment and Transparency Foundation (C&T), the Business and Society Foundation (ES), the Ethos Institute, the Organization for Economic Cooperation and Development (OECD), the Global Compact Network. This group of organizations worked for several years to develop a legal framework that would allow the creation of this type of company. Finally, in 2019, the Congress of the Republic of Colombia approved Law 1901, which creates the BICs. The law establishes that the BICs must be oriented to generate positive impacts not only in the social nature, but also the environmental one, work that must be the primordial north putting economic purposes first, that is to say that the function of this type of organization fits with the 2030 agenda and the sustainable development goals, becoming a proposal that breaks the current business structures and which is expected to be the basis for building future ventures in this same line, therefore it is necessary to review what its dynamics have been in the past. national scope and potential scope.

Keywords— BIC Companies, Corporate Social Responsibility, Sustainable Development Goals.

³⁷ Ph.D. en Currículo, profesorado e Instituciones de Educación, Profesor Asociado Universidad Pontificia Bolivariana, alejandro.acevedoa@upb.edu.co

³⁸ Ph.D (C) Ingeniería. Profesor asociado Universidad Santo Tomas alfredoenrique.sanabria@ustabuca.edu.co

³⁹ Est. en Contaduría Pública, Universidad Santo Tomás, nicolasfelipe.arenas@ustabuca.edu.co

⁴⁰ Magister en relaciones internacionales, Profesor auxiliar Universidad Pontificia Bolivariana Diana.lopez@UPB.edu.co



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

1. Introducción

Para Connolly, Mujica, & Noel (2019), indican que los estímulos de los emprendimientos en la esfera global está cambiando, lo anterior se sustenta en que hoy por hoy el objeto de una organización no se puede basar en el componente económico, debido a que se está cambiando de un paradigma centrado en el denominado Shareholder Primacy o Shareholder Value, a un contexto diferente denominado Stakeholder Theory, enfoque que involucra no únicamente a los accionistas de la empresa sino también a los demás grupos de interés como lo son los trabajadores, clientes, proveedores, comunidad local, la sociedad en general y el medio ambiente.

En este sentido, son las Sociedades de Beneficio e Interés Colectivo (BIC) un modelo de negocio de triple impacto que ha surgido para atender asuntos que el tejido empresarial actual ha descuidado causando una serie de colaterales que han traído como consecuencia los cambios disruptivos en el equilibrio de los ecosistemas. Por otro lado, se puede definir como modelo de negocio como la perspectiva que permite producir, dar, capturar valor en una propuesta empresarial (Alonso et al., 2021; Rossignoli & Lionzo, 2018). A diferencia de los modelos de negocios clásicos, los modelos de negocios sostenibles (MNS) incorporan retos ambientales y sociales, de forma financiera.

No obstante, en la actualidad se conoce muy poco sobre el aporte de estos tipos de modelos en el desempeño sostenible (Alonso et al., 2021; Bocken et al., 2019). En un contexto más local los modelos de negocios incorporan la práctica de selección de proveedores que implementan normas justas y ambientales (MINISTERIO DE COMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO, 2020).

Las empresas BIC es una iniciativa del gobierno nacional en asocio con las cámaras de comercio promulgada en la ley 1901 del 18 de junio del 2018, con el fin de impulsar aquellas empresas que tengan como objetivo el triple impacto: Ganancias económicas, con menos impactos ambientales y más sociales. Las empresas BIC se caracterizan por tener prácticas bajo 5 dimensiones: modelo de negocios, Gobierno corporativo, y prácticas con los trabajadores, ambientales y la comunidad. El compromiso de estas empresas es presentar un informe de gestión aplicando algún tipo de estándar internacional como certificación de sociedades tipo B, el reporte global, la norma ISO26000, guía para el desarrollo sostenible y la norma AA1000. El reporte bajo estos estándares y normas internacionales permite a las empresas entender el concepto de sostenibilidad y demostrar sus desempeños sostenibles, permitiendo informar a los grupos de interés comunicar los desafíos que con lleva el triple resultado (Higgins & Coffey, 2016).

Las BIC, son un tipo de sociedad mercantil que, además de perseguir fines económicos, tienen como objetivo la generación de impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente, es decir, buscan trascender más allá de la maximización de las ganancias, priorizando la generación de impactos positivos en la sociedad y en su entorno. Este tipo de modelo empresarial también conocido como Triple Bottom Line (TBL) o "Triple Resultado", es un enfoque que va más allá de medir el éxito empresarial únicamente en términos de ganancias económicas. En lugar de centrarse exclusivamente en los resultados financieros, la economía de triple impacto considera tres dimensiones interrelacionadas y fundamentales para evaluar el desempeño de una empresa o una organización, tal como ya se había precisado con anterioridad.

La economía de triple impacto busca equilibrar y optimizar estos tres aspectos de manera simultánea, reconociendo que una empresa verdaderamente exitosa no solo debe generar ganancias, sino también contribuir positivamente a la sociedad y cuidar el medio ambiente. Al evaluar su desempeño en estas tres dimensiones, las organizaciones pueden adoptar una visión más integral y a largo plazo de su impacto en la sociedad en su conjunto, promoviendo la sostenibilidad y la responsabilidad social empresarial. En la búsqueda del tan anhelado triple impacto denominado como: la mejora simultánea en los desempeños sostenibles económico, ambiental y social se ha convertido en los pilares fundamentales de las compañías de cualquier sector mundial (Clauß et al., 2022; Moshood et al., 2022).



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

A medida que los desafíos globales como la desigualdad, el cambio climático y la escasez de recursos ganan prominencia, las BIC emergen como un modelo empresarial comprometido con la sostenibilidad a largo plazo y la responsabilidad social corporativa.

Estas sociedades se rigen por un marco legal específico que les permite tener una estructura de gobierno más democrática y participativa, así como establecer objetivos de impacto social y ambiental que deben ser medidos y reportados de manera transparente, y que según Álvarez et al (2021), son una alternativa de redistribución de la riqueza y desarrollo sostenible.

El hecho de constituir emprendimientos desde los postulados de las BIC, conlleva a una serie de beneficios para las empresas, los inversores y la sociedad en general, lo anterior se puede apreciar mediante las estructuras de su conformación, puesto que las BIC pueden ayudar a las empresas a aumentar su legitimidad social, atraer y retener talento, y acceder a nuevos mercados. Desde la óptica de los inversores este tipo de modelo empresarial ofrece una rentabilidad atractiva a los inversores, al tiempo que les permiten invertir en empresas que están generando un impacto positivo en el mundo, de igual manera, las sociedades BIC pueden ayudar a resolver los desafíos sociales y ambientales más urgentes, como el cambio climático, la pobreza y la desigualdad.

Este tipo de modelos empresariales están anclados en las denominadas Benefit Corporation o empresas B, las cuales se basan en la teoría de la empresa con propósito, que sostiene que las empresas no solo deben perseguir fines económicos, sino también fines sociales y ambientales. Esta teoría se basa en la idea de que las empresas tienen una responsabilidad moral de contribuir al bien común y de dejar un legado positivo al planeta.

Las empresas B ofrecen una nueva forma de hacer negocios que tiene el potencial de generar un impacto positivo en el mundo, pues según Löwy (2014), al combinar los objetivos económicos con los sociales y ambientales, las empresas B pueden ayudar a crear un futuro más sostenible y justo para todos. Una de las bases teóricas que sustentan a las empresas B están la teoría de la triple bottom line, esta teoría sostiene que las empresas deben tener en cuenta tres dimensiones de su desempeño: económica, social y ambiental. De igual forma la teoría de la responsabilidad social corporativa (RSC), la teoría sostiene que las empresas tienen una responsabilidad moral de contribuir al bien común.

Las empresas B y la responsabilidad social empresarial (RSE) están estrechamente relacionadas. Ambos enfoques sostienen que las empresas deben tener un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente. Sin embargo, hay algunas diferencias clave entre ambos. La RSE es un concepto amplio que se refiere a las acciones que las empresas realizan para contribuir al bien común. Las empresas pueden llevar a cabo acciones de RSE de manera voluntaria o por obligación legal.

Las empresas B se rigen por un marco legal específico que les permite tener una estructura de gobierno más democrática y participativa, así como establecer objetivos de impacto social y ambiental que deben ser medidos y reportados de manera transparente. Las empresas B se basan en una serie de principios, entre los que se destacan, la Sostenibilidad, debido a que las empresas B deben contribuir al bienestar de la sociedad y el medio ambiente; de igual forma la Transparencia, pues este tipo de modelo requiere que las empresas sean transparentes sobre su impacto social y ambiental, y finalmente la estructura de Gobierno, puesto que las empresas B deben tener una organización más democrática y participativa, postura que va en contravía de las propuestas de Friedman, la cual se enfocaba a la maximización de la riqueza de los accionistas, dejando el aspecto social y ambiental como responsabilidad del Estado. En términos generales, las empresas B pueden considerarse como el extremo más avanzado de la RSE.

De igual forma las empresas que desean convertirse en una BIC esta debe cumplir con una serie de requisitos como lo es tener un objeto social que incluya la generación de impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente, de igual forma establecer objetivos de impacto social y ambiental que deben ser medidos y reportados de manera transparente y finalmente conformar una estructura de gobierno más democrática y participativa.



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

Por otra parte, las BIC se encuentran con una serie de desafíos que se deberán sortear, como lo es una fase incipiente de desarrollo y enfrentan una serie de desafíos, entre los que se destacan, la falta de conocimiento y comprensión sobre las BIC; La necesidad de desarrollar instrumentos financieros para invertir en BIC, la necesidad de crear un entorno regulatorio favorable para las BIC. A pesar de estos desafíos, las BIC tienen el potencial de convertirse en un modelo de negocio cada vez más popular en el futuro.

Las BIC ofrecen un nuevo modelo de negocio que tiene el potencial de generar un impacto positivo en el mundo. Al combinar los objetivos económicos con los sociales y ambientales, las BIC pueden ayudar a crear un futuro más sostenible y justo para todos.

2. Revisión de literatura

Las empresas de Beneficio e Interés Colectivo (BIC) o Benefit Corporations, tienen antecedentes históricos que se remontan a los movimientos de responsabilidad social empresarial y sostenibilidad que han estado evolucionando a lo largo del tiempo. Aunque el término específico BIC es relativamente reciente, las ideas y filosofías subyacentes han estado presentes en diferentes momentos históricos. Algunos antecedentes relevantes incluyen:

Uno de los primeros hallazgos que se pueden presentar son las denominadas Cooperativas y mutualidades nacida en el Siglo XIX y anteriores, dichas cooperativas y mutualidades son ejemplos tempranos de empresas que consideraban los intereses de sus miembros y de la comunidad en general. Estas organizaciones se centraban en el beneficio mutuo y en la satisfacción de necesidades colectivas.

Por otra parte, se evidencia el nacimiento de los movimientos de responsabilidad social empresarial (Siglo XX); se puede evidenciar que lo largo del siglo XX, surgieron movimientos y teorías que cuestionaban el enfoque exclusivo en las ganancias económicas. Peter Drucker y otros pensadores argumentaron que las empresas debían asumir responsabilidades más amplias hacia la sociedad y el bienestar de los empleados.

De igual forma con el advenimiento de las denominadas Empresas sociales y microcréditos nacidas en el Siglo XX, y cuyo mayor exponente es Muhammad Yunus, fundador del concepto de negocios sociales, estableció el Grameen Bank en la década de 1970. Estas empresas tenían el propósito de abordar problemas sociales a través de modelos empresariales, anticipando en cierta medida el enfoque de las BIC.

Más recientemente se ha generado el denominado Crecimiento de la sostenibilidad, datado entre los Siglos XX y XXI, puesto que a medida que la conciencia sobre el cambio climático y la sostenibilidad aumentaba, más empresas comenzaron a incorporar prácticas y valores sostenibles en sus operaciones. La presión de los consumidores, los inversores y las regulaciones impulsó un enfoque más amplio en la responsabilidad social y ambiental.

De manera paralela se ha estructurado la denominada Ley de Corporaciones B, los hallazgos indican que, en 2010, Maryland se convirtió en el primer estado de los Estados Unidos en aprobar la Ley de Corporaciones B, que permitía a las empresas adoptar un estatus legal específico para operar como BIC. Esto marcó un hito en la formalización legal de este enfoque empresarial.

Finalmente se puede apreciar la expansión de la legislación y el movimiento BIC, lo anterior ha tomado una relativa importancia, con la llegada de la década de 2010, más estados en los EE. UU. y otros países promulgaron leyes similares para las BIC. Estas leyes reconocían y protegían el compromiso de las empresas con los intereses de múltiples partes interesadas y su enfoque en el impacto social y ambiental positivo.

Estos antecedentes históricos demuestran cómo las ideas detrás de las empresas de Beneficio e Interés Colectivo han evolucionado a lo largo del tiempo, desde las primeras cooperativas hasta la formalización legal de las BIC en



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

el siglo XXI. Estas empresas buscan redefinir el propósito de los negocios y contribuir de manera significativa al bienestar social y ambiental.

3. Metodología

Para el desarrollo de la presente investigación se ha considerado que esta se hará bajo las dimensiones de los estudios cualitativos, robustecida con el encuadre de argumentos teórico y empíricos, que se correlacionen con el tema objeto de estudio. De igual forma se hace necesario la utilización de procedimientos sistemáticos de análisis como estrategia de investigación. Los estadios de análisis que se pretenden abordar con la presente investigación son áreas de impacto y dimensiones en las cuales se dinamiza las empresas denominadas BIC, para ello se aplicaran las técnicas del análisis cuantitativo y de vigilancia tecnológica, apoyada vigorosamente con herramientas de estadística, centrada en el análisis cuantitativo de datos bibliográficos sobre un tema específico.

El proceso investigativo se inicia con una revisión bibliográfica que permite establecer la importancia de las empresas BIC en Colombia, con el fin de comprender su relación con la sostenibilidad. Asimismo, se identifican y describen detalladamente los componentes que se abordan en la monografía, entre los que se encuentran:

- Dimensiones para las sociedades de bienestar de interés colectivo del Ecuador.
- Movimiento legislativo de Sociedades de Beneficio e Interés Colectivo (B.I.C.) en América Latina.
- Ecosocialismo. La alternativa radical a la catástrofe ecológica capitalista.

Asimismo, se realizó una búsqueda usando palabras claves como filtros, con el fin de encontrar contenido relacionado con las empresas BIC para identificar el impacto de sus dimensiones en la sostenibilidad empresarial colombiana. Los descriptores utilizados fueron: Sociedades BIC, Empresas B, Interés Colectivo, Modelo de negocio, Responsabilidad social corporativa, Sostenibilidad, Beneficio social.

El criterio de búsqueda que se aplicó fue el de seleccionar los documentos publicados entre los años 2014 y 2022. No obstante, no se descartaron los documentos anteriores a estas fechas, ya que aportaron datos relevantes que permitieron profundizar y resaltar la naturaleza de las empresas BIC.

Simultáneamente, mediante el empleo de la técnica de encuesta. Las unidades objeto de estudio son empresas de esta índole y estatus. Este instrumento de recolección de datos consiste en un cuestionario exhaustivo de 25 preguntas en un idioma (español).

4. Resultados

Dado que en la actualidad se avanza de manera significativa en la aplicación de la metodología antes expuesta, y con la cual se pretende establecer los volúmenes de producción intelectual elaborados con respecto a este tipo de modelo empresarial, de igual forma es importante establecer el nivel de coautorías y quienes son los teoristas más representativos del tema objeto de estudio. De igual forma es necesario identificar mediante el análisis de estructura conceptual la potencial conformación de clústeres. Finalmente se puede lograr establecer variables como lo son las tecnologías utilizadas en los sectores donde se ha aplicado este tipo de emprendimientos, y los diferentes aprendizajes que ha traído consigo la implementación de los modelos de empresa.

Conclusiones



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

La creación de empresas BIC es una iniciativa positiva que puede tener un impacto significativo en la sociedad y el medio ambiente. Estas empresas tienen el potencial de crear un nuevo modelo de negocio que combine el éxito económico con la sostenibilidad social y ambiental.

Lo anterior se sustenta en el hecho de que existe una creciente demanda de empresas que tengan un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente. Las empresas BIC satisfacen esta demanda, ofreciendo a los consumidores y a los inversores la oportunidad de apoyar a empresas que comparten sus valores.

Las empresas BIC pueden generar un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente. Estas empresas se comprometen a mejorar la vida de sus trabajadores, a contribuir a la equidad social y a proteger el medio ambiente.

De igual forma, las empresas BIC pueden ser rentables. Las empresas BIC no tienen que sacrificar la rentabilidad para cumplir con sus objetivos sociales y ambientales. De hecho, pueden encontrar nuevas oportunidades de negocio al atender a las necesidades de los consumidores y los inversores que buscan empresas responsables.

Por supuesto, la creación de empresas BIC es solo un primer paso. Es importante que estas empresas sean apoyadas por el gobierno, las instituciones financieras y los consumidores para que puedan alcanzar todo su potencial.

Finalmente se debe precisar que aunado a lo anteriormente indicado este tipo de modelo empresarial puede generar beneficios como es la creación de empleos de calidad, con salarios justos y condiciones laborales dignas, con lo cual puede potenciar una mejora de la calidad de vida puesto que pueden contribuir a mejorar la calidad de vida de sus trabajadores, sus familias y las comunidades en las que operan, en paralelo con la protección del medio ambiente reduciendo su impacto en la contaminación y el cambio climático, y no se puede obviar el hecho que este tipo de empresas generan la promoción de la equidad social contratando y capacitando a trabajadores de grupos vulnerables.

Agradecimientos

Universidad Pontificia Bolivariana, Integrantes Grupo de Investigación GIA. Universidad Santo Tomas de Aquino Grupos de investigación IDERCON – INGLONET.

Referencias

Alonso-Martinez, D., de Marchi, V., & di Maria, E. (2021a). The sustainability performances of sustainable business models. *Journal of Cleaner Production*, 323, 129145. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2021.129145>

Álvarez, J., Montes, J., Murillo, D., & González, R. (2021). Dimensiones para las sociedades de bienestar de interés colectivo del Ecuador. *Revista científica de la Universidad Cienfuegos*, 389-397.

Bocken, N., Boons, F., & Baldassarre, B. (2019). Sustainable business model experimentation by understanding ecologies of business models. *Journal of Cleaner Production*, 208, 1498–1512. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2018.10.159>

Clauß, T., Kraus, S., & Jones, P. (2022). Sustainability in family business: Mechanisms, technologies and business models for achieving economic prosperity, environmental quality and social equity. *Technological Forecasting and Social Change*, 176, 121450. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.121450>



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

25 AÑOS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UPB BOLIVARIANA



Connolly, C., Mujica, J., & Noel, S. (2019). Movimiento legislativo de Sociedades de Beneficio e Interés Colectivo (B.I.C.) en América Latina: análisis, desafíos y propuestas para su avance. Ottawa: Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo (IDRC) de Canadá.

Higgins, C., & Coffey, B. (2016). Improving how sustainability reports drive change: a critical discourse analysis. *Journal of Cleaner Production*, 136, 18–29. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2016.01.101>

Löwy, M. (2014). *Ecosocialismo. La alternativa radical a la catástrofe ecológica capitalista*. Buenos Aires: Ocean Sur.

MINISTERIO DE COMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO. (2020). El ABC de las Sociedad de Beneficio e Interés Colectivo (BIC). <https://www.mincit.gov.co/minindustria/sociedades-bic/ebook-sociedades-bic-02dic.aspx>

Moshood, T. D., Nawanir, G., Aripin, N. M., Ahmad, M. H., Lee, K. L., Hussain, S., Sanusi, Y. K., & Ajibike, W. A. (2022). Lean business model canvas and sustainable innovation business model based on the industrial synergy of microalgae cultivation. *Environmental Challenges*, 6, 100418. <https://doi.org/10.1016/j.envc.2021.100418>

Rossignoli, F., & Lionzo, A. (2018). Network impact on business models for sustainability: Case study in the energy sector. *Journal of Cleaner Production*, 182, 694–704. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2018.02.015>



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

25 AÑOS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UPB-BUENAVISTA

Universidad Pontificia Bolivariana

TRABAJO DECENTE A PARTIR DE LA FORMALIZACIÓN DE EMPRENDIMIENTOS. CASO: CIÉNAGA – MAGDALENA, COLOMBIA

De La Hoz Suárez, Aminta⁴¹; Manjarres Tete, Arleth⁴²; Cantillo Padrón, Julio⁴³, De La Hoz Suárez, Betty⁴⁴

Resumen— Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible mediante un empleo pleno y productivo que se traduzca en un trabajo decente para todos, es el fin del Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 8 según lo plasmado en los propósitos de la Agenda 2030. Con base a ello, la presente investigación pretende analizar el trabajo decente a partir de la formalización de emprendimientos en el Municipio de Ciénaga – Magdalena, Colombia. Metodológicamente es una investigación de tipo descriptiva con un diseño no experimental, de campo, longitudinal, enmarcado en un enfoque mixto. La investigación se sustenta en los aportes teóricos de Montoya, Méndez y Boyero (2017), Fairlie & Fossen (2017) y Ramírez, Bernal, & Fuentes (2013), asimismo, la intervención de los grupos focalizados de comerciantes se concreta con la participación de sujetos informantes caracterizados por los vendedores ambulantes de bienes y servicios donde se asienta el tejido comercial del municipio, a quienes se les aplicó encuesta estructurada. Se encontró que los emprendimientos no formalizados obedecen a una necesidad de supervivencia económica para abastecer condiciones básicas en una proporción preponderante del 97,7%; y un 2,3% desarrollan el emprendimiento como una oportunidad de mejora de ingresos; siendo los emprendimientos culinarios, servicio de belleza y prestación de servicio de transporte los más comunes. Por lo cual se concluye que es necesario formalizar los emprendimientos de sobrevivencia a partir de la estrategia prioritaria del trabajo decente visionándose al desarrollo endógeno de estas comunidades que podrán establecer sus negocios bajo los criterios de legalidad plena que les permitan operar con sus propios recursos, capital semilla y el financiamiento de terceros bajo respaldos de su legalidad comercial, asimismo tendrán las posibilidades de participar en proyectos gubernamentales locales, regionales e incluso nacionales para ofrecer formalmente sus productos y servicios con respaldo institucional que garanticen su correcta colocación.

⁴¹ Doctora en Ciencias Gerenciales con Postdoctorado en Gerencia de las Organizaciones. Magister en Gerencia de Empresas, Mención Gerencia de Operaciones, Contador Público. Investigador, Miembro del Grupo de Investigación Gestión Empresarial y Competitividad del Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional “Humberto Velásquez García” (INFOTEP-HVG), Colombia, <https://orcid.org/0000-0001-6230-8869>, amintadelahoz@infotepvg.edu.co

⁴² Doctorante en Ciencias Económicas, Magister en Planeación para el Desarrollo. Contador Público. Investigador, Miembro del Grupo de Investigación Gestión Empresarial y Competitividad del Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional “Humberto Velásquez García” (INFOTEP-HVG), Colombia, <https://orcid.org/0000-0002-7758-1646>, arlethmanjarres@infotepvg.edu.co

⁴³ Magister en Ciencias Contables de la Universidad de Antioquia, Magister en Administración de la Universidad Nacional de Colombia, Especialista en Gerencia de la Hacienda Pública y Contador Público de la Corporación universitaria del Caribe (CECAR). Docente e Investigador, Miembro del Grupo de Investigación en Gestión de la Producción y la Calidad Organizacional de la Universidad de Sucre, Colombia, <https://orcid.org/0000-0001-7589-7877>, jccantillop@unisucrevirtual.edu.co

⁴⁴ Magister Scientiarum en Gerencia de Empresas, Mención Gerencia Financiera; Licenciada en Contaduría Pública; Diplomada en Docencia para la Educación Superior; Investigadora Científica Acreditada; Miembro del comité científico de Revistas Académicas Internacionales; Directora del Grupo INDECSAR; Editora en Jefe de la Revista Mundo Financiero; Escritora y Articulista Científica. Docente de la Universidad ECOTEC, Ecuador, <https://orcid.org/0000-0002-5800-9775>, bdelahoza@ecotec.edu.ec



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

25 AÑOS FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS UPB BOLÍVARIANA

Universidad Pontificia Bolivariana

Palabras clave— *Emprendimiento informal, Formalización de emprendimientos, ODS-8, Trabajo decente, Ciénaga - Magdalena.*

Abstract— *Promoting sustained, inclusive and sustainable economic growth through full and productive employment that translates into decent work for all, is the goal of Sustainable Development Goal (SDG) 8 as embodied in the purposes of the 2030 Agenda. Based on To this end, this research aims to analyze decent work from the formalization of enterprises in the Municipality of Ciénaga - Magdalena, Colombia. Methodologically, it is a descriptive type of research with a non-experimental, field, longitudinal design, framed in a mixed approach. The research is based on the theoretical contributions of Montoya, Méndez y Boyero (2017), Fairlie & Fossen (2017) and Ramírez, Bernal, & Fuentes (2013), likewise, the intervention of the focused groups of merchants is specified with the participation of informants characterized by street vendors of goods and services where the commercial fabric of the municipality is based, to whom a structured survey was applied. It was found that non-formalized enterprises obey a need for economic survival to supply basic conditions in a preponderant proportion of 97.7%; and 2.3% develop entrepreneurship as an opportunity to improve income; being the most common culinary ventures, beauty services and provision of transportation services. Therefore, it is concluded that it is necessary to formalize the survival enterprises based on the priority strategy of decent work, envisioning the endogenous development of these communities that will be able to establish their businesses under the criteria of full legality that allow them to operate with their own resources, capital Seed and financing from third parties under the backing of their commercial legality, they will also have the possibility of participating in local, regional and even national government projects to formally offer their products and services with institutional support that guarantee their correct placement.*

Keywords— *Informal entrepreneurship, Formalization of enterprises, ODS-8, Decent work, Ciénaga - Magdalena.*



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

25 AÑOS FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS UPB-BUENAVISTA

Universidad Pontificia Bolivariana

1. Introducción

Trabajo ..., término con diferentes acepciones desde el enfoque o criterios que le den las personas, siendo una bendición para algunos, para otros una necesidad y unos pocos lo consideran una abominación, pero ¿qué razones hay para asegurar que es abominable? Las estadísticas aportadas por la Organización Internacional del Trabajo (2022), demuestra que para el año 2021, 49.6 millones de personas vivían en condiciones de esclavitud moderna, de éstas, 27.6 millones en situación de trabajo forzoso. Desde esta óptica, es natural que el trabajo no sea visto como una bendición y mucho menos al considerar según los aportes de la estadística referenciada que el sector empresarial, incluso el Estado se ha hecho partícipe de esta irregularidad, por ejemplo, de esos 27.6 millones de personas, 17.3 millones son explotadas en el sector privado y 3.9 millones en situación de trabajo forzoso impuesto por el Estado.

Sin embargo, desde la óptica de la OIT (2004), el trabajo hace alusión a actividades humanas que provee los medios de sustentos necesarios, por efectuarse a cambio de una remuneración. En atención a ello, Virgilio Levaggi, director regional Adjunto de la Oficina Regional de la OIT para América Latina y el Caribe para la vigencia 2004, da un calificativo al término al asociarlo con trabajo decente, que busca expresar la razón de ser del mismo, es decir, un buen trabajo o un empleo digno. Por eso, OIT (2022), manifiesta que el trabajo decente permite que los trabajadores y los empleadores adopten libremente y en igualdad de condiciones medidas para mejorar su entorno de trabajo.

Ante ello, se incorpora el término dignificación que busca honrar a la persona al hacerse sentir capaz y útil al servicio de la sociedad. En este particular, la OIT (1999) propuso en sus objetivos la promoción de los derechos fundamentales en el trabajo; la protección social y el dialogo social, generando la perspectiva a los hombres y mujeres de acceder a trabajos decentes bajo los lineamientos de libertad, justicia, seguridad y dignidad humana.

Es así como Urbano (2023), establece la necesidad de analizar las modalidades de trabajo para lograr la dignificación de este, siendo necesario la formalización laboral. Sin embargo, la situación problemática se circunscribe en esas reales oportunidades existentes para vincularse en el ámbito laboral, tanto más al considerar que en el caso de Colombia las fuentes de empleo para una masa importante de personas son precaria, por ejemplo, según el DANE (2023) en abril de 2023, la tasa de desempleo en el total nacional fue del 10,7%, sin embargo, es necesario contrastar esta cifra con los ocupados, con una tasa de ocupación del 57,7%.

En función a ello, para abril de 2023, a nivel nacional, los ocupados categorizados como trabajadores por cuenta propia aumentó en 405 mil en comparación con el mes de abril de 2022, representando una contribución de 1,8 puntos porcentuales (DANE:2023), sin embargo, el asunto clave está en los trabajos por cuenta propia que al desarrollar su actividad comercial tal vez no han logrado formalizarse y por ende son emprendimientos de diferente naturaleza que aportan al desarrollo económico local.

Contextualizando la situación descrita, según el Compes 4011 (2020), Colombia es uno de los países con las tasas más altas de cuentapropismo en el mundo, alcanzando cerca de 46 %, limitando así el desarrollo económico de la sociedad puesto que la relación sana establecería que la disminución de los trabajadores por cuenta propia aporta al crecimiento y por ende desarrollo económico, según lo comentado por Alaimo, Bosh, Kaplan y Pagés (2015). Además, según el DANE (2019), cerca del 65 % de las empresas son informales y solo 24% cuenta con el Registro Único Tributario (RUT), asimismo otro dato interesante es que 13% de las empresas que cuentan con registro mercantil, solo el 36 % en promedio anual crea al menos un empleo formal (Confecámaras, 2018).

En el caso del Municipio de Ciénaga ubicado en el Departamento del Magdalena, muy cercano a la ciudad turística de Santa Marta, donde se aprecia una economía informal preponderante al ojo humano, ratificada por las estadísticas del asentamiento del sector informal y sus aportes al municipio. Por ejemplo, las palabras del Coordinador de Infotep Emprende para el año 2019, indican que “la informalidad económica sigue golpeando a la ciudad, en Ciénaga la cifra en este aspecto alcanza el 78%, una de la más alta del país”, según lo reportado por el Diario El Informador (2019). En este particular, la falta de empleos formales caracteriza la zona, incluso la capital



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

del Departamento según lo reflejado por el DANE sobre el mercado laboral registrando para el 2021 una tasa de desempleo en Santa Marta en 16,5% por encima de la media nacional que se encuentra en 16,4% y una informalidad del 62,9% (El Heraldo: 2021).

Según lo anterior, la OIT (2015) manifestó que la economía informal se asocia con el sector informal, ya que las actividades que desarrollan los trabajadores y las empresas no se pueden asociar con un único sector de la economía porque abarcan diversos sectores. En tal sentido, la economía informal se sustenta en las actividades económicas desarrolladas por los trabajadores y unidades económicas que están insuficientemente contempladas por sistemas formales o sencillamente no lo están en absoluto, por lo que sus actividades no están recogidas por la ley, desempeñándose al margen de ella.

Bajo la misma orientación, la fuente noticiosa revela según estadísticas del DANE para el 2019, que de los 5,6 millones de trabajadores en condición de informalidad que hay en Colombia, 1,2 millones se encuentran en la Costa Caribe. En este sentido, las proporciones de informalidad se estiman con mayor presencia en las ciudades de Sincelejo y Santa Marta considerando el municipio de Ciénaga. Es así como se aprecia un tejido productivo del municipio por los nativos de la zona, colombianos de otros sectores geográficos de la costa caribe, colombianos retornados del extranjero y venezolanos que se han asentado en algunos casos de paso pero que por circunstancias diarias de sobrevivencia han optado por quedarse en esta zona geográfica.

Esto lleva a mirar el emprendimiento como una opción real para poder formalizar la economía informal en aras de contribuir al trabajo decente, visto por la Organización Internacional del Trabajo como una necesidad de formalización de este tipo de economías para tratar de atender los propósitos centrales de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), particularmente el número 8 centrado en el trabajo digno que aporte al desarrollo económico local, nacional e internacional. En este sentido, se concretaría lo apreciado por Razeto (1993), donde ratifica la necesidad de alternativas de hacer economía, basadas en la solidaridad y el trabajo; como respuesta real a los problemas de pobreza, exclusión la marginación que afectan a diversas regiones del mundo.

Por esta razón, la dinámica del desarrollo económico local del municipio es medular para la prevalencia de la fuerza trabajadora que les obliga el sistema a buscar maneras de monetizar mediante la actividad comercial informal a prontitud de atender sus necesidades y la de sus familias, en función a ello es necesario atender al siguiente cuestionamiento: ¿de qué manera la formalización de los emprendimientos aportaría al trabajo decente en el Municipio de Ciénaga – Magdalena Colombia?

2. Generalidades sobre emprendimientos como estrategia de formalización de ideas de negocio para aportar al trabajo decente en el municipio de Ciénaga - Magdalena

Se hace necesario hacer una contextualización geográfica, histórica y cultural del municipio de Ciénaga que pertenece al departamento del Magdalena. Su ubicación geográfica se precisa a orillas del Mar Caribe, en el extremo nororiental de la Ciénaga Grande de Santa Marta. Originalmente, su actividad económica predominante fue el monocultivo, siendo reconocida en parte como una zona bananera, sin embargo, con el transcurrir del tiempo, se ha dado una diversidad de productos agrícolas y ganadería, y posteriormente los servicios turísticos al considerar ciertos elementos naturales y culturales propios de la región que atrae a visitantes.

Con base a ello, es conocido la riqueza histórica y cultural del municipio, siendo característico y parte de su idiosincrasia los elementos puntuales que se listan a continuación:

- El Templete: obra arquitectónica construida entre 1925 y 1926 que eleva sus ocho columnas de fuste cónico con capiteles de orden compuesto sobre un basamento circular, y se encuentra rematado por una corona.
- Leyenda ideada por el escritor y poeta Darío Torregrosa Pérez, del Caimán Cenaguero que se comió a Tomasita
- Las luchas de los trabajadores explotados por la compañía americana en el tiempo de la producción



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

bananera para exportación bajo de dominio de grandes capitales de la United Fruit Company, fue la matanza en masa.

Tal como se aprecia en la ilustración 1, el municipio hace parte de la costa caribe colombiana, con aspectos históricos y culturales que han marcado esta región en el transcurrir del tiempo y en la actualidad se mantienen elementos vivos en función de las luchas de pobladores por tener fuentes de entradas económicas dignas y respaldadas por proyectos de entidades gubernamentales.

Ilustración 1. Ubicación geográfica y detalles históricos-culturales de Ciénaga



Fuente: Elaboración propia con base a imágenes aportadas por la Alcaldía de Ciénaga (2023)

Con base a lo anterior, es preciso referenciar el emprendimiento como una posible opción de dignificación laboral en atención a lograr formalizarlos. En este caso, Velasco, Ordoñez, Restrepo & Coronel (2021) consideran el emprendimiento como un impulsor esencial de la sociedad que aporta al crecimiento económico. Asimismo, promueve la innovación, productividad, crea empleo y aporta al abordaje de los desafíos a los que se enfrenta la sociedad.

Por esto, el emprendimiento es una opción de mitigación de pobreza e inclusión que genera bienestar por centrarse en el factor de la ocupación, siendo necesaria puesto que naturalmente las personas quieren sentirse útiles e incluso autogestionarias. En este particular, en Colombia según el Plan Nacional de Desarrollo (2022 a 2026), se concreta que los actores principales para la generación de empleos son los emprendedores y el sector empresarial privado, que al actuar de manera mancomunada plantearán opciones para vincular a personas de partes urbanas o rurales a empleos dignos.

Pero es necesario el financiamiento, y en atención a él, la Ley 2069 (2020) sobre emprendimiento referencia claramente en su artículo 46 a INNpursa, entidad adscrita al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo para ejecutar programas, instrumentos y recursos para el emprendimiento y el desarrollo empresarial con énfasis en emprendimiento e innovación empresarial en el país, asignándoles recursos, conforme a la reglamentación que se expida el Gobierno Nacional. Considerando este aspecto legal, se hace llamado a las opiniones expresadas por Calanchez Urribarri, Ríos, Zevallos Aquino, & Silva Peralta (2022) quienes realzan que el emprendimiento es un proceso de creación de valor de la creatividad, generando productos y/o servicios valiosos a partir de la creatividad. Por lo tanto, el emprendedor innova en su modelo de negocio aplicando sus capacidades innatas, formación y experiencias pasadas, pero necesita de ese aspecto monetario para materializar sus ideas, y es por eso por lo que el financiamiento es medular como respaldo certero que acompañaría la ejecución de sus ideas creativas.

Al considerar lo anterior, también es necesario catalogar al tipo de emprendimiento que se le apunta, pudiendo ser al emprendimiento por necesidad o de oportunidad, en este sentido, en el segundo, la actividad emprendedora se



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

considerada procíclica, y en el primero es contracíclico (Fairlie & Fossen: 2017). Es así como el emprendimiento por oportunidad se crea voluntariamente una empresa o se materializa formalmente esa idea de negocio que circunda es un referente de dinámica económica, mientras que al tratarse de un emprendimiento por necesidad se genera como opción inmediata para la falta de un empleo que garantice la adquisición de unidades monetarias para su sostenimiento y de su familia.

De esta manera, Ramírez, Bernal, & Fuentes (2013) categorizan al emprendedor por oportunidad como un individuo con un nivel de instrucción alto y amplia formación empresarial - técnica, y el emprendedor por necesidad como una persona con un bajo perfil socioeconómico que ostenta ocuparse para generar su sostenimiento monetario. Ver la ilustración 2 que plantea la esencia de cada tipo de emprendimiento.

Ilustración 2. Esencia del emprendimiento por Oportunidad o Necesidad



Fuente: Elaboración propia (2023)

Además, queda claro que al emprender de alguna manera se estaría aportando al ODS 8, puntualizado por la Organización de Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (s/f) como una urgencia trabajos mejores, seguros y variados en especial en las zonas rurales, porque la mayoría de los trabajadores, tienen empleos precarios y mal remunerados en la economía rural informal, una situación que usualmente los lleva a migrar a las zonas urbanas donde los mercados laborales a menudo ya están saturados. Esta situación descrita es un reflejo de lo que ocurre en el municipio de Ciénaga Magdalena, siendo necesario responder realmente al crecimiento económico sostenido, incluso con empleo pleno, decente y productivo, tal como lo plantean Montoya, Méndez y Boyero (2017) en la ilustración 3.

Ilustración 3. Componentes del trabajo decente



Fuente: Montoya, Méndez y Boyero (2017)

3. Metodología

Metodológicamente, la propuesta se centra en un enfoque investigativo mixto, es decir, se plantea un estudio cuali – cuantitativo. Asimismo, la investigación es de tipo analítico y descriptiva centrada inicialmente en una



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

caracterización del sector productivo comercial informal ubicado en la Estación del Municipio de Ciénaga – Magdalena con intenciones de generar una propuesta de creación o formalización a futuro de este tejido productivo comercial. Asimismo, se tiene que el diseño investigativo es de campo, donde se intervendrá directamente a los comerciantes informales ubicados en la calle 17 con carreras 11 hasta la 21 del Municipio de Ciénaga, Magdalena. Para ello se diseñó un instrumento de recolección de datos para aplicar in situ con intenciones de caracterizar a esos comerciantes y determinar las necesidades de formalización de sus ideas de negocio en atención a que las mismas deben trascender al hecho de obtener recursos monetarios a diario para su sostenimiento y el de sus familias.

Adicionalmente se postula una investigación transeccional con un diseño no experimental, en el sentido que la recogida de datos se dará en un momento único establecido en el plan metodológico. Además, el abordaje de la situación problemática es en su estado natural, lo que indica que no se manipularon las variables objeto de estudio sino que se hizo su abordaje tal y como se da el fenómeno. Finalmente, la captura de datos se tabuló y a partir de allí se hizo un análisis interpretativo que generó discusión.

4. Resultados

La revisión literaria permite plantear la necesidad de formalización de ideas de negocios a partir de emprendimientos sobre todo de oportunidad, la ilustración 4 muestra las tendencias que sustentan dicha necesidad.

Ilustración 4. Ocupados por cuenta propia y en relaciones laborales ilegales 2010-2018



Fuente: DANE (2019)

Según lo que se aprecia en la ilustración 4, la tendencia es al cuentapropismo, fenómeno mundial con presencia importante en Colombia, donde prevalece trabajo independiente comercial o de prestación de servicios donde tal vez contrate a otros irregularmente sin protección legal sustentado en órdenes a ejecutar carentes de un contrato laboral – comercial. Este comportamiento está acorde con lo expresado por Compes 4011 (2020), ratificándose que Colombia es uno de los países con las tasas más altas de cuentapropismo a nivel mundial, generándose una relación impracticable al aumentar en mayor medida los trabajadores por cuenta propia que no aportan desarrollo económico.

Por otra parte, en el municipio de Ciénaga Magdalena se aprecia emprendimientos informales o trabajo a cuenta propia bajo la naturaleza de sobrevivencia o por necesidad, se sustenta por el instrumento aplicado a los sujetos informantes según se aprecia en la ilustración 5.

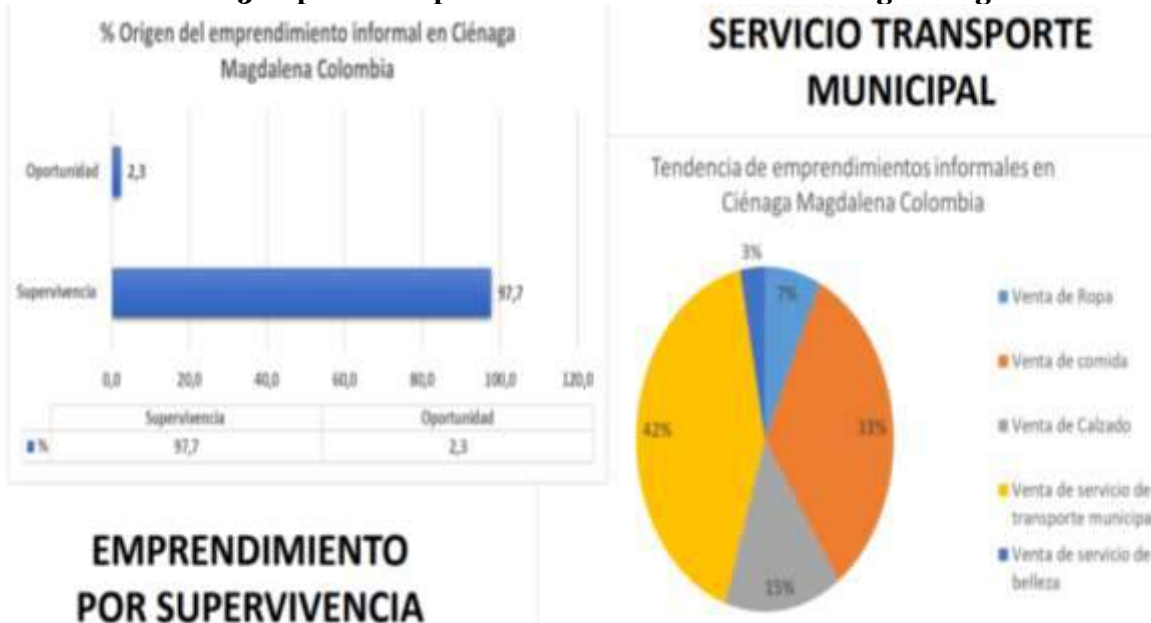


4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

Ilustración 5. Tipos de emprendimiento informal en Ciénaga - Magdalena



Fuente: Elaboración propia con base a instrumento aplicado (2023)

La ilustración 5 muestra que el tipo de emprendimiento informal practicado en este municipio es el de supervivencia, generándose una crítica en función a la verdadera vocación del emprendedor con respecto a materializar su idea en el criterio de la oportunidad o acción natural de desarrollar o materializar su idea creativa. En este aspecto se considera lo expuesto por Fairlie & Fossen (2017), al indicar que el emprendimiento por necesidad es contracíclico porque describe la tendencia económica de la zona objeto de estudio mediante el empleo o la ubicación laboral real de las personas y su posible aporte al desarrollo económico local, siendo en este caso nulo. Por el contrario se debe estimular a esos pocos emprendedores por vocación que pretenden materializar su creatividad en función de su propia visión. Además, la tendencia de emprendimiento por supervivencia se sustenta en los servicios de transporte municipal por vía automotor o de fuerza humana característico en el municipio por la presencia de una cantidad importante de bicitaxis.

Finalmente, se planteó una correlación entre los ingresos percibidos por la actividad informal y sus gastos en función de postear verdadera las intenciones de su labor productiva diaria, tal como detalla en la ilustración 6.

Ilustración 6. Relación Ingresos – Gastos – Ahorro de emprendimientos informales



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local



Fuente: Elaboración propia con base a instrumento aplicado (2023)

Lo planteado en la ilustración 6 ratifica la razón de ser de los emprendimientos por necesidad que se dan en su mayoría en el municipio de Ciénaga, como una medida de inmediatez por la falta de un empleo formal que garantice cubrir las necesidades básicas de cada trabajador y su familia. Adicionalmente a ello, se aprecia en la zona problemas que traen desde décadas pasadas referidas al conflicto armado, la movilización forzosa en el mismo departamento geográfico o de otras zonas del país así como el retorno de colombianos del extranjero por los cambios en la políticas económicas, sociales y de seguridad de los países donde vivieron con sus familias por décadas, y adicionalmente se le suma los migrantes venezolanos que a modo de diáspora han salido de su país de origen, trayendo como consecuencias mayor precariedad del trabajo, por lo que encontrar que hacer algo para sobrevivir en la mayoría de los casos no los estaría dignificando como personas.

De este estudio se ratifica la necesidad de la intervención real de los entes gubernamentales en sus diferentes espacios geográficos para realmente implementar políticas de trabajo digno decente, y siendo que el Estado no tienen las capacidades óptimas para lograrlo, generar acompañamiento a esos emprendedores que por necesidad o por vocación realmente si desean formalizarse para generar seguridad laboral desde el interior para impactar al desarrollo económico, dicha reflexión se sustenta en lo comentado por los sujetos informantes según se aprecia en la tabla 1.

Tabla 1. Aspectos que considerar para la formalización del tejido productivo informal de Ciénaga como propuesta de Trabajo Decente

VARIABLE	SI	%	NO	%
¿Han recibido capacitación en Cooperativismo por parte del Gobierno Municipal?	0	0	129	100
¿Están asociados a una Cooperativa de Emprendedores del Municipio?	0	0	129	100
¿Han recibido capital semilla por parte del Gobierno Municipal?	0	0	129	100
¿Están legalizados a través de Cámara de Comercio?	0	0	129	100
¿Tienen un vocero que los represente a nivel del Gobierno Municipal?	0	0	129	100

Fuente: Elaboración propia con base a instrumento aplicado (2023)

Conclusiones



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

El emprendimiento por vocación se asocia al criterio de oportunidad al materializarse voluntariamente una idea creativa al formalizarla, siendo necesario el respaldo no sólo en capital semilla sino de acompañamiento real para sustentar la idea de negocio original, por lo cual se concluye que los elementos naturales de visión emprendedora hacen que los involucrados se apropien del proceso.

Por otra parte, lo planteado por el ODS-8 no está circunscrito únicamente al Estado Gubernativo o por el contrario a la intención de progreso de cada persona aspirante, más bien es un juego donde debe intervenir el Estado, el sector empresarial y los emprendedores que desean formalizar sus negocios para aportar también a esa condición de trabajo decente para el desarrollo económico local.

Finalmente, al momento de escribir este producto investigativo, se tiene que el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, está generando talleres de emprendimiento en el municipio de Ciénaga para realzar la gastronomía (guineo con queso), turismo histórico y cultural de la zona. La idea es que no se queden solo con las orientaciones, sino que se aporte en el acompañamiento y capital semilla para el desarrollo de esas ideas creativas de negocio como opción a un trabajo decente al formalizar el tejido comercial de la zona.

Agradecimientos

La entidad patrocinadora del estudio es el Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional “Humberto Velásquez García”, IES-INFOTEP, Ciénaga – Colombia, por lo cual agradecemos a la IES por sus aportes en recursos económicos, humanos y tecnológicos para el desarrollo del Proyecto de investigación titulado: “Dinámica de desarrollo endógeno para la formalización del tejido productivo comercial informal ubicado en el sector la Estación del Municipio de Ciénaga – Magdalena”, el cual se presentó en Convocatoria Interna.

Referencias

- Alaimo, V., Bosh, M., Kaplan, D. y Pagés, C. (2015). Empleos para crecer. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Calanchez Urribarri, á., R. C., Zevallos Aquino, R., & Silva Peralta, F. (2022). Innovación y emprendimiento social como estrategia para afrontar la Pandemia COVID-19. *Revista de Ciencias Sociales*, XXVIII(I), 275-287.
- Confecámaras (2018). Nuevos hallazgos de la supervivencia y el crecimiento de las empresas en Colombia. Bogotá Congreso de Colombia. Ley 2069 de 2020. Tomado de: https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=160966
- Conpes 4011 (2020). Política nacional de emprendimiento. Bogotá. Tomado de: <https://confecoop.coop/wp-content/uploads/2020/12/CONPES-4011.pdf>
- DANE (2019). Encuesta de micronegocios. Tomado de: <https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ech/micro/Pres-micronegocios-2019.pdf>
- DANE (2019). GEIH. Mercado laboral. Tomado de: <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-y-desempleo>
- DANE (2023). Indicadores de mercado laboral abril 2023. Comunicado de prensa. Tomado de: https://www.dane.gov.co/files/operaciones/GEIH/EMPLEO_DESEMPLEO/cp-GEIH-abr2023.pdf
- El Heraldo (2021). De cada 100 personas que trabajan en Santa Marta, 62 están en la informalidad. Tomado de <https://www.elheraldo.co/magdalena/de-cada-100-personas-que-trabajan-en-santa-marta-62-estan-en-la-informalidad-854217>
- El Informador (2019). Ciénaga cuenta con la tasa más alta en informalidad del país. Tomado de: <https://www.elinformador.com.co/index.php/el-magdalena/82-cienaga/205464-cienaga-cuenta-con-la-tasa-mas-alta-en-informalidad-del-pais>
- Fairlie, Robert; Fossen, Frank. (2017). Opportunity versus Necessity Entrepreneurship: Two Components of Business Creation. SIERPR Discussion Paper, N.º 17-014. Tomado de: <https://doi.org/10.2139/ssrn.3010267>
- Montoya, C.; Méndez, J.; Boyero, M. (2017). Trabajo digno y decente: una mirada desde la OIT para la generación de indicadores para las pyme mexicanas y colombianas. *Revista “Visión de Futuro”* Año 14, Volumen N° 21, N°2, Julio- Diciembre 2017 – Pág. 84- 106



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

25 AÑOS FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS UPB BUENAVISTA

Universidad Pontificia Bolivariana

- Organización de Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (s/f). Objetivos de desarrollo sostenible. Tomado de: <https://www.fao.org/sustainable-development-goals/goals/goal-8/es/>
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (1999). Conferencia Internacional del trabajo: Oficina Internacional del trabajo Ginebra. Memorias del director: Trabajo decente: <http://www.ilo.org/public/spanish/standards/relm/ilc/ilc87/rep-i.htm>
- Organización Internacional del Trabajo (2004). ¿Qué es el trabajo decente? Tomado de: https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_LIM_653_SP/lang--es/index.htm
- Organización Internacional del Trabajo (2015). Resolución relativa al trabajo decente y la economía informal. Tomado de: <https://www.ilo.org/public/spanish/standards/relm/ilc/ilc90/pdf/pr-25res.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo (2022). Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y su seguimiento. Tomado de: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/-declaration/documents/normativeinstrument/wcms_716596.pdf
- Organización Internacional del Trabajo (2022). Estimaciones mundiales sobre la esclavitud moderna: trabajo forzoso y matrimonio forzoso - Resumen Ejecutivo. Tomado de: https://www.ilo.org/global/topics/forced-labour/publications/WCMS_854797/lang--es/index.htm
- Ramírez, Martín; Bernal, Manuel; Fuentes, Roberto. (2013). Emprendimiento y desarrollo manufactureros en las entidades federativas de México. Revista Problemas del Desarrollo, 44(174), 167-195. Tomado de: [https://doi.org/10.1016/S0301-7036\(13\)71892-3](https://doi.org/10.1016/S0301-7036(13)71892-3)
- Razeto L., (1993). Debate comunicando acerca de la llamada economía popular. En Comunicando: Boletín de Informaciones Interorganizacionales, Vol. 24, p 14-19.
- Urbano, J. (2023). Las dicotomías de la dignificación del trabajo en Colombia y las disyuntivas de su cambio estructural. Universidad Externado de Colombia. Tomado de: <https://divergencia.uexternado.edu.co/wp-content/uploads/sites/58/2023/06/N5-Las-dicotomias-de-la-dignificacion-del-trabajo.pdf>
- Velasco, Ordoñez, Restrepo & Coronel (2021). Mincomercio. Ley de emprendimiento en Colombia Construcción de una política pública en materia de emprendimiento. Tomado de: <file:///C:/Users/amiho/Downloads/Boletin%20Analitica.pdf>



METODOLOGÍAS EN INFORMES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN COLOMBIA

Cantillo Padrón, Julio Cesar⁴⁵

Resumen— *El presente documento tiene como objetivo examinar las metodologías utilizadas por las empresas colombianas al momento de emitir los Reportes de Sostenibilidad Empresarial. En el documento se analizó la evolución histórica de la RSE en Colombia, se revisarán las metodologías utilizadas en los reportes de sostenibilidad y se discutirán los beneficios y desafíos asociados en la implementación de reportes de sostenibilidad. En Colombia, los informes de RSE son fundamentales para las empresas, reflejando su compromiso con el desarrollo sostenible y permitiendo comunicar de manera transparente sus acciones en ámbitos social, ambiental y económico. Sin embargo, se enfrentan dificultades en su elaboración, como la falta de normativas específicas y el consenso sobre indicadores de medición. Además, el acceso a información confiable y los costos de implementación son barreras para las empresas. Se recomienda establecer normativas, promover el consenso en indicadores, facilitar el acceso a información y brindar apoyo económico y técnico a las empresas.*

Palabras clave— *Metodologías, Reportes, Responsabilidad Social Empresarial, Sostenibilidad.*

Abstract—The purpose of this document is to examine the methodologies used by Colombian companies when issuing Corporate Sustainability Reports. In the document, the historical evolution of CSR in Colombia was analyzed, the methodologies used in sustainability reports will be reviewed, and the benefits and challenges associated with the implementation of sustainability reports will be discussed. In Colombia, CSR reports are essential for companies, reflecting their commitment to sustainable development and allowing transparent communication of their actions in the social, environmental and economic fields. However, there are difficulties in its elaboration, such as the lack of specific regulations and the consensus on measurement indicators. In addition, access to reliable information and implementation costs are barriers for companies. It is recommended to establish regulations, promote consensus on indicators, facilitate access to information and provide economic and technical support to companies.

Keywords— *Methodologies, Reports, Corporate Social Responsibility, Sustainability.*

⁴⁵ Magister en Ciencias Contables de la Universidad de Antioquia, Magister en Administración de la Universidad Nacional de Colombia, Especialista en Gerencia de la Hacienda Pública y Contador Público de la Corporación universitaria del Caribe (CECAR), Docente e Investigador de la institución Uniremington categorizado por Colciencias como Investigador Junior, jccpsinzel@gmail.com.



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

25 AÑOS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UPB BUENAVISTA

Universidad Pontificia Bolivariana

1. Introducción

En un mundo cada vez más globalizado e interrelacionado, hemos presenciado avances significativos en términos tecnológicos, económicos y financieros. No obstante, estos logros también han dado lugar a desafíos importantes en aspectos de carácter ambiental y social. En respuesta a esta situación, en las últimas décadas hemos visto una proliferación de acciones que buscan dar solución a las necesidades del entorno empresarial García et al., (2021), estas acciones son presentadas en los conocidos Informes de Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Estos informes no solo difunden las acciones desarrolladas por las empresas, sino que, promueven la construcción de una sociedad más equitativa y sostenible.

Por tal motivo se puede afirmar que la Responsabilidad Social Empresarial se ha convertido en una herramienta clave para las organizaciones, ya que va más allá de la mera generación de beneficios económicos. Se trata de un enfoque holístico que considera el impacto de las actividades empresariales en el entorno social y ambiental en el que operan. A través de los informes de RSE, las empresas buscan comunicar sus prácticas responsables, así como los resultados y desafíos asociados. Estos informes no solo informan sobre el desempeño económico de las empresas, sino que también abordan aspectos relacionados con la gobernanza corporativa, el compromiso con los derechos humanos, la protección del medio ambiente, la gestión ética, el desarrollo comunitario y otros temas relevantes para la sostenibilidad. Al divulgar esta información, las empresas fomentan la rendición de cuentas y se abren a la evaluación y crítica constructiva tanto de la sociedad como de otros actores interesados.

En medio de la creciente preocupación por el cambio climático, la degradación ambiental y la desigualdad social, las empresas enfrentan un desafío sin precedentes, dado que deben equilibrar el crecimiento económico, el mejoramiento de la valoración de las empresas y el desarrollo de inversiones que den respuesta a los interés del entorno y las comunidades en las que operan. En este contexto, los informes de RSE se convierten en herramientas indispensables, no solo como medios de comunicación transparentes y verificables, sino también como vehículos para demostrar el compromiso real de las empresas con la sostenibilidad y generar confianza entre los diferentes actores interesados, incluidos inversores, clientes y reguladores.

Colombia es un país que alberga una extraordinaria diversidad de ecosistemas y culturas, la adopción de prácticas sostenibles se vuelve esencial para proteger y preservar la riqueza natural y cultural de su territorio. Las empresas colombianas se encuentran en una posición única para liderar el camino hacia la sostenibilidad, aprovechando los recursos locales de manera responsable y promoviendo un desarrollo económico equitativo que no comprometa el bienestar de las generaciones futuras. Tomar decisiones empresariales basadas en criterios sostenibles puede contribuir directamente a la construcción de un futuro más justo y próspero.

Además, el compromiso empresarial puede tener un impacto positivo en la imagen de las empresas. Colombia, con su rica biodiversidad y su valioso patrimonio cultural, puede convertirse en un referente mundial en términos de prácticas empresariales responsables y sostenibles. Este enfoque no solo atrae inversiones de aquellos que buscan empresas comprometidas con la protección del medio ambiente y la responsabilidad social, sino que también promueve el turismo sostenible, impulsando así la economía local y generando empleo en las comunidades cercanas a los destinos turísticos. Es importante destacar que las empresas colombianas no deben limitarse únicamente a cumplir con los requisitos legales en materia de sostenibilidad, sino que deben aspirar a ir más allá, estableciendo estándares más altos y convirtiéndose en agentes de cambio. Esto implica integrar la sostenibilidad en todos los aspectos de sus operaciones, desde la cadena de suministro hasta la gestión de residuos, pasando por la eficiencia energética y la responsabilidad social corporativa.

Conscientes de los desafíos ambientales y sociales, las empresas colombianas tienen la oportunidad y la responsabilidad de liderar el camino hacia la sostenibilidad. La adopción de prácticas sostenibles no solo beneficia al entorno y a las comunidades locales, sino que también fortalece la reputación empresarial, atrae inversiones y promueve el desarrollo económico equitativo. La sostenibilidad se convierte así en un pilar fundamental para



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

construir un futuro próspero y armonioso en Colombia y para posicionar al país como un referente mundial en la búsqueda de soluciones sostenibles.

Los informes de sostenibilidad desempeñan un papel fundamental en la comunicación de los esfuerzos y logros de las empresas en términos de sostenibilidad. Estos informes permiten a las organizaciones compartir de manera transparente y verificable sus prácticas sostenibles, incluyendo aspectos ambientales, sociales y de gobernanza. Al mostrar su compromiso y progreso en estas áreas, las empresas pueden generar confianza y credibilidad entre sus stakeholders, fortaleciendo las relaciones con inversores, clientes y reguladores. Además, los informes de sostenibilidad sirven como una herramienta para identificar oportunidades de mejora y establecer metas a largo plazo, fomentando la innovación y la resiliencia empresarial.

A partir de lo anteriormente expresado el presente documento tiene como objetivo examinar las metodologías utilizadas por las empresas al momento de emitir los reportes de sostenibilidad Empresarial. Para lograrlo, se analizará la evolución histórica de la RSE en Colombia, se revisarán las metodologías utilizadas en los reportes de sostenibilidad y se discutirán los beneficios y desafíos asociados en la implementación de reportes de sostenibilidad.

2. Revisión de literatura

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es un concepto que se refiere al compromiso que asumen las empresas para contribuir al desarrollo sostenible de la sociedad, el capital humano y el medio ambiente Barandica y Díaz (2018), además de su objetivo principal de generar beneficios económicos. Se trata de una forma de gestión empresarial que implica tomar en cuenta los impactos sociales, ambientales y éticos de las actividades de la empresa, e incorporar prácticas y acciones responsables en su día a día.

La RSE implica que las empresas sean conscientes de su papel en la sociedad y adopten decisiones que no solo generen rentabilidad financiera, sino que también sean socialmente beneficiosas y respetuosas con el entorno. Esto implica considerar los intereses de los distintos grupos de interés o stakeholders, como los empleados, los clientes, los proveedores, las comunidades locales y la sociedad en general.

Evolución y contexto de la RSE en Colombia.

En Colombia, la RSE ha experimentado una evolución significativa en las últimas décadas, en sus inicios, las empresas en el país se centraban en generar empleo y contribuir al desarrollo económico. Sin embargo, con el tiempo, se ha reconocido la importancia de incorporar aspectos sociales, ambientales y éticos en la gestión empresarial.

En la década de 1990, surgieron las primeras iniciativas de RSE en Colombia, principalmente impulsadas por empresas multinacionales. Estas iniciativas se enfocaban en áreas como la responsabilidad ambiental, la calidad de vida de los empleados y el apoyo a proyectos comunitarios. Con el paso del tiempo, la RSE se fue extendiendo a empresas de diferentes tamaños y sectores. Según Viviana y Córdoba (2017) una de las primeras empresas que impulsaron la RSE en Colombia fue la empresa Ingenio Manuelita, dentro de las actividades desarrolladas fueron: la construcción de viviendas, la iglesia y la escuela (p. 17).

En el contexto colombiano, la RSE ha cobrado mayor relevancia debido a diversos factores, como la necesidad de fortalecer la reputación corporativa, responder a las demandas de los consumidores y la sociedad, y cumplir con los estándares internacionales en materia de sostenibilidad.

En Colombia, la RSE ha experimentado un crecimiento significativo en las últimas décadas, es decir, a medida que la sociedad se ha vuelto más consciente de los impactos negativos que pueden generar las empresas, se ha incrementado la demanda de prácticas empresariales responsables. Las empresas han comprendido la importancia de establecer estrategias de RSE para fortalecer su reputación, construir relaciones sólidas con sus grupos de interés



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

y asegurar su sostenibilidad a largo plazo. El contexto colombiano ha estado marcado por desafíos sociales, económicos y ambientales, lo que ha generado una mayor conciencia sobre la necesidad de una RSE sólida. Temas como la pobreza, la desigualdad, el conflicto armado, la corrupción y la degradación ambiental han llevado a un enfoque más amplio de la responsabilidad empresarial. Uno de los principales desafíos es la falta de comprensión de la importancia y los beneficios de la RSE por parte de los empresarios y directivos colombianos. Muchos consideran que la adopción de prácticas responsables puede generar mayores costos y sacrificar la rentabilidad de la empresa. Además, algunos empresarios pueden tener una visión limitada de la RSE, asociándola únicamente con acciones filantrópicas o de carácter voluntario, en lugar de entenderla como una estrategia integral para mejorar la competitividad y la imagen corporativa.

Otro desafío es la falta de estándares y regulaciones claras en materia de RSE en Colombia, aunque existen iniciativas y guías voluntarias, no hay una normativa obligatoria que establezca los requisitos mínimos que las empresas deben cumplir en términos de responsabilidad social. Esta falta de regulación puede generar una falta de motivación para que las empresas sean más proactivas en la implementación de prácticas responsables. Además, existe cierta falta de valoración y reconocimiento de las empresas que integran la RSE en sus operaciones. Aunque cada vez más inversionistas y consumidores valoran y prefieren a las empresas social y ambientalmente responsables, la valoración de estas prácticas por parte del mercado financiero y la sociedad en general aún es limitada en Colombia. Esto puede generar una falta de incentivos financieros para que las empresas inviertan en prácticas responsables.

En este sentido, es de vital importancia abordar estos desafíos y barreras para fomentar la adopción de la RSE en las empresas colombianas. Es necesario promover la educación y la sensibilización sobre los beneficios de la RSE, fomentar la creación de regulaciones claras y obligatorias, y fortalecer los mecanismos de valoración y reconocimiento de las empresas responsables. Solo así se podrá avanzar hacia una cultura empresarial más sostenible y responsable en Colombia.

3. Metodología

El alcance de la investigación se centra en la valoración e informes de Responsabilidad Social Empresarial en el contexto colombiano. Se considerarán empresas pertenecientes al sector agropecuario y se analizó los últimos 5 años de los informes. Dentro de las bases de datos utilizadas para el análisis teórico se encuentran: Scopus, Web of Science, EBSCOhost y ProQuest, en el análisis de informes corporativos, se revisaron los informes de sostenibilidad y responsabilidad social publicados por empresas colombianas, accediendo a sus sitios, a partir de la recolección de estos documentos se analizaron los documentos que abordaran específicamente los conceptos de valoración e informes de RSE, y se incluyeron los documentos publicados en los últimos 5 años para garantizar la actualidad de la información.

En cuanto a las palabras clave se utilizaron: Responsabilidad Social Empresarial, RSE, Sostenibilidad empresarial, Valoración, Informes corporativos, Empresas, Impacto social y las ecuaciones de búsqueda fueron:

“Responsabilidad Social Empresarial” AND “Colombia” AND “informes corporativos”

“RSE” AND “sostenibilidad empresarial” AND “valoración” AND “Colombia”

4. Resultados

En el marco del análisis de las investigaciones se lograron identificar diversas herramientas y metodologías que permiten a las empresas evaluar y medir su desempeño en materia de RSE. Las más utilizadas son: La iniciativa de Reportes Integrados (Global Reporting Initiative GRI), Valor Compartido (Shared Value) y la Norma ISO 26000.



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

25 AÑOS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UPB BUENAVISTA

Universidad Pontificia Bolivariana

El reporte GRI es una metodología ampliamente aceptada a nivel internacional para la elaboración de informes de sostenibilidad, dado que proporciona pautas claras y detalladas sobre los aspectos económicos, ambientales y sociales que las empresas deben considerar al informar sobre su desempeño en RSE Barth et al., (2017, p. 47). El objetivo principal de GRI es establecer pautas y estándares para que las organizaciones informen de manera sistemática y transparente sobre su desempeño ambiental, social y económico. Estas pautas proporcionan una estructura para que las organizaciones recojan, analicen y comuniquen información relevante sobre su impacto en los diferentes aspectos de la sostenibilidad. Las directrices de GRI se aplican a una amplia gama de organizaciones, tanto del sector público como del privado, y abarcan diferentes industrias y geografías. Estas directrices se basan en el principio de materialidad, que implica identificar y reportar los temas más importantes y relevantes para cada organización en función de su contexto específico.

El marco de GRI se compone de una serie de indicadores y estándares que permiten a las organizaciones medir y comunicar su desempeño sostenible de manera consistente. Estos indicadores abarcan aspectos como el consumo de recursos naturales, las emisiones de gases de efecto invernadero, la gestión de la cadena de suministro, los derechos humanos, la diversidad y la inclusión, entre otros. El uso de las directrices de GRI permite a las organizaciones evaluar su desempeño sostenible, establecer metas y objetivos, y comunicar su progreso de manera transparente a los diferentes grupos de interés, como inversores, empleados, clientes y la sociedad en general. Además, el reporte según los estándares de GRI puede ayudar a las organizaciones a identificar áreas de mejora y oportunidades para promover la sostenibilidad en su operación.

Por su parte el Valor Compartido también es un concepto relevante en el campo de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Se refiere a la idea de que las empresas pueden generar valor tanto para su negocio como para la sociedad en general al abordar desafíos sociales y ambientales mediante la integración de prácticas responsables en su estrategia y operaciones. El Valor Compartido va más allá de los enfoques tradicionales de la RSE, que se centraban en mitigar los impactos negativos y minimizar los riesgos sociales y ambientales. Al aplicar el enfoque del Valor Compartido, las empresas buscan identificar oportunidades en las que sus actividades core puedan beneficiar a la sociedad y generar un impacto significativo y sostenible. Esto se logra a través de la creación de productos y servicios que aborden necesidades sociales, el fortalecimiento de la cadena de valor y las relaciones con los interesados, la promoción de prácticas laborales justas y seguras, y la protección y conservación del medio ambiente, entre otros aspectos.

La norma ISO 26000 es una norma internacional desarrollada por la Organización Internacional de Normalización (ISO) que proporciona orientación sobre la Responsabilidad Social de las Organizaciones (RSO). Fue publicada en 2010 y no es una norma certificable, sino que se presenta como una guía voluntaria para que las organizaciones implementen prácticas de responsabilidad social de manera efectiva.

ISO 26000 se basa en la idea de que las organizaciones tienen la responsabilidad de contribuir al desarrollo sostenible y a la sociedad en su conjunto. La norma abarca una amplia gama de temas relacionados con la responsabilidad social, incluyendo los derechos humanos, las prácticas laborales, el medio ambiente, las prácticas justas de operación, el comportamiento ético y la participación en la comunidad.

La norma se aplica a todo tipo de organizaciones, independientemente de su tamaño, sector o ubicación geográfica. Proporciona principios y orientación práctica para que las organizaciones analicen su impacto social, identifiquen y gestionen riesgos y oportunidades relacionados con la responsabilidad social, y establezcan una adecuada comunicación y compromiso con los diferentes grupos de interés. Algunos de los principales principios que se abordan en ISO 26000 son: responsabilidad social y ambiental, transparencia, comportamiento ético, respeto a los derechos humanos y participación y diálogo o con los grupos de interés relevantes.

Conclusiones



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

25 AÑOS FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS UPB BUENAVISTA

Universidad Pontificia Bolivariana

La elaboración de informes de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se ha convertido en una práctica fundamental para las empresas en Colombia. Estos informes no solo reflejan el compromiso de las organizaciones con el desarrollo sostenible y el bienestar de la sociedad, sino que también les permiten comunicar de manera transparente sus acciones y resultados en materia social, ambiental y económica. En el análisis realizado a los informes de RSE en empresas colombianas se logra establecer una normatividad específica que regule y estandarice los informes de RSE, se logra establecer que existe dificultades para las empresas al momento de elaborar sus informes.

Por otra parte, se requiere mejorar el consenso sobre los indicadores de medición y cuantificación de los impactos sociales y ambientales. De igual forma, se debe generar bases de datos que faciliten el acceso a información confiable, en la cual se consoliden de manera confiable y precisa las acciones y resultados en materia de RSE, en el análisis realizado se evidencia una barrera para la presentación de informes de RSE en términos de costos en la implementación, especialmente para aquellas que no cuentan con los recursos internos necesarios, es decir, características de las empresas como: el tamaño, el sector y la rentabilidad son factores importantes que impulsan la divulgación de la CSR, esto es consistente con los hallazgos realizados por los autores Ali et al., (2017) (Hahn y Kühnen, 2013).

Agradecimientos.

Equipos de trabajo que participaron como colaboradores del proyecto de Investigación:

Julio Cesar Cantillo Padrón. Magister en Ciencias Contables de la Universidad de Antioquia, Magister en Administración de la Universidad Nacional de Colombia, Especialista en Gerencia de la Hacienda Pública y Contador Público de la Corporación universitaria del Caribe (CECAR). Docente e Investigador de la Uniremington, Colombia. Categorizado por Colciencias como Investigador Junior. <https://orcid.org/0000-0001-7589-7877>.

Jaime Alberto Martínez Franco. Contador Público, especialista en Legislación Tributaria y Magister en Administración de Empresas, con experiencia y conocimientos en el área contable, administrativa y comercial, especialmente en la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios y regulaciones afines, Servicio al Cliente, Ventas, Gestión de Cartera, Recaudos y Docencia Universitaria desde el año 2018. Docente e Investigador de la Uniremington, Colombia. <https://orcid.org/0000-0002-7340-5768>

Jorge Luis Del Rio Vasquez Administrador de empresas con énfasis en mercadeo, Especialista en investigación aplicada y Especialista en Administración de la Informática Educativa. Con 19 años de experiencia en la cátedra universitaria. Decente investigador en Ciencias administrativas y de la educación. Publicaciones en ciencias y literatura. Coordinación de investigación. Actualmente, docente investigador Corporación Universitaria Remington, sede Sincelejo. ORCID <https://orcid.org/0000-0002-4255-0356>

Patrocinador:

Corporación Universitaria Remington.



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

25 AÑOS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UPB BUENAVISTA

Universidad Pontificia Bolivariana

Referencias

- Ali, W. y Frynas, J. y Mahmood, Z. (2017). Determinants of Corporate Social Responsibility (CSR) Disclosure in Developed and Developing Countries: A Literature Review. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 24(4), 273–294. <https://doi.org/10.1002/csr.1410>
- Barandica, J. y Díaz, M. (2018). Origen y evolución de los reportes integrados. *Gerencia Libre*, 5, 79–89.
- Barth, M. E. y Cahan, S. F. y Chen, L. y Venter, E. R. (2017). The economic consequences associated with integrated report quality: Capital market and real effects. *Accounting, Organizations and Society*, 62(2017), 43–64. <https://doi.org/10.1016/j.aos.2017.08.005>
- García, A. y Echeverri, A. y Vieira, J. (2021). Responsabilidad social corporativa y gobernanza: una revisión. *Revista Universidad y Empresa*, 23(40), 1–26. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.9389>
- Hahn, R. y Kühnen, M. (2013). Determinants of sustainability reporting: A review of results, trends, theory, and opportunities in an expanding field of research. In *Journal of Cleaner Production* (Vol. 59, pp. 5–21). <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2013.07.005>
- Viviana, K. y Córdoba, O. (2017). *EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE RSE EN COLOMBIA: UN ANÁLISIS A PARTIR DE UN CASO DE ESTUDIO DANIELA*.



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

25 AÑOS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UPB-BUENAVISTA

Universidad Pontificia Bolivariana

DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN DE CONOCIMIENTO, PROPUESTA PARA SU MEDICIÓN

Bustamante, Angela⁴⁶; Ferro, Roberto⁴⁷

Resumen— La aproximación a la medición del desempeño organizacional, se hace mediante el uso de técnicas y herramientas que permiten visualizar las acciones desarrolladas para el logro de las metas. En la organización el talento humano toma un rol importante ya que su desempeño se alinea con el desempeño de sus integrantes y la inclusión de variables intangibles para su medición, podría encerrar factores propios del capital humano. Dado lo anterior, se encontró una relación entre el desempeño y la gestión de conocimiento, que encierra estas variables intangibles y podría ser una herramienta clave para su medición. En una revisión realizada, no fue identificada una herramienta que incluya variables relacionadas con la gestión de conocimiento, por lo que, para brindar una aproximación a esa medición, se propone y valida una herramienta que emplee variables relacionadas con la gestión de conocimiento, específicamente del capital intelectual y aplique lógica difusa para su desarrollo. Inicialmente, con el conocimiento de expertos son establecidas las variables del sistema, estas son priorizadas a través de un análisis estructural y son definidos los parámetros de cada una. Empleando la técnica seleccionada se programan las reglas para la herramienta y finalmente esta es validada en la organización de estudio. Como resultado, una vez identificado el valor de desempeño de la organización, se determina la pertinencia de la herramienta propuesta, y se presentan recomendaciones y acciones de mejora.

Palabras clave— Desempeño organizacional, Gestión de conocimiento, Lógica difusa, Medición.

Abstract— The approach to organizational performance measurement is made through the use of techniques and tools that allow the visualizing of the actions developed to achieve the goals. In the organizations, the human resource plays an important role because the organizational performance is aligned with the performance of its members and the incorporation of intangible variables for its measurement could integrate human capital factors. Given the mentioned before, a relationship between performance and knowledge management was found, this relationship contains those intangible variables and could be a key tool for their measurement. In a review carried out, a tool that includes variables related to knowledge management was not found, therefore, to provide an approximation to this measurement, a tool that uses variables related to knowledge management, specifically intellectual capital and apply fuzzy logic for its development was proposed and validated. Initially, with the knowledge of experts, the system variables are established, these are prioritized through a structural analysis and the parameters of each one is defined. Using the selected technique, the rules for the tool are programmed and finally it is validated in the study of case organization. As a result, the organization's performance value is identified and the relevance of the proposed tool is determined.

Keywords— Fuzzy logic, Knowledge management, Measurement, Organizational performance.

⁴⁶ Ingeniera Industrial, Solutions specialist, Universidad Distrital Francisco José de Caldas, aibustamantea@udistrital.edu.co.

⁴⁷ Ingeniero electrónico, MSc, PhD, Docente, Universidad Distrital Francisco José de Caldas, rferro@udistrital.edu.co



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

1. Introducción

La medición del desempeño organizacional se define como un proceso de revisión y valoración de manera individual o grupal, del cumplimiento de las metas [1]. A partir de esta, se pueden proponer planes de desarrollo y objetivos comunes para la mejora en la organización [2]. Con ello, se establece un nivel de rendimiento de los integrantes de la organización para el desarrollo de sus funciones, definiendo lineamientos para el análisis de su productividad y rendimiento. La medición brinda un análisis sobre la contribución de cada cargo dentro de la organización asociado a las metas obtenidas por las actividades diarias [3]. La medición del desempeño implica tres factores: identificación, medición y gestión del rendimiento de los integrantes de la organización [4].

- Identificación: se determinan las áreas a evaluar y medir su desempeño
- Medición: se establecen parámetros para definir la calificación
- Gestión del rendimiento: a partir de los resultados de la medición se determinan las acciones a realizar para que los integrantes alcancen su potencial dentro de la organización.

Con lo anterior, se infiere que el recurso humano es como parte fundamental del proceso de medición del desempeño de la organización por lo que la rotación constante de personal hace que se tengan dificultades en el cumplimiento óptimo de las metas propuestas [5]. Dentro de las instituciones públicas existen factores que inciden en la rotación del personal, identificando un problema que se relaciona con los tipos de contrato establecidos presentando falencias en la gestión pública [6]. Según un estudio realizado por Fasecolda, se presentan datos a nivel nacional sobre la situación de los empleados públicos en donde se ve que el total de empleados públicos en 2017 fue de 1,86 millones, de los cuales 463.000 son de planta, 412.000 de la fuerza pública, 322.000 son maestros y 663.000 independientes [7].

Es importante identificar y validar diversas variables que definan el desempeño de la organización a nivel del capital humano en donde se puedan establecer parámetros asociados a su desarrollo individual como su satisfacción, carga laboral, competencias, entre otros [8]. Por lo tanto, contar con una herramienta que incluya estas variables en la medición del desempeño facilitará la revisión y mejora de estos aspectos organizacionales para proponer mejores condiciones laborales que mejoren el desarrollo de las personas y su rendimiento dentro de la organización.

Dado lo anterior, se propone realizar el análisis de la relación entre la gestión del conocimiento y el desempeño organizacional, para plantear una herramienta de medición que aplique variables que los relacionan y que utilice lógica difusa para permitir el manejo adecuado de la información que se presente en la medición.

2. Marco Teórico

Desempeño organizacional

El desempeño organizacional se relaciona con el desempeño de sus integrantes, definiendo el cumplimiento de los objetivos y el logro del éxito. Por esto, las organizaciones buscan la estandarización y mejora de los procesos [1]. Estas acciones se alinean con las mejores prácticas para el desarrollo de cada actividad dentro de la organización. Además de la eficacia y la eficiencia, con el paso del tiempo, se han establecido otras variables que impactan el desempeño; por ejemplo: la innovación, satisfacción laboral, adaptabilidad, cultura, entre otras [9].

Medición del desempeño

Es el proceso de realizar una estimación cualitativa o cuantitativa del grado de cumplimiento de los trabajadores, al realizar actividades que apoyen el cumplimiento de objetivos y la eficiencia con que las realicen. Este proceso evalúa la forma en la que se está desempeñando la persona en su trabajo, dando bases para generar acciones de



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

mejora [1]. Estas mediciones pueden servir como criterio de toma de decisiones sobre el recurso humano, el clima organizacional, las necesidades de formación, entre otros.

Gestión de conocimiento

Se define como una disciplina que apoya la planificación, control y dirección del conocimiento y el aprendizaje organizacional para fortalecer la visión y cumplir con los planes estratégicos [10]. Algunos modelos de gestión de conocimiento son [11]:

- **Modelo Eduardo Bueno 2002:** Se definen tres conceptos cuya integración establece un enfoque estratégico para la mejora de la competitividad de las organizaciones: Aprendizaje organizativo, Capital intelectual y Dirección de conocimiento
- **Proceso de creación del conocimiento Nonaka y Takeuchi 1995:** La creación de conocimiento se define entre la interacción del conocimiento tácito y explícito y se desarrolla en cuatro fases: socialización, exteriorización, combinación, interiorización
- **Modelo Gopal y Gagnon 1995:** Plantean un modelo dividido en tres áreas: administración del conocimiento, administración de información, administración del aprendizaje

Capital Intelectual

Es considerado un conjunto de recursos productivos únicos [12], se concibe como los activos intangibles generadores de valor en la organización, en el que el conocimiento se considera un recurso intangible, que genera ventaja competitiva.

De acuerdo con el modelo intellectus, los elementos que componen el capital intelectual son: capital humano, capital estructural y capital relacional [13].

- **Capital humano:** Visualiza a las personas como un recurso el cual, a partir de su conocimiento y habilidades, incrementa su valor [14].
- **Capital estructural:** Se identifica como el conocimiento interiorizado de la organización en su estructura, procesos y estrategia [15].
- **Capital relacional:** Conjunto de conocimientos incorporados a la organización y las personas como resultado de las relaciones de los diferentes actores del mercado y la sociedad. [13].

3. Metodología

Se realizó una investigación cualitativa en la identificación y selección de las variables a estudiar y una investigación aplicada, como estudio de caso en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas donde se realizó una validación en la dependencia administrativa de TI Red de Investigaciones de Tecnología Avanzada - RITA.

Las etapas de desarrollo del proyecto fueron las siguientes:

1. **Búsqueda de información:** Se realiza una búsqueda y recopilación de la información sobre herramientas de medición del desempeño organizacional para determinar sus ventajas y desventajas y definir la herramienta a usar. Luego se realizó la búsqueda de estudios sobre desempeño organizacional y gestión del conocimiento, identificando su relación; una vez establecida esa relación, se determina el enfoque a seguir para la definición de variables que en este caso fue el capital intelectual afin con los activos intangibles que poseen y gestionan las organizaciones.
2. **Parametrización del sistema:** A partir del concepto de capital intelectual que establece el modelo



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

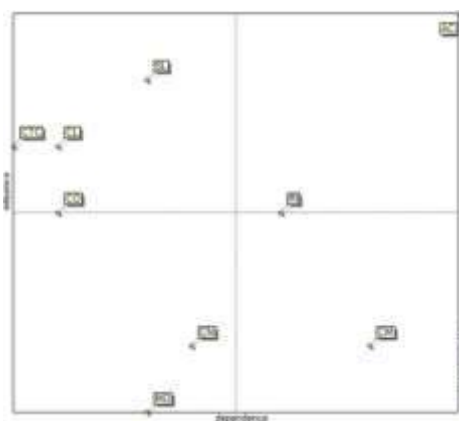
Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

intellecuts, se realiza para cada elemento que lo compone (capital humano, capital estructural y capital relacional) una búsqueda de variables y con el uso del diagrama de causa efecto se determinan las variables iniciales. Con la lista inicial, se realiza su priorización para definir cuáles de estas se utilizarán en la construcción de la herramienta; esto se realiza con la aplicación de un formulario a las dependencias de la Universidad Distrital que pertenecen al proceso de Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones (GSIT), en el que cada participante clasificó las variables de acuerdo con el grado en que cada una de estas afecta el desempeño de los integrantes de la organización. Con los resultados anteriores, se realiza una selección de variables por medio de la Ley de Pareto con la cual se busca abarcar aquellas que afectan en mayor medida el desempeño. Finalmente, y para determinar las variables finales para la construcción de la herramienta, se realiza un análisis estructural seleccionando aquellas influyentes y no dependientes utilizando el software MICMAC.

- 3. Construcción de la herramienta:** La herramienta se propone de acuerdo con la técnica seleccionada. Inicialmente son determinados los parámetros asociados a cada variable, el valor lingüístico y el dominio subyacente para el que se proponen índices de medición para determinar su valor. Una vez planteados estos parámetros y con base en el conocimiento y experticia del grupo de integrantes del área de coordinación de la dependencia, se realiza la propuesta de las reglas difusas del sistema. Finalmente, se identifican los escenarios para cada intervalo de los valores resultado de la medición.
- 4. Validación de la herramienta:** Esta validación fue realizada en la Red de Investigaciones de tecnología avanzada, dependencia de TI de la Universidad Distrital, en la que se aplicó un formulario a todos los integrantes (11 personas) y se recopiló la información necesaria para el desarrollo de los índices de medición mencionados en el paso anterior. Con los resultados, se obtienen los valores de cada variable de entrada, los cuales son ingresados a la herramienta y se obtiene su valor de salida que es asociado con el escenario correspondiente.

4. Resultados

Inicialmente se presenta el resultado de la priorización de variables, identificando así las variables que hacen parte de la herramienta propuesta.



Gráfica 1. Resultado análisis estructural

Fuente: Gráfica tomada del proyecto de grado “Medición de desempeño organizacional y gestión del conocimiento en instituciones de educación superior públicas, basada en técnicas de inteligencia artificial”.

Se seleccionan aquellas que son influyentes y no dependientes, las variables definidas son:



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

- Captación y transmisión de conocimiento
- Competencias
- Carga laboral
- Satisfacción laboral

Usando el toolbox de fuzzy Logic de Matlab, (este software fue proporcionado por la Universidad Distrital Francisco José de Caldas ya que la institución cuenta con una licencia Total Academic Headcount) se realizó la definición de parámetros de cada variable de entrada cómo se evidencia en la siguiente gráfica:

Variable Lingüística	Valores lingüísticos	Domnio subyacente	Función de pertenencia
Captación y transmisión de conocimiento	Inexistente Estandarizada Implementada	{0, 1}	
Competencias	Valor agregado Necesarias Básicas	{0, 1}	
Carga laboral	Adecuada Inadecuada	{0, 1}	
Satisfacción laboral	Alta Media Baja	{0, 1}	

Gráfica 2. Parámetros variables de entrada de la herramienta

Fuente: Gráfica tomada del proyecto de grado “Medición de desempeño organizacional y gestión del conocimiento en instituciones de educación superior públicas, basada en técnicas de inteligencia artificial”.

Los resultados de la validación realizada por medio del formulario diseñado se muestran a continuación:

Tabla 1. Resultado validación herramienta.

Variable	Índice	TOTAL	Valor resultado
Captación y transmisión de conocimiento	$U_{11} = \frac{\text{N}^{\circ} \text{ de personas que conocen procedimientos de captación y transmisión de conocimiento}}{\text{N}^{\circ} \text{ de personas totales}}$	0,724	Estandarizada
	$U_{12} = \frac{\text{N}^{\circ} \text{ de personas que aplican procedimientos de captación y transmisión de conocimiento}}{\text{N}^{\circ} \text{ de personas totales}}$		
Competencias	$U_{21} = \frac{\text{N}^{\circ} \text{ de personas con certificaciones y/o estudios relacionados con su cargo}}{\text{N}^{\circ} \text{ de personas contratadas}}$	0,705	Necesarias
	$U_{22} = \frac{\text{N}^{\circ} \text{ de personas con certificaciones y/o estudios adicionales no relacionados con su cargo}}{\text{N}^{\circ} \text{ de personas contratadas}}$		
	$U_{23} = \frac{\text{N}^{\circ} \text{ de personas con experiencia en otros sectores relacionada con su cargo}}{\text{N}^{\circ} \text{ de personas contratadas}}$		
	$U_{24} = \frac{\text{N}^{\circ} \text{ de personas con experiencia en otros sectores no relacionada con su cargo}}{\text{N}^{\circ} \text{ de personas contratadas}}$		



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local



Carga laboral	$U_{31} = \frac{\text{N}^{\circ} \text{ de personas que han expresado inconformidad por el volumen de trabajo}}{\text{N}^{\circ} \text{ de personas contratadas}}$	0,495	Inadecuada
	$U_{32} = \frac{\text{N}^{\circ} \text{ de personas con retrasos frecuentes en la entrega de sus tareas o respuesta a solicitudes}}{\text{N}^{\circ} \text{ de personas contratadas}}$		
	$U_{33} = \frac{\text{N}^{\circ} \text{ de personas que han denotado fatiga de manera recurrente en la jornada laboral}}{\text{N}^{\circ} \text{ de personas contratadas}}$		
	$U_{34} = \frac{\text{N}^{\circ} \text{ de personas que han empleado tiempo de espaciamiento en el desarrollo de su trabajo}}{\text{N}^{\circ} \text{ de personas contratadas}}$		
Satisfacción laboral	$U_{41} = \frac{\text{N}^{\circ} \text{ de personas que se sienten a gusto con las actividades que están realizando en el trabajo}}{\text{N}^{\circ} \text{ de personas contratadas}}$	0,655	Media
	$U_{42} = \frac{\text{N}^{\circ} \text{ de personas con sentimiento de estabilidad y crecimiento en la organización}}{\text{N}^{\circ} \text{ de personas contratadas}}$		
	$U_{43} = \frac{\text{N}^{\circ} \text{ de personas que a mediano plazo se ven continuadas en la organización}}{\text{N}^{\circ} \text{ de personas contratadas}}$		
	$U_{44} = \frac{\text{N}^{\circ} \text{ de personas se sienten a gusto con su equipo de trabajo}}{\text{N}^{\circ} \text{ de personas contratadas}}$		
	$U_{45} = \frac{\text{N}^{\circ} \text{ de personas se sienten a gusto con las condiciones laborales del trabajo}}{\text{N}^{\circ} \text{ de personas contratadas}}$		

El resultado obtenido para la dependencia es un valor de **0,654** el cual hace referencia a un desempeño organizacional **satisfactorio**. Lo anterior indica que en la dependencia Red de Investigaciones de Tecnología Avanzada, se evidencia la existencia de procesos de transferencia de conocimiento, sin embargo, no están totalmente implementados. La satisfacción laboral de los contratistas se encuentra en nivel medio, en donde prevalece el agrado por las actividades desarrolladas en cada cargo y el equipo de trabajo que se tiene, sin embargo, hay inconformidad con las condiciones contractuales. Por otro lado, el volumen de trabajo es alto para algunos cargos y existen iniciativas de fortalecimiento de las competencias internas de las personas dentro de la organización.

5. Conclusiones

- En la medición del desempeño laboral en instituciones públicas de educación superior se evidencia que se tienen en cuenta aspectos relacionados con el capital humano como el desarrollo de las competencias, motivación, comunicación asertiva, entre otras. Es recomendable tener en cuenta estas variables para los estudios relacionados que se realicen en un entorno similar.
- Según el resultado de la validación en la dependencia se tiene un nivel satisfactorio de desempeño, existen diferentes factores que dependiendo los valores de cada variable se pueden identificar acciones de mejora específicas a realizar, en este caso una de esas acciones es la evaluación de cargas de cada uno de los roles existentes dentro de la dependencia puesto que se evidenció que hay algunos roles que tienen más carga laboral que otros por lo que no se encuentra de manera equitativa la asignación de responsabilidades.
- Los índices de medición que se han utilizado para la valoración de cada variable de entrada pueden ser



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

validados y ajustados a las condiciones de cada organización por lo que el formulario de aplicación podrá ser diferente.

- La herramienta medición propuesta se basa en la medición del desempeño organizacional con características propias de la organización estudio y los resultados obtenidos se alinean a la realidad, por lo que se recomienda que, para aplicar este modelo a cualquier otro tipo de organización, sean ajustados los factores definidos y adecuados a su entorno.

Agradecimientos

Este proyecto fue posible gracias a la guía y dedicación recibida por parte del docente tutor Roberto Ferro. Adicionalmente, gracias a la Universidad Distrital Francisco José de Caldas que proporciona las herramientas requeridas para el desarrollo del proyecto y a la Red de Investigaciones de Tecnología Avanzada por el apoyo en todo el proceso de validación.

Referencias

- [1] A. Chávez, «Gestión del desempeño en las organizaciones educativas,» *Horizonte de la Ciencia*, pp. 75-81, 2014.
- [2] P. Arenas y M. Liévano, «La evaluación del desempeño laboral de los servidores públicos en Colombia.,» 2017. [En línea]. Available: <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/10452/Arenaspaula2017.pdf>.
- [3] A. Guartán, K. Torres y J. Ollague, «La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores,» *Digital Publisher*, pp. 14-26, 2019.
- [4] L. Gómez Mejía, D. Balkin y R. Cardy, *Gestión de Recursos Humanos*, Madrid: Pearson, 2016.
- [5] I. Benavides, «Rotación de personal y su alto impacto en la productividad de las empresas,» 2015. [En línea]. Available: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7395/ROTACION%20DE%20PERSONAL%20Y%20SU%20ALTO%20IMPACTO%20EN%20LA%20PRODUCTIVIDAD%20DE%20LAS%20EMPRESAS%20-%20Ivan%20Benavides..pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- [6] C. Segura, «Rotación Laboral en las empresas privadas de Colombia,» Mayo 2021. [En línea]. Available: <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/40461/ccmartinezse.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Un%20estudio%20realizado%20en%20marzo,10%20profesi>.
- [7] Fasecolda, «Trabajo formal en Colombia: realidad y retos,» *Fasecolda*, pp. 78-83, 2019.
- [8] R. Bautista, R. Cienfuegos y E. Aguilar, «El desempeño laboral desde una perspectiva teórica,» *Valor Agregado*, pp. 109-121, 2020.
- [9] M. Barradas, J. Rodríguez y I. Maya, «Desempeño organizacional. Una revisión teórica de sus dimensiones y forma de medición,» *Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, vol. 10, 2021.
- [10] Función Pública, Guía para la implementación de la gestión del conocimiento y la innovación en el marco del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG)., Departamento Administrativo de la Función



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

25 AÑOS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UPB BOLIVARIANA

Universidad Pontificia Bolivariana

Pública., 2020.

- [11] J. Moreno y M. Delgado, «Knowledge management (I),» *Revista de enfermería*, pp. 8-10, 2001.
- [12] E. Penrose, *The Theory of the Growth of the Firm*, Oxford Scholarship, 1995.
- [13] E. Bueno, D. R. H. P. Fernández, M. Longo, C. Merino, C. Murcia y M. P. Salmador, *Modelo Intellectus: Medición y gestión del capital intelectual.*, Madrid: Researchgate, 2011.
- [14] B. Madrigal, «Capital humano e intelectual: su evaluación,» *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, pp. 65-81, 2009.
- [15] A. Sánchez, A. Mellán y E. Hormiga, «El concepto del capital intelectual y sus dimensiones,» *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, pp. 97-111, 2007.



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

25 AÑOS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UPB BUENAVISTA

Universidad Pontificia Bolivariana

DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO CASO: CARIBBEAM SERVICES S.A.S. UBICADA EN LA CIUDAD DE CARTAGENA DE INDIAS

Mulford, Marelys⁴⁸; Vargas, Yuranis⁴⁹; Rivas, Dayro⁵⁰

Resumen – En esta investigación se realizó un diagnóstico estratégico en la empresa Caribbeam Services S.A.S, ubicada en la ciudad de Cartagena. Se aplicó el enfoque descriptivo, se utilizaron como técnicas de recolección de información las encuestas y entrevistas en profundidad.

Para la instrumentalización de los datos se utilizó el software SPSS. Se codificó la información con base en las categorías predefinidas a partir de la pregunta de investigación. Entre las conclusiones, las fortalezas de la empresa son amplio portafolio de servicios de calidad, excelente relación en el equipo de trabajo, personal capacitado y las debilidades estructura organizacional débil, falta de marketing, procesos de selección, formación y desarrollo para la falta de personal.

Palabras clave: Diagnóstico estratégico, Matriz DEFE, Matriz, Matriz EFI, Matriz MPC.

Abstract – In this investigation, a strategic diagnosis was made in the company Caribbean Services S.A.S, located in the city of Cartagena. The descriptive approach was applied, surveys and in-depth interviews were used as data collection techniques.

For the instrumentalization of the data, the SPSS software was used. The information was coded based on the predefined categories from the research question. Among the conclusions, the strengths of the company are a wide portfolio of quality services, excellent relationship in the work team, trained personnel and the weaknesses weak organizational structure, lack of marketing, selection processes, training and development for the lack of personnel.

Keywords: Strategic diagnosis, DEFE Matrix, EFE Matrix, EFI Matrix, MPC Matrix.

⁴⁸ Administradora de Empresas, Especialista en Gerencia de Servicios, Magister en Educación, Doctora Ciencias Sociales Mención Gerencia. Investigadora del Grupo de investigación Gestión y Desarrollo Empresarial de la Fundación Universitaria Tecnológico Comfenalco - Cartagena - Colombia. Línea de Investigación Desarrollo Empresarial.

Correo electrónico: marelismh@hotmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6985-5424> Forma de citar: Mulford - Hoyos, M

⁴⁹ Administrador de Empresas, Especialista en Gerencia de Mercadeo, Especialista en Gerencia Integral de la Calidad, Magister en Administración, Doctora en Economía y Empresa. Investigadora del Grupo de investigación Gestión y Desarrollo Empresarial de la Fundación Universitaria Tecnológico Comfenalco - Cartagena - Colombia. Línea de Investigación Desarrollo Empresarial.

Correo electrónico: yvargas@tecnocomfenalco.edu.co. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2843-7899>

⁵⁰ Tecnólogo en Gestión Financiera. Administrador de Empresas de la Fundación Universitaria Tecnológico Comfenalco - Cartagena - Colombia. Semillerista del semillero de investigación Argus. Correo electrónico: drivasm26@gmail.com



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

1. Introducción

En el entorno actual, ser innovador y competitivo son condiciones que determinan el crecimiento y la permanencia de las empresas en los mercados globalizados y altamente rivalizados, por lo cual la búsqueda de la competitividad se convierte en un reto permanente al que se enfrentan las empresas. Para que una empresa llegue a ser competitiva, requiere de un largo y complejo proceso, donde se articulan las acciones, estrategias y ventajas competitivas que se desarrollan en sus diferentes procesos organizacionales y administrativos, en ese sentido Hamel (1998), afirma que el entorno competitivo actual hoy día es muy diferente al que dio lugar al concepto de estrategia hace más de treinta años. Estos importantes cambios en el entorno competitivo han producido una devaluación de los conceptos estratégicos tradicionales, emergiendo nuevos conceptos fundamentalmente en lo relativo al contenido de la estrategia.

En tanto que Drucker (1997) expreso que a nivel mundial la economía ha presentado un crecimiento en las últimas cuatro décadas de manera acelerada que en cualquier otra época desde la Revolución Industrial del siglo XVIII. Siendo el más significativo el cambio de estructura de los mercados.

Es por ello, que se hace necesario analizar la organización de manera interna, para conocer los cambios en su entorno, con la finalidad de identificar sus oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades, esta información se logra a través del Diagnóstico Estratégico, herramienta que permite analizar la situación real de la organización, ayuda en la toma de decisión y a la implementación de estrategias para la mejora continua.

En relación a lo anterior, se realiza un Diagnóstico Estratégico en la empresa Caribbeam Services S.A.S., para analizarla de manera interna, detectar los factores clave de éxito o factores estratégicos del entorno, para hacer un análisis adaptado a la realidad se hace necesario utilizar matrices de aplicación gerencial tales como: Matriz MEFI, Matriz MEFÉ, Matriz MPC, análisis DOFA.

2. Revisión de literatura

Mintzberg H. (1987) afirma en su artículo The Strategy Concept I: Five Ps for Strategy que la palabra Estrategia se ha utilizado de muchas formas de manera implícita durante mucho tiempo, aun cuando tradicionalmente se haya definido de una sola forma. Añade, a su vez, que el reconocimiento explícito de la existencia de un gran número de definiciones para este término puede ser de ayuda en este campo.

Más tarde, Fernández (1993), explica que la estrategia empresarial fija la dirección a seguir por la empresa, lo que da coherencia a las diferentes decisiones que se tomen en ella. Así mismo, Bueno (1996) plantea que es el modelo de decisión que revela las misiones, objetivos o metas de la empresa, así como las políticas y planes esenciales para lograrlos, de tal forma que defina su posición competitiva como respuesta al tipo de negocio en el que desea centrarse y qué clase de organización quiere ser.

De igual manera, Johnson y Scholes (2001) manifiestan que la estrategia empresarial es la orientación y el alcance de la organización a largo plazo, idealmente, que ajusta recursos a su entorno cambiante y, en particular, a sus mercados, consumidores o clientes de forma que satisfaga las expectativas de los stakeholders.

En años más recientes Grant (2004), la estrategia empresarial es la determinante del éxito de la organización, que implica una definición de objetivos clara, consistente y en el largo plazo, una profunda comprensión de su entorno competitivo, una explotación adecuada de sus recursos, y una implantación efectiva.

En esa orden línea, el diagnostico estratégico implica el análisis del impacto externo del ambiente combinado con el análisis de los recursos internos de la empresa, para el propósito de llevar hacia el triunfo a la organización. Por su parte, (Sandoval P. y Sandoval J, 2010) expresan que entre más estable es el ambiente tanto interno como externo, menos serán los riesgos, pero al mismo tiempo habrá pocas oportunidades.



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

En ese sentido, que el diagnóstico estratégico le permite a la organización tomar las decisiones adecuadas teniendo en cuenta la variabilidad en la economía a raíz de la globalización (Morstadt y Bello, 2018), siendo esto un impacto de gran peso porque de acuerdo con la razón de ser de la organización, puede que se vea afectada por los factores externos que dependen de su estrategia, como por ejemplo el aumento de precios de las maquinarias, los insumos, entre otros.

En lo expuesto por Garrido (2006), la importancia de precisar los elementos del diagnóstico estratégico destacando que a partir de ellos le es posible al gerente manejar información orientada a la toma de decisiones para la acción; es decir, sobre la base de la información recopilada a través de estos elementos, es posible concretar las acciones que aporten mayor impulso, considerando las fuerzas que apoyan o derivan dificultades tanto desde el interior de la organización.

En concordancia con lo anterior, el concepto de “Administración Estratégica se define como el arte y la ciencia de formular, implementar y evaluar decisiones multidisciplinarias que permiten que una empresa alcance sus objetivos. Como lo sugiere esta definición, la administración estrategia se enfoca en integrar la administración, el marketing, las finanzas y la contabilidad, la producción y las operaciones, la investigación y el desarrollo, y los sistemas de información, para lograr el éxito de una organización.” (David F, 2017, p. 5)

El autor también expone, que dentro de este proceso de diagnóstico estratégico se resalta el enfoque matricial o modelo integral para la formulación de estrategias dado por el autor antes mencionado el cual afirma que:

Las diferentes técnicas para formulación de estrategias pueden integrarse en un modelo de toma de decisiones de tres etapas como el que se muestra en la figura 1. Las herramientas que organizaciones de todo tamaño y de cualquier tipo, y pueden ayudar a los estrategas a identificar, evaluar y definir estrategias. La etapa 1 del modelo de formulación está integrado por las matrices EFE, EFI y de perfil competitivo (MPC). En esta fase, denominada etapa de los insumos, se resume la información básica necesaria para formular estrategias.

Así mismo, la etapa 2. Llamada etapa de adecuación se enfoca en generar estrategias alternativas factibles mediante la alineación de los factores clave, tanto internos como externos. Entre las técnicas utilizadas en la etapa 2 están la matriz de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA). La fase 3, o etapa de decisión, comprende una sola técnica, la matriz cuantitativa de la planificación estratégica (MCPE). (David F., 2017, p. 174)

Prieto (2008) y Sukier (2020), plantean que las fortalezas son situaciones, hechos, fenómenos, eventos internos que establecen en la organización una notable ventaja competitiva; es decir es lo que le conviene, sus puntos fuertes de la organización y le ayudan al logro de objetivos. Por su parte, Münch (2005) plantea que las debilidades son factores propios de la empresa que impiden el logro de los objetivos, lo cual es fundamental para poder emprender con mayor seguridad y así generar transformaciones importantes.

Consecuentemente, (Kangas; Kurttila; Kajanus y Kangas, 2003) indican que través de la matriz DOFA diferentes organizaciones han podido esquematizar los factores internos más importantes (fortalezas y debilidades) y externos (oportunidades y amenazas) que pueden impactar su futuro.

Resulta pertinente expresar, que el diagnóstico estratégico permite a las organizaciones conocer sus capacidades y a lo que se enfrentan teniendo en cuenta la economía globalizada y el ambiente empresarial, este es fundamental para aumentar el factor competitivo, el fortalecimiento de la calidad, productividad, participación y satisfacción de los clientes internos y externos, la eliminación de desperdicios y el aumento de la rentabilidad.

3. Metodología



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

La posición adoptada para el desarrollo de la investigación es descriptiva, según Cerda (1998, citado en Bernal, 2016) afirma que “una de las funciones principales de la investigación descriptiva es la capacidad para seleccionar las características principales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de ese objeto. (p. 143).

El trabajo se enmarca en la corriente de la investigación de naturaleza descriptiva debido a que se realizó un diagnóstico estratégico en la empresa Caribbean Services S.A.S. ubicada en la ciudad de Cartagena de Indias, buscando crear estrategias que fortalezcan su competitividad.

La población objeto de esta investigación la constituyeron directivos y colaboradores. Se aplicó un total de 5 encuestas a los empleados, 2 entrevistas la información recolectada se digito en el software SPSS. Se utilizaron la Matriz MEFI, Matriz MEFE, Matriz MPC, análisis DOFA. La construcción del cuestionario se realizó con el propósito de extraer la información para la elaboración del estudio. El cuestionario propone cuatro respuestas, siendo 1; Totalmente en desacuerdo, 2; En desacuerdo, 3; de acuerdo, 4; Muy de acuerdo.

El cuestionario plantea cuatro alternativas de respuestas estas son: 1) Nunca, 2.) Rara vez, 3.) A veces, 4.) Siempre.

4. Resultados

Para identificar las variables de amenazas y oportunidades de la Caribbean Services S.A.S. ubicada en la ciudad de Cartagena de Indias, se realiza la evaluación externa – Matriz EFE.

Tabla 1. Matriz EFE de la empresa Caribbean Services S.A.S

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS DE LA EMPRESA INDUSTRIA Y PARTES S.A.S				
Factores determinantes de Éxito				
OPORTUNIDADES				
		Peso Relativo	Calificación	Ponderación
01	Plataformas Tecnológicas	0,01	4	0,4
02	Comercio Internacional	0,12	4	0,48
03	Ubicación Estratégica	0,10	4	0,42
04	Alianzas estratégicas	0,11	4	0,44
05	Entrada de nuevos clientes	0,01	3	0,3
06	Expansión en mercados extranjeros	0,01	4	0,4
07	Disminución del desempleo	0,05	3	0,15
	Subtotal	0,41		2,59
AMENAZAS				
		PESO RELATIVO	CALIFICACIÓN	PONDERACIÓN
A1	Fluctuación del dólar	0,06	2	0,12
A2	Legislación tributaria	0,04	2	0,08
A3	Nuevas competencias en el mercado	0,05	1	0,05
A4	Tarifas arancelarias	0,06	1	0,06
A5	Congestión Portuaria	0,05	2	0,01
A6	Cambios Legales	0,04	1	0,04
A7	Inestabilidad Económica	0,06	2	0,12
	TOTAL	1		2,905

Fuente: Elaboración propia

Interpretación de la Matriz EFE



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

El resultado obtenido al realizar la matriz EFE es de 2,905, la información recolectada permite afirmar que Caribbean Services S.A.S, utiliza de manera correcta y oportuna todas las oportunidades que le ofrece su entorno social, económico y mercantil para lograr contrarrestar de manera eficiente todas las amenazas que está tiene en el mercado.

Entre las oportunidades, con más relevancia se encuentra el comercio internacional con una ponderación de 0,12, este valor es directamente proporcional al alto posicionamiento de la empresa en el sector, porque ofrece una excelente calidad en sus servicios. También, la ubicación, y alianzas estratégicas, poseen una ponderación de 0,10 y 0,11 respectivamente. La ubicación es una oportunidad relevante ya que se encuentra en un lugar estratégico por su cercanía a puertos, a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), navieras, bancos, donde puede desarrollar de manera eficiente y efectiva su labor.

En las amenazas se destaca con mayor ponderación la fluctuación del dólar con un 0,06 ya que un alza del dólar afecta el crecimiento de los países, porque se da una alta inflación y esta genera altas tasas de interés, con igual ponderación se encuentra las tarifas arancelarias y la inestabilidad económica que en su defecto afecta tanto a la economía del país como a las empresas.

Es preciso resaltar, que aunque la empresa realiza un buen trabajo debe poseer estrategias que contrarresten las amenazas, además, sacar el máximo provecho a las oportunidades brindadas por el entorno.

Para identificar las fortalezas y debilidades de la empresa Caribbean Services S.A.S, se realiza la Matriz EFI:

Tabla 2. Matriz EFI de la empresa Caribbean Services S.A.S

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS DE LA EMPRESA INDUSTRIA Y PARTES S.A.S				
Factores determinantes de éxito				
	Fortalezas	Peso Relativo	Calificación	Ponderación
1	Posicionamiento Empresarial	0,12	4	0,48
2	Asesoramiento del cliente	0,09	4	0,36
3	Empleados capacitados	0,08	3	0,24
4	Amplio portafolio de servicios	0,09	4	0,36
5	Buen manejo de la comunicación	0,06	3	0,18
6	Máxima calidad en el servicio	0,12	4	0,48
7	Pluralidad de proveedores	0,08	3	0,24
	Subtotal	0,64		2,34
DEBILIDADES				
		PESO RELATIVO	CALIFICACIÓN	PONDERACIÓN
1	Falta de personal	0,08	1	0,08
2	Estructura organizacional débil	0,06	1	0,11
3	Cambio de precios en los servicios	0,04	1	0,07
4	No cuenta con un área RH	0,06	1	0,08
5	Programa de Marketing	0,05	2	0,08
6	No posee planes de compensación	0,04	1	0,10
7	Relaciones informales	0,03	1	0,03



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

Subtotal	0,36	0,52
Total	1	2,89

Fuente: Elaboración propia

Los resultados arrojados por la matriz MEFI en la empresa Caribbeam Services S.A.S, tiene un porcentaje de 2.89, mostrando que las fortalezas tienen mayor relevancia que las debilidades. Lo que indica, que la organización está utilizando de manera adecuada las fortalezas que tiene a su favor, pero las debilidades representan un alto riesgo para esta.

En la ponderación de la matriz, es de notar que el posicionamiento empresarial y la máxima calidad en el servicio son factores importantes dentro de los elementos de éxito de la organización con una ponderación de 0.12 siendo la más alta, al tener una excelente calidad en sus servicios hace que la empresa este posicionada y sus clientes la prefieran antes que a la competencia, al igual que tener un alto posicionamiento en la mente de los compradores, lo que aumenta la fidelización de los clientes, las ventas y la facturación. Lo referenciado indica que, la trayectoria de Caribbeam Services S.A.S genera reconocimiento y prestigio ante los consumidores incrementando con ello su grado de aceptación en los nuevos clientes impactando positivamente en las ventas.

En las debilidades, la ponderación más alta fue la falta de personal, con un resultado de 0.08 debido a que la empresa no posee suficientes empleados, falta el área de recursos humanos que determine la necesidad de escogencia de personal, lo que hace que los empleados tengan exceso de trabajo, las personas que están actualmente no alcanzan a prestar todos los servicios requeridos esto provoca en estos estreses. La segunda debilidad con mayor ponderación es la estructura organizacional débil con 0,06 y la más baja las relaciones informales con un resultado de 0.03 y 0,04 respectivamente.

El resultado total de la Matriz MEFI presenta un valor de 2,89, lo que significa que la empresa Caribbeam Services S.A.S., utiliza de manera oportuna sus fortalezas, de igual manera, no debe descuidar sus amenazas para no afectar el entorno empresarial.

Para hacer la evaluación de la empresa Caribbeam Services S.A.S frente a sus competidores se realizó la Matriz de perfil competitivo (MPC).

Tabla 3. Matriz de perfil competitivo de la empresa Caribbeam Services S.A.S

	Caribbeam Services S.A.S				Open Logistic S.A.S		Services Work S.A.S	
	Factores Claves de Éxito							
	Fortalezas	Peso Relativo	Calificación	Ponderación	Calificación	Ponderación	Calificación	Ponderación
1	Posicionamiento Empresarial	0,15	4	0,60	3	0,45	3	0,40
2	Asesoramiento del cliente	0,13	4	0,52	4	0,40	4	0,42
3	Empleados capacitados	0,10	3	0,30	3	0,30	3	0,30
4	Amplio portafolio de servicios	0,07	4	0,50	3	0,45	3	0,45



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

5	Buen manejo de la comunicación	0,10	3	0,30	3	0,20	3	0,21
6	Calidad en los servicios	0,10	4	0,40	3	0,20	2	0,21
7	Pluralidad de proveedores	0,05	4	0,30	3	0,25	3	0,21
	Subtotal	0,07		2,92		2,25		2,20
	Debilidades	Peso Relativo	Calificación	Ponderación	Calificación	Ponderación	Calificación	Ponderación
1	Falta de personal	0,08	2	0,16	2	0,16	3	0,24
2	Estructura organizacional débil	0,07	2	0,14	3	0,21	3	0,21
3	Cambio de precios en los servicios	0,07	1	0,07	2	0,14	2	0,14
4	No cuenta con área de TH.	0,05	2	0,01	2	0,01	1	0,05
5	Relaciones informales	0,02	2	0,04	3	0,06	1	0,02
6	No posee planes de compensación	0,01	1	0,01	3	0,03	2	0,02
	Subtotal	0,48		0,52		0,74		0,59
	Total	1		3,4		3,0		2,90

Fuente: Elaboración propia

La Matriz de Perfil Competitivo MPC, permite hacer una evaluación de la empresa Caribbeam Services S.A.S., frente a sus competidores entre estos se encuentran Open Logistic S.A.S. y Services Work S.A.S. Al identificar factores críticos de éxito se puede afirmar que la empresa Caribbeam Services S.A.S., está consolidada en el mercado de intermediario logístico.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la MPC, la empresa Caribbeam Services S.A.S., obtuvo una calificación final de 3,4, se destaca sobre sus competidores en factores como posicionamiento empresarial 0,15 asesoramiento al cliente 0,13 empleados capacitados 0,10 amplio portafolio de servicio 0,70 buen manejo de la comunicación 0,10 máxima calidad de servicio 0,10.

Sin embargo, se debe implementar estrategias en cuanto la estructura organizacional y falta de personal 0,08 debido a que estas debilidades no le permiten abarcar el mercado.

Su competidor más fuerte es la empresa Open Logsitic S.A.S que obtuvo una calificación de 3,0 se destaca en esta su buen asesoramiento, empleados capacitados 0,30. No obstante, en pluralidad de proveedores y amplio portafolio de servicio poseen una la calificación más baja que la de Caribbeam Services S.A.S.

Para el caso de la tercera empresa Service Work S.A.S., esta obtuvo la calificación más baja, pero se resalta un buen resultado en cuanto a asesoramiento al cliente con 0,42 amplio portafolio de servicio 0,45.



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

Sin embargo, la empresa posee muchas debilidades entre ellas la del posicionamiento empresarial con una ponderación de 0,40, pluralidad de proveedores 0,21. Al observar la MPC la empresa obtuvo una calificación final de 2,9.

Es fundamental expresar, que una vez se desarrollaron las matrices EFI, EFE y MPC de la empresa Caribbeam Services S.A.S., se elaboró la matriz DOFA utilizando los factores determinantes de éxito para crear estrategias que permitan maximizar las fortalezas y oportunidades, y minimizar debilidades y amenazas. Obteniendo como resultado las siguientes estrategias:

Establecer un plan de publicidad para incrementar las ventas que permitan la sostenibilidad en el mercado y minimizar el impacto del incremento del índice del desempleo, contratar un Outsourcing que implemente una planeación estratégica y establezca documentalmente indicadores de gestión, gestionar un plan de capacitación para el talento humano o seleccionar nuevos talentos que ofrece el desarrollo de la ciudad, potencializar la motivación en el talento humano y las relaciones entre el equipo de trabajo para impulsar las ventas a través de una excelente atención al cliente.

Además de mejorar la infraestructura de la empresa a través de los beneficios que ofrece la política de estímulos a las Mipymes, que permitan la conservación de la mercancía y mejor espacio para recibir los clientes.

5. Conclusiones

El diagnóstico como herramienta para el éxito y la competitividad es vital, por lo que los directivos de las organizaciones tienden a implementar las estrategias sugeridas, propendiendo siempre por el desarrollo y el bienestar social y organizacional.

En este sentido, un diagnóstico permite conocer el entorno organizacional, reduce la incertidumbre, apuntando a una mayor estabilidad y aumenta su competitividad. Con la realización de esta investigación la empresa Caribbeam Services S.A.S., sus directivos podrán rediseñar la planeación estratégica con ayuda de un outsourcing, que les permita establecer los objetivos o acciones que se necesitan para alcanzar el futuro deseado, elaborar un plan de acción de servicio posventa para ser eficientes y fidelizar a los clientes, poner en marcha capacitaciones para sus trabajadores para que estos se especialicen en los servicios que prestan para con esto brinden una asesoría personalizada a sus clientes, mejoren su infraestructura, crear un área de Talento Humano para atender las necesidades de personal a emplear y se reduzca con esto la sobrecarga laboral.

Agradecimientos

A la doctora Adalgiza Barrios Borja, gerente financiera de la empresa Caribbeam Services S.A.S., a los empleados, estudiantes Alicia Isabel Villarreal Tamayo, Abraham Benitez Ortega y Álvaro José Betancourt por su apoyo en la gestión de la información para realización del proyecto de investigación.

Referencias bibliográficas

- Bernal T. (2016). Metodología de la investigación (Cuarta ed.). Pearson.
- Bueno, E. (1996). "Dirección estratégica de la empresa. Metodología, técnicas y casos". Pirámide, Madrid.
- David, (2003), Conceptos de Administración Estratégica. Novena edición. Pearson Education. México.



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

25 AÑOS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UPB BOLIVARIANA

Universidad Pontificia Bolivariana

- David, F. R., & David, F. R. (2017). *Administración Estratégica* (Decimoquinta ed.). MEXICO: PEARSON, EDUCACIÓN. Obtenido de <http://www.ebooks7-24.com.bdigital.sena.edu.co/?il=3492&pg=1>
- Drucker, P. (1997). *Visión sobre la administración, La organización basada en la información, la economía, la sociedad*. Bogotá, D.C.: Norma.
- Fernández, E. (1996). "Innovación, tecnología y alianzas estratégicas. Factores clave de la competencia". Civitas, Madrid.
- Garrido, S. (2006). *Dirección Estratégica*. Madrid: McGraw-Hill/Interamericana.
- Grant, R. M. (2004). "Strategic planning in a turbulent environment: Evidence from the oil majors".
- Hamel, G. (1998). "Strategy Innovation and the Quest for Value". *Sloan Management Review*, Vol. 39, No. 2, pp. 7-14.
- Houben, G., Lenie, K. & Vanhoof, K. (1999). A knowledge-based SWOT-analysis system as an instrument for strategic planning in small and medium sized enterprises.
- Decision Support Systems*, 26(2), 125–135. [https://doi.org/10.1016/S0167-9236\(99\)00024-X](https://doi.org/10.1016/S0167-9236(99)00024-X) Johnson, G.; Scholes, K. (2001). "Dirección Estratégica". Prentice Hall, Madrid.
- Kangas, J., Kurttila, M., Kajanus, M. & Kangas, A. (2003). Evaluating the management strategies of a forestland estate--the S-O-S approach. *The Journal of Environmental Management*, 69(4), 349–358. <https://doi.org/10.1016/j.jenvman.2003.09.010>
- Mintzberg, H. (1987). "The Strategy Concept I: Five Ps For Strategy". *California Management Review*, Fall 1987, Vol. 30, No. 1, pp. 11-24.
- Morstadt, J. y Bello, M. (2018). Indicadores de impacto social para evaluación de proyectos de vinculación con la colectividad. *Económicas CUC*, 39(1), 105–116. <https://doi.org/10.17981/econcuc.39.1.2018.07>
- Münch, M. (2005). *Planeación Estratégica*. México, D.F.: McGraw-Hill.
- Porter, M. E. (1980). Industry structure and competitive strategy: keys to profitability. *Financial Analysts Journal*, 36(4), 30–41. Available: <https://www.jstor.org/stable/4478361>
- Prieto, J. (2008). *Gestión Estratégica Organizacional. Guía práctica para el diagnóstico empresarial*. Bogotá, D.C.: Eco Ediciones.
- Sandoval Peralta, C. P., & Sandoval Jasso, D. (2010). *Sistemas PEA*. Obtenido de <http://www.sistemaspea.info/diagnostico-estrategico/>.
- Sukier, H., Ramírez, R., Parra, M., Martínez, K., Fernández, G. & Lay, N. (2020). Strategic Human Resource Management from a sustainable approach. *Opción*, 36(01), 929–953. Recuperado de <https://produccioncientificaluz.org/index.php/opcion/article/view/32144>
- Thompson, A. & Strikland, K.F.C. (1998). *Dirección y administración estratégicas. Conceptos, casos y lecturas*. México, D.F.: McGraw-Hill/Interamericana.



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local



Thompson & Strickland, A.J. (2004), Administración Estratégica. Decimotercera edición. McGraw Hill. México.



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

25 AÑOS FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS UPB BOLIVARIANA



EL IMPACTO DE LA PLANEACIÓN DE RUTAS EN LA DISMINUCIÓN DE TIEMPOS DE ENTREGA

Escobar, Héctor⁵¹; Trujillo, Issanelly⁵²; Arrieta, Nahum⁵³

Resumen— En este artículo de investigación se identificaron las principales causas y la implementación de mejores casos logísticos para poder identificar y mejorar la actividad de la planificación de rutas esto con el objetivo de disminuir el tiempo de entregas, obtener una mejor distribución y satisfacer las necesidades de los clientes, en primera instancia se evidenciarían las diferentes etapas y retos inmensos en cada una de ellas en la cadena de suministro así como se han ido incorporando una nueva manera de distribución, gracias al servicio de reparto a domicilio que ofrece un tercero como Uber EATS, que se encarga de colocar el producto en un nuevo mercado y al mismo tiempo incorporar una gran cantidad de personas para laborar realizando entregas con relación a su satisfacción y experiencia de consumo. Como se puede observar la finalidad de este análisis es tener una mejor logística en cuanto a planificar, ser más eficientes, mejorar la entrega de pedidos, reducir costos y riesgos en el proceso de hacer cada entrega. Gracias a esta investigación se puede dar cuenta de la complejidad a la hora de recabar información, la cual refleja las cifras de las diversas y múltiples variables a la hora de entregar un pedido no importando el tamaño de este, ya que existen muchas circunstancias que el repartidor no puede manejar y tampoco pueden ser previstas a la hora de la organización o planeación de las rutas, cuenta con diversas ventajas como lo es el GPS, redes sociales, llamadas tecnológicas, agendas, temporizador, entre otras aplicaciones que utilizan los repartidores, esto creando un vínculo entre cliente y operador para la resolución de problemas..

Palabras clave— Casos logísticos, disminuir el tiempo de entrega, planificación de rutas, satisfacción de las necesidades de los clientes

Abstract— In this research article, the main causes and the implementation of better logistic cases were identified in order to identify and improve the activity of route planning, with the aim of reducing delivery time, obtaining a better distribution and satisfying the needs of customers. customers, in the first instance the different stages and immense challenges in each of them in the supply chain would be evident, as well as a new way of distribution has been incorporated, thanks to the home delivery service offered by a third party such as Uber EATS, that is in charge of placing the product in a new market and at the same time incorporating a large number of people to work making deliveries in relation to their satisfaction and consumer experience. As can be seen, the purpose of this analysis is to have better logistics in terms of planning, being more efficient, improving order delivery, reducing costs and risks in the process of making each delivery. Thanks to this investigation, it is possible to realize the complexity when collecting information, which reflects the figures of the various and multiple variables when delivering an order, regardless of its size, since there are many circumstances that the The delivery person cannot drive and neither can they be foreseen when organizing or planning the routes, it has various advantages such as GPS, social networks, technological calls, agendas, timers, among other applications used by the delivery men, this creating a link between client and operator for problem solving.

Keywords— Logistics cases, decrease delivery time, route planning, satisfaction of customer needs.

⁵¹ Doctor en Administración Estratégica, Docente, y Escuela de Administración UAC, hectorescobarolguin@uadec.edu.mx

⁵² Maestría en dirección y gestión de centros educativos, docente y Escuela de Administración UAC, issanelly.trujillo@uadec.edu.mx

⁵³ Ingeniero Industrial, docente y Escuela de Administración UAC, n.arrieta@uadec.edu.mx



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

25 AÑOS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UPB BOLIVARIANA



1. Introducción

El presente estudio se realizó en Francisco I. Madero, se llevó a cabo una investigación para identificar la problemática sobre los factores que surgen al momento de la entrega de pedidos a domicilio, los cuales afectan bastante y muchas de las veces están fuera del alcance de los repartidores. Se realizó una pregunta de investigación para poder identificar y mejorar la actividad de la planificación de rutas esto con el objetivo de disminuir el tiempo de entregas, obtener una mejor distribución y satisfacer las necesidades de los clientes; haciendo referencia a la importancia que permite contar con una buena logística en la empresa. (Callejas, 2019) nos dice que el propósito de este caso de estudio es, en primera instancia, evidenciar las diferentes etapas y retos inmersos en cada una de ellas en la cadena de suministro. (Cachimuel & Monar-Al, 13-30, 2022) nos habla que el transporte tiene una importancia extraordinaria permite que un cliente reciba mercancías o productos sin importar la distancia al proveedor. (Cruz, 2019) se considera totalmente que la mayor parte del mundo se encuentra interconectada en la red y muchas de las actividades domésticas, productivas y de ocio se realizan por medio de computadoras y aparatos electrónicos con acceso a internet. (Quintero & Mora Contreras, 2017) ha realizado una investigación con un enfoque mixto, aplicando en primer lugar un focus group para indagar en aspectos relacionados con las experiencias, y se pretende describir la percepción de los usuarios de establecimientos de comida rápida del municipio Libertador con relación a su satisfacción y experiencia de consumo. (Ramírez, 2012) brinda criterios y herramientas para la elaboración e implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional en el rubro de construcción de carreteras, mostrando a manera de ejemplo la propuesta de un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional. (Paz, 2021) nos cuenta que tuvieron que suspender sus actividades económicas, previamente, hasta que, con la coordinación del Ministerio de Salud, juntamente con el Ministerio de Producción tuvieron que dar una serie de dispositivos, que los agentes económicos deberían seguir el cumplimiento de un determinado protocolo, especialmente en los alimentos. (Torres, 2019) menciona que es imprescindible realizar un proceso de recolección de datos en forma planificada y teniendo claros objetivos sobre el nivel y profundidad de la información a recolectar. Como menciona (Castro, 2019) identifico un gran problema en el desarrollo del informe gerencial que debe ser presentado al gerente ya que este problema se presenta en todas las etapas de desarrollo tanto en recibir la información como en pasarla a terceras personas. (Rojas, 2020) habla sobre la planeación de rutas como una de las principales funciones que tienen que tener en cuenta los repartidores al momento de ejecutar sus entregas. (Hincapie, 2020) propone un método heurístico de solución para el problema de planeación de rutas para la realización de entregas privadas o públicas, haciendo referencia a que, si una persona tiene poco tiempo darle prioridad ya que estaría contratando un servicio privado, (Aquino & Jimenez, 2021) cuenta que la situación actual de un operador logístico presenta un gran problema en el proceso de distribución de la mercadería a sus clientes. Actualmente se utiliza un modelo de distribución empírico en base a los horarios de atención, dichos clientes a su vez se acoplan a los horarios en los cuales les resulta más conveniente eficiente dando como resultado la satisfacción de los clientes. Para la realización del cuestionario se consideró la experiencia de cada trabajador de la empresa “Uber La Diabla” en Francisco I. Madero también se tomó en cuenta los inconvenientes que muchas de las veces no se pueden evitar por ejemplo el paso del ferrocarril; las respuestas que se obtuvieron fueron para poder identificar cuáles son las causas que predominan para poder elaborar una buena distribución en tiempo y forma. Los resultados de las preguntas se vaciaron en un archivo Excel donde se partió de una técnica que nos describe como podemos obtener los resultados de un alfa de Cronbach mayores a 0.70 siendo el indicador que el cuestionario fue contestado correctamente. De igual manera se pretende mejorar el rendimiento en el área logística especificándose en el área de distribución. Este análisis se aplicó a 32 personas siendo 4 de ellos del área de recepción y 28 repartidores con la finalidad de tener una mejor logística en cuanto a planificar, ser más eficientes, mejorar la entrega de pedidos, reducir costos y riegos en el proceso de hacer cada entrega.

2. Metodología

El presente estudio es una investigación de carácter cuantitativa, donde se estudiaron los inconvenientes y los factores que predominan para realizar una buena distribución y entregas de productos, la investigación se llevó a cabo en la ciudad de Francisco I. Madero Col. Ampliación Las Vegas para recaudar la información se realizó una



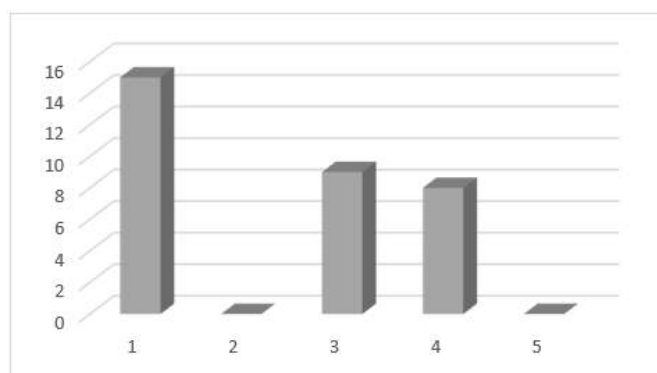
4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

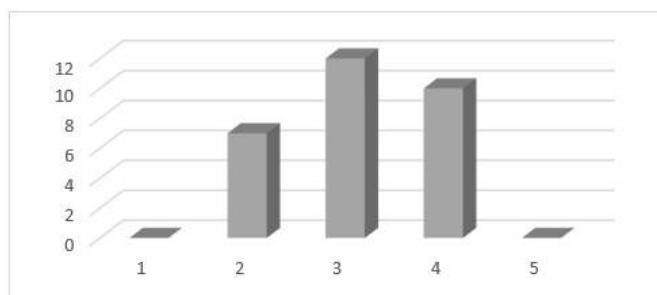
encuesta con un total de 10 preguntas a los trabajadores siendo repartidores y recepcionistas para así identificar las causas que predominan para poder elaborar una buena distribución en tiempo y forma. Los resultados de las preguntas se vaciaron en un archivo Excel donde se partió de una técnica que nos describe cómo podemos obtener los resultados de un alfa de Cronbach mayores a 0.70 siendo el indicador que el cuestionario fue contestado correctamente por los empleados de dicha empresa. Así mismo se utilizó el programa de Excel Office donde se tuvieron columnas y filas donde las columnas representaban las preguntas o mejor dicho los ítems y las filas fueron las 32 personas encuestadas; todo esto se realizó con la finalidad para poder obtener la información de las tablas y graficas de los resultados que ayudaron a interpretar las relaciones de las respuestas.

3. Resultados



En este grafico se puede observar que los trabajadores están totalmente de acuerdo con que es necesario tener equipo extra para ofrecer un mejor servicio. Para (Callejas, 2019), el propósito de este caso de estudio es, en primera instancia, evidenciar las diferentes etapas y retos inmersos en cada una de ellas en la cadena de suministro de una ensambladora de motocicletas, posteriormente abordar el problema específico de la distribución de motocicletas.

Fuente: elaboración propia.



Como se pueden observar, la respuesta con mayor puntaje de 32.3% fue la de totalmente de acuerdo ya que los empleados consideran que mayormente se toman muy bien los datos de los clientes. (Torres, 2019) considera que es imprescindible realizar un proceso de recolección de datos en forma planificada y teniendo claros objetivos sobre el nivel y profundidad de la información a recolectar.

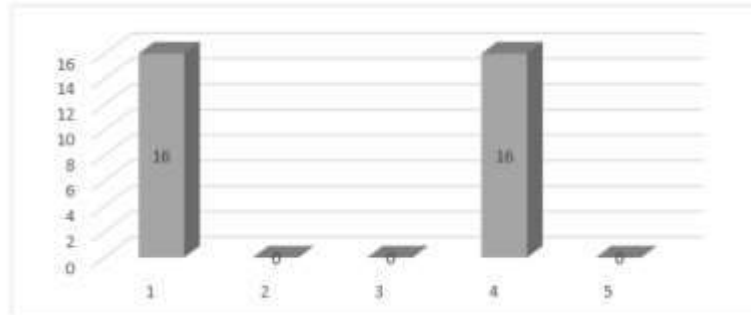
Fuente: elaboración propia.



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

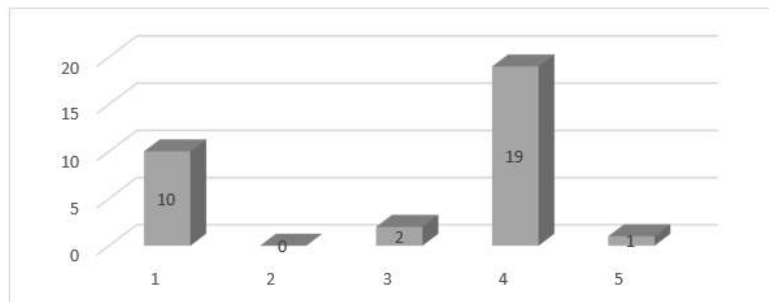
1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local



Se considera totalmente de acuerdo con un puntaje de 45.2% para mejorar el tiempo de entrega se necesita tener una buena comunicación entre el repartidor y el cliente. Por su parte, (Cachimuel & Monar-Al, 13-30, 2022) señalan que en las relaciones comerciales actuales el transporte tiene una importancia extraordinaria permite que un cliente reciba mercancías o productos sin importar la distancia al proveedor. En principio las rutas que seguían estas mercancías fueron diseñadas empíricamente, pero a medida que se incrementaron se fue complicando la planificación y diseño rutas, hoy en día la logística se encarga de que las rutas sean más eficientes, más cortas, duren menos tiempo en realizar el transporte y por ende reducir el costo, que es una cantidad muy representativa en el precio final de un producto o servicio.

Fuente: elaboración propia.



Se considera un totalmente de acuerdo con un 38.7% para que los productos lleguen en buen estado es importante tener una buena comunicación entre repartidor y cliente. (Cruz, 2019) señala que la mayor parte del mundo se encuentra interconectada en la red y muchas de las actividades domésticas, productivas y de ocio se realizan por medio de computadoras y aparatos electrónicos con acceso a internet. En este caso, el mercado de alimentos que se elaboran en restaurantes o locales ha incorporado una nueva manera de distribución, gracias al servicio de reparto a domicilio que ofrece un tercero como Uber EATS, que se encarga de colocar el producto en un nuevo mercado y al mismo tiempo incorporar una gran cantidad de personas para laborar realizando entregas.

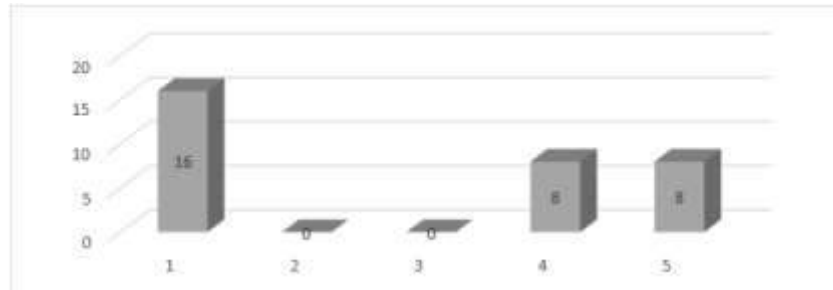
Fuente: elaboración propia.



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

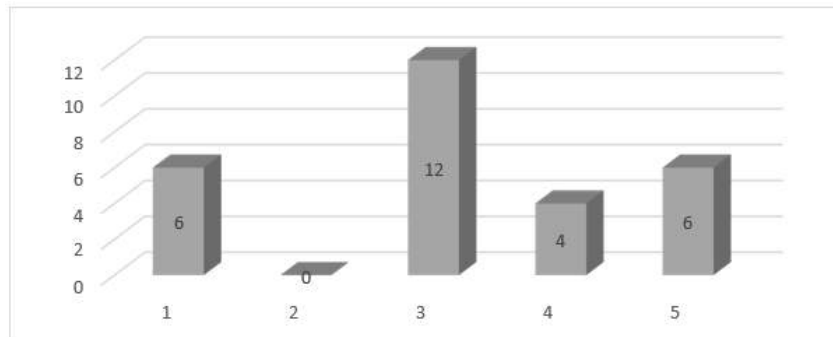
1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local



Los repartidores están totalmente de acuerdo que el tiempo en los establecimientos es de suma importancia en el límite de tiempo que tienen para la entrega de pedidos. (Quintero & Mora Contreras, 2017) mencionan que describir la percepción de los usuarios de establecimientos de comida rápida del municipio libertador con relación a su satisfacción y experiencia de consumo. Se ha realizado una investigación con un enfoque mixto, aplicando en primer lugar un focus group para indagar en aspectos relacionados con las experiencias. Se deja abierta la posibilidad de profundizar en los aspectos particulares de la experiencia de consumo en este tipo de establecimientos.

Fuente: elaboración propia.



Los empleados encargados de la repartición de pedidos consideran que están totalmente de acuerdo en que se pudiera contar con más personal para que ayudaran abastecer las necesidades de los ejidos. (Cedeño, 2018) ha mencionado que desde sus comienzos, nace de la necesidad de las empresas en agilizar y optimizar siempre sus procesos de entrega a domicilio y que esto signifique un ahorro, sumado a la necesidad de seguridad, efectividad y eficiencia de los procesos, tanto de las empresas como de los moradores de Samborondón. La elección de este proyecto se basó en el hecho antes mencionado, de que las empresas contratan personal calificado para realizar operaciones distintas a la labor principal de la empresa contratante, como personal de reparto y de atención al cliente.

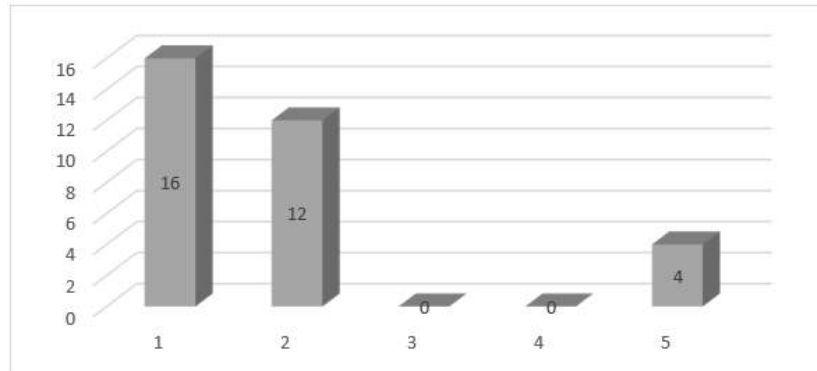
Fuente: elaboración propia.



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

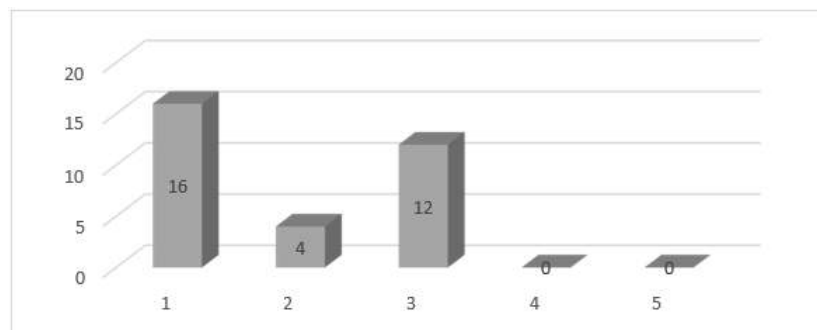
1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local



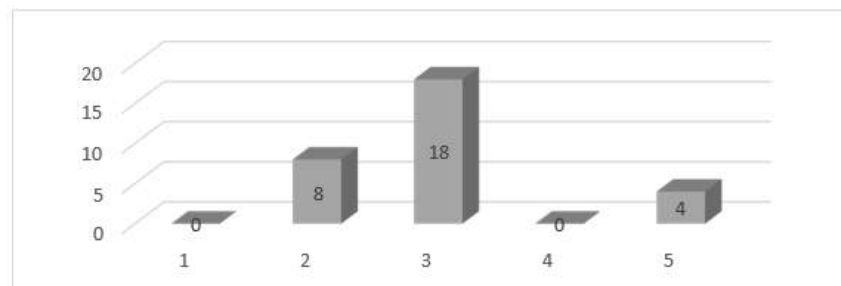
Como se puede observar un 46.9% de los trabajadores creen que las carreteras hacia los ejidos no están en buenas condiciones. (Ramírez, 2012) indica que en el presente trabajo brinda criterios y herramientas para la elaboración e implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional en el rubro de construcción de carreteras, mostrando a manera de ejemplo la propuesta de un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional.

Fuente: elaboración propia.



Como se puede observar muchos de los trabajadores optaron por responder en ocasiones con un 50% ya que muchas de las veces necesitan el dinero para llevarlo a su hogar. (Recalde, 2013) señala que el tema que se ha desarrollado se denomina “Análisis e Implementación de planes de acción para el mejoramiento del clima laboral en Gusnobl Cía. Ltda.”

Fuente: elaboración propia.





4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

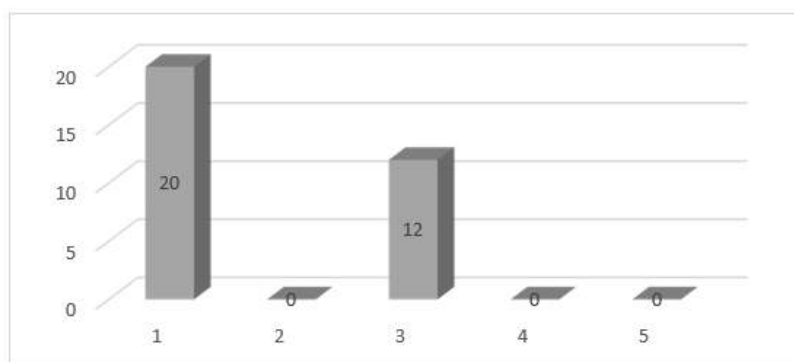
Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

25 AÑOS FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS UPEL BARRISALTA



En este grafico se puede observar que en algunas ocasiones con un 40.6% los Uber optan por llevar los productos con un buen acomodo para brindar un buen servicio a sus clientes. (Paz, 2021) argumenta en el presente estudio tuvo el propósito de proponer un diseño de un protocolo adecuado óptimo, eficaz y eficiente de cumplir con las medidas de seguridad frente a un grave episodio, que es la pandemia del coronavirus o simplemente COVID 19 que a la fecha ha cobrado, fuerte cantidad de muertos, pese a que también habido una recuperación lenta y costosa. Por su parte, las unidades productivas y de servicio tuvieron que suspender sus actividades económicas, previamente, hasta que, con la coordinación del Ministerio de Salud, juntamente con el Ministerio de Producción tuvieron que dar una serie de dispositivos, que los agentes económicos deberían seguir el cumplimiento de un determinado protocolo, especialmente en los alimentos.

Fuente: elaboración propia.



El 26.6% de los operadores considera viable que se ocupe doble operador en viajes largos, y un 33.3% no cree que se viable. (Pilay, 2020) sostiene que el aumento inesperado de la demanda de comestibles efecto de la pandemia covid-19, género colapsos en los establecimientos físicos en la ciudad de Guayaquil, llevando a las personas optar por los servicios en línea. Al analizar la cadena de suministro de estas empresas, futuros inconvenientes pueden ser identificados y prevenidos. La investigación consta de tres partes, primero se realizaron encuestas a los clientes, para identificar la percepción de estos respecto a su satisfacción y observación del servicio. Segundo, se realizaron entrevistas a las empresas y por último se revisó la literatura académica para encontrar soluciones factibles a los desafíos.

Conclusiones

El análisis se llevó a cabo en la empresa Uber La Diabla en la ciudad de Francisco I. Madero en la colonia Ampliación Las Vegas, en el presente estudio nos habla lo que se pretende mejorar, el rendimiento en el área logística, especificándose en el área de distribución. Este análisis se aplicó a 32 personas siendo 4 de ellos del área de recepción y 28 repartidores con la finalidad de tener una mejor logística en cuanto a planificar, ser más eficientes, mejorar la entrega de pedidos, reducir costos y riesgos en el proceso de hacer cada entrega. Gracias a esta investigación se puede dar cuenta de la complejidad a la hora de recabar información, la cual refleja las cifras de las diversas y múltiples variables a la hora de entregar un pedido no importando el tamaño de este, pues existe muchas circunstancias que el repartidor no puede manejar y tampoco pueden ser previstas a la hora de la organización o planeación de las rutas; la red de carreteras juega un rol muy importante en este ámbito pues fuera de la empresa se convierte en la prioridad principal, ya que a esto se dedica esta empresa.

Los repartidores deben ser capacitados para así poder realizar más eficientemente su labor, esta tarea hace referencia a conocer las rutas y las vías de tránsito para así lograr un mejor recorrido. En este estudio se descubrió que las personas están vinculadas tecnológicamente lo cual facilita la tarea de la comunicación, en este punto es



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

25 AÑOS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UPB BOLIVARIANA

Universidad Pontificia Bolivariana

preciso la planificación y organización para llevar un buen control de cómo manejar la empresa; la tecnología en este caso es una herramienta de suma importancia pues su uso cuenta con diversas ventajas como lo es el GPS, redes sociales, entre otras aplicaciones que utilizan los repartidores, esto creando un vínculo entre cliente y operador para la resolución de problemas que puedan presentarse.

Referencias

- Aquino, J., & Jimenez, R. (2021). *modelo de planeacion de las rutas de distribucion de un operador logistico*. Oaxaca.
- Cachimuel, D. R., & Monar-Al, R. E. (13-30, 2022). *Proceso de diseño y planificación de rutas de transporte para mejorar los tiempos de entrega*.
- Callejas, J. C. (2019). *maximizar el cumplimiento de las promesas de entrega en el problema de asignación y distribución de motocicletas a una red de distribuidores*. Universidad EAFIT.
- Castro, C. V. (2019). *optimizacion del proceso de recoleccion de informacion y analisis de los productos de la division de fuerzas especiales de ventas*. Pontificia Universidad Javeriana.
- Cedeño, J. A. (2018). *Unificación del servicio de entrega a domicilio en la vía a samborondón*. cd. de mexico.
- Chaclón, C. O. (2013). *El reto de la comunicación con el cliente*. Carlos Ongallo Chaclón.
- Cruz, E. L. (2019). *Identidades de los repartidores de Uber Eats*. puebla .
- Hincapie, A. M. (2020). *planeacion de rutas de vehiculos para servicios privados y publicos*. universidad eafit.
- Paz, V. L. (2021). *Propuesta de Implementación de un protocolo de medidas de seguridad en los tiempos de Covid 19 en el personal de repartición de comidas a través del sistema de delivery*. San Francisco.
- Pilay, L. J. (2020). *Análisis de los procesos, logística de la cadena de valor y suministro de las plataformas de servicio de entrega a domicilio de productos alimentarios*. ESPOL. FCSH.
- Quintero, M. d., & Mora Contreras, C. E. (2017). *Experiencia de consumo y los niveles de satisfacción de los usuarios de establecimientos de comida rápida en el municipio Libertador del estado Mérida, Venezuela*. Venezuela: Visión gerencial, 43-58.
- Ramírez, D. J. (2012). *Implementación de un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional en el rubro de construcción de carreteras*. Peru: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Recalde, M. J. (2013). *Análisis e implementación de planes de acción para el mejoramiento del clima laboral en Gusnobl Cía. Ltda*. Quito: 2013.
- Rojas, O. A. (2020). *metodos de planeacion de rutas*. monterrey.
- Torres, M. (2019). *metodos de recoleccion de datos para una para una empresa*. Estado de Nuevo Leon.



EVOLUCIÓN EN LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO: UN ESTUDIO MIXTO EN MIPYMES

Evolution in Human Talent Management: A Mixed Study in MSMEs

Del Campo Villarreal, José Alberto⁵⁴; González-Bañales, Dora Luz⁵⁵; Jaik Dipp, Adla⁵⁶; Hernández Jácquez, Luis Fernando⁵⁷

Resumen— Dada la relevancia que tienen las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPyMES) en la economía de un país, el estudiar e investigar la Gestión del Talento Humano (GTH) en este tipo de empresas representa la oportunidad para evidenciar el papel que juega la GTH para apalancar la competitividad y sobrevivencia empresarial. Con base en lo anterior, el objetivo general de este estudio fue determinar el grado de evolución de la GTH en las MIPyMES de la ciudad de Durango (México) entre los años 2010 y 2020. La metodología utilizada fue un enfoque de tipo mixto, secuencial-explicativo, y teniendo el pragmatismo como paradigma. En la etapa cuantitativa se aplicó un instrumento para medir la evolución del GTH a una muestra representativa de 100 MIPyMES de los sectores Servicio, Comercio y Manufactura, desde seis Fases de la GTH: Administrativa, de Gestión, Desarrollo, Estratégica, por Competencias y del Conocimiento. En la etapa cualitativa se realizaron cinco entrevistas semiestructuradas a gestores del talento humano, seguidas por un grupo focal con cuatro expertos de GTH. Los resultados obtenidos revelaron que a 10 años de distancia, las MIPyMES analizadas se encuentran estancadas en la Fase de Gestión (segunda), sin haber logrado una evolución significativa a otras Fases. El estudio permitió la identificación de varios factores que pudiesen haber incidido en esa falta de evolución como son: la falta de convencimiento y capacitación de los empresarios sobre la importancia de la GTH, el rezago tecnológico, la escasez de recursos económicos y las deficiencias de apoyo gubernamental. Asimismo, los hallazgos destacan la importancia y necesidad de adaptar y adoptar estrategias de GTH en las MIPyMES ante los requerimientos y demandas cambiantes del entorno empresarial y tecnológico actual y futuro, ello como uno de los factores imperantes para lograr la supervivencia de las MIPyMES en el presente y en los años venideros.

Palabras clave—Gestión de Talento Humano, MIPyMES, Estudios Mixtos.

Abstract— - Given the relevance of Micro, Small and Medium-Sized Enterprises (MSMEs) in the economy of a country, studying and researching Human Talent Management (HTM) in these types of companies represents an opportunity to demonstrate the role played by HTM in leveraging business competitiveness and survival. Based on the above, the general objective of this study was to determine the degree of evolution of HTM in MSMEs in the city of Durango (Mexico) between 2010 and 2020. The methodology used was a mixed type approach, sequential-explanatory, and having pragmatism as paradigm. In the quantitative stage, an instrument was applied to measure the evolution of the GTH to a representative sample of 100 MSMEs from the Service, Commerce and Manufacturing sectors, from six Phases of the GTH: Administrative, Management, Development, Strategic, Competence and Knowledge. In the qualitative stage, five semi-structured interviews were conducted with human talent managers, followed by a focus group with four GTH experts. The results obtained revealed that 10 years later, the MSMEs analyzed are stagnating in the Management Phase (second), without having achieved a

⁵⁴ Doctor en Innovación y Gestión Organizacional, IUNAES, betodelcampo1968@gmail.com.

⁵⁵ Doctora en Integración de las Tecnologías de la Información en las Organizaciones, Instituto Tecnológico de Durango, doraglez@itdurango.edu.mx

⁵⁶ Doctora en Ciencias de la Educación, IUNAES, adlajaik@anglodurango.edu.mx

⁵⁷ Doctor en Ciencias de la Educación, Universidad Pedagógica de Durango, lfhj1@hotmail.com



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

25 AÑOS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UPM BUENOS AIRES

Universidad Pontificia Bolivariana

significant evolution to other Phases. The study identified several factors that may have contributed to this lack of progress, such as: the lack of conviction and training of entrepreneurs on the importance of MTH, technological backwardness, scarcity of economic resources and deficiencies in government support. Likewise, the findings highlight the importance and need to adapt and adopt HTM strategies in MSMEs to the changing requirements and demands of the current and future business and technological environment, as one of the prevailing factors for the survival of MSMEs in the present and in the years to come.

Keywords—Human Talent Management, MSMEs, Mix Studies.



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

1. Introducción

La Gestión del Talento Humano (GTH) es la disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales, coordinando el esfuerzo humano y la estructura de la empresa. Su función es ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y realizar su misión, proporciona competitividad a la empresa así como las personas idóneas y motivadas, incrementa la satisfacción, busca desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo, administra y genera cambios, mantiene políticas éticas y de transparencia, propicia la sinergia, diseña el trabajo individual y en equipo, recompensa a los talentos y evalúa su desempeño (Chávez, 2015). Al igual que el ser humano y la tecnología, la GTH ha ido evolucionando con el paso del tiempo, buscando adaptarse mejor a los retos que se le presentan. Liquidano (2006), determinó que la GTH ha evolucionado desde el inicio de los estudios administrativos seis veces, por ello estableció seis fases de evolución en la gestión del talento humano: Administrativa, de Gestión, Desarrollo, Estratégica, por Competencias y del Conocimiento. Sus estudios sirven como base para poder ubicar el grado de evolución de la GTH, no solo de una empresa, si no de empresas de una ciudad, estado, región o país.

En el estudio que aquí se presenta se basó en el instrumento propuesto por Liquidano (2006) para evaluar la evolución de la GTH. Se utilizó una metodología mixta, Secuencial- Explicativa, CUAN→cual y el pragmatismo como paradigma, se buscó determinar el grado de evolución de las MIPyMES de Durango entre el periodo transcurrido de los años 2010 al año 2020, a efectos de identificar diferencias con respecto a los resultados obtenidos en un estudio realizado en el año 2010, y describir la percepción de los gestores y expertos del área de Talento Humano una vez obtenidos los resultados del estudio. Debido a la importancia y peso que tienen las MIPyMES en México, se espera que los estudios que se hagan alrededor del tema de GTH aporten beneficios al sector económico y social donde se desenvuelven las empresas.

2. Revisión de literatura

Liquidano (2006) identificó seis fases de Evolución de la GTH, en las cuales se desarrollaron diversas prácticas las cuales se agrupan de la siguiente manera:

1. **Fase Administrativa (1878):** Se concibe al trabajador como un ser racional y económico, se caracteriza por su orientación hacia la producción, percibe al personal como un costo a minimizar, su relación laboral es a través de recompensas y castigos. Surge en la época de Frederick Taylor y sus seguidores.
2. **Fase de Gestión (1924):** Se concibe al individuo como un ser “social”, orientado hacia la satisfacción de las necesidades sociales y psicológicas. Considera al personal como un costo a minimizar pero con acciones de carácter proactivo, la relación laboral se extiende a factores retributivos y psicológicos. Coincide con la época en que Elton Mayo estudió la fábrica de Hawthorne.
3. **Fase de Desarrollo (1930):** Concibe a los individuos como personas que se auto realizan, dirigen al personal hacia la eficiencia de la empresa. Considera al personal como elemento determinante para el desarrollo de la empresa, como un recurso que se tiene que optimizar a través de la motivación y estímulos al rendimiento.
4. **Fase Estratégica (1947):** Concibe al individuo como personas dinámicas y capaces de evolucionar a través de nuevos conocimientos y experiencias pasadas, dirige al personal hacia la estrategia del negocio, percibe al individuo como un recurso a optimizar y factor determinante para la mejora de la posición competitiva de la empresa.
5. **Fase por Competencias (1960):** Concibe a los individuos como personas que poseen características de desempeño superior, dirige al personal hacia el desarrollo de competencias individuales, valora y percibe al personal como el que da mantenimiento a la ventaja competitiva de la empresa por las competencias que posee.
6. **Fase del Conocimiento (1992):** Concibe al individuo como el talento clave para la empresa; dirige al personal hacia el aprendizaje, retención y motivación del conocimiento, percibe y valora al personal en cuanto a su talento y conocimiento.



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

3. Metodología

Utilizando un diseño de métodos mixtos, secuencial-explicativo, CUAN→cual, utilizando una perspectiva pragmática, se buscó dar respuesta a la pregunta general de investigación:

¿En qué grado de evolución se encuentran las MIPyMES de Durango en 2020 respecto a los resultados obtenidos en el año 2010, considerando la percepción de gestores y expertos de la gestión del talento humano?

La investigación es secuencial-explicativa, por el orden cronológico en que se realizaron las investigaciones, la primera etapa corresponde al enfoque cuantitativo y la siguiente al cualitativo (Pérez, 2011). Los resultados cualitativos se utilizan para explicar resultados cuantitativos (Creswell, 2015), el orden es Cuantitativo→cualitativo. Es de estatus dominante CUAN→cual (Pérez, 2011), ya que se definió dar más peso a la primera fase de carácter cuantitativo, ya que la primera etapa además de realizar todos los pasos de una investigación cuantitativa cuenta con los resultados cuantitativos de la investigación previa realizada en 2010, se le da menos peso a la etapa cualitativa, puesto que en 2010 no se realizó una investigación cualitativa. Los significados de los símbolos utilizados son los siguientes: “Cual”: se refiere al enfoque o métodos cualitativos. “Cuan”: se refiere al enfoque o métodos cuantitativos. “→”: Indica que el método secundario se utilizó posterior a la recolección de los datos primarios. El uso de “Mayúscula”: señala el método o enfoque que tiene priorización en el diseño (Pérez, 2011).

Diseño Metodológico de la Etapa Cuantitativa

El alcance de la investigación cuantitativa según su diseño es no experimental, transversal y descriptivo. Es no experimental, ya que no existe manipulación de las variables por parte del investigador, es transversal puesto que se miden una sola vez las variables y con esa información se realiza el análisis (Hernández-Sampieri, 2018) y es descriptivo ya que se especifican, se definen, se miden las variables y a su vez cuantifican y muestran las dimensiones de un fenómeno o contexto. Se utiliza un paradigma Post-positivista.

El Instrumento utilizado fue un cuestionario con validez, confiabilidad y con autorización de Liquidano (2006) que permite determinar en qué fase de la GTH se encuentra una organización.

El tamaño de la muestra participante fue de 100 MIPyMES ubicadas en la ciudad de Durango (México), basada en un muestreo no probabilístico y por conveniencia (Hernández-Sampieri, 2018), los criterios utilizados para aplicar el instrumento fueron: MIPyMES formales de los sectores comercial, manufactura y prestación de servicios, que tuvieran por lo menos un empleado y que tuvieran un ejecutivo encargado de realizar las funciones de administrar el talento humano.

Diseño Metodológico de la Etapa Cualitativa

Para la investigación de carácter cualitativo, se utilizaron los paradigmas del realismo y del constructivismo, se emplearon dos instrumentos: la entrevista semiestructurada y el grupo focal.

Primero se aplicó la entrevista semiestructurada utilizando una muestra de cinco ejecutivos encargados de la GTH en MIPyMES de Durango bajo el criterio ejecutivos encargados de la GTH en MIPyMES formales de Durango de los sectores Comercial, Manufactura y Prestación de Servicios, que tuvieran por lo menos un empleado. Posterior a las entrevistas semiestructuradas, se realizó el grupo focal para el cual participaron cuatro expertos en la GTH con amplio conocimiento y/o trayectoria en las áreas de GTH que presentaran pluralidad en sus pensamientos, ya sea por experiencia profesional o académica, lo anterior con la finalidad de contar con más puntos de vista para los resultados de la etapa de análisis cualitativo-cuantitativo.



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

4. Resultados

A continuación se presentan los principales resultados obtenidos con base a los datos obtenidos en las etapas cuantitativa y cualitativa.

Resultados cuantitativos

En la Tabla 1 se presentan características generales de las organizaciones analizadas en los años 2010 y 2020.

Tabla 1

Características de las Organizaciones Analizadas.

Tamaño	2010	2020	Giro	2010	2020
Micro	78	52	Comercio	42	52
Pequeña	10	25	Manufactura	18	5
Mediana	12	23	Prestación de servicios	40	43
Total	100	100	Total	100	100

Para determinar la Fase de la Evolución de la GTH en que se encuentran las MIPyMES, en la tabla 2 se presentan los rangos que establece Liquidano (2006).

Tabla 2

Rangos para Determinar la Fase de la Evolución de la GTH.

Nombre de la Fase	Código	Rango
Fase 1 Administrativa	F1	1.00-1.83
Fase 2 de Gestión	F2	1.83-2.67
Fase 3 de Desarrollo	F3	2.68-3.51
Fase 4 Gestión Estratégica	F4	3.52-4.35
Fase 5 Gestión por Competencias	F5	4.36-5.19
Fase 6 Gestión del Conocimiento	F6	5.20-6.00

Fuente: (Liquidano, 2006)

En la Tabla 3 se presentan los resultados que obtuvieron las 100 MIPyMES estudiadas considerando los resultados del estudio de los años 2010 y 2020, teniendo en cuenta las actividades que conforman cada una de las seis prácticas principales que desarrollan los gestores del talento humano, así como la diferencia que presentaron entre un año y otro.

El proceso de cálculo de los valores presentados en la Tabla 3 se basa en la definición de 28 criterios, la asignación de puntajes y el cálculo de medias, establecido por Liquidano (2006), donde se aplica el instrumento en escala discontinua por fase de gestión. El instrumento asigna puntajes a cada uno de los 28 criterios para cada una de las empresas evaluadas. Con estos puntajes, se calcula la media de cada criterio para obtener un valor promedio para cada una de las seis prácticas de gestión de recursos humanos. Estas seis prácticas principales, conformadas por los 28 criterios, representan las variables utilizadas para determinar el grado de evolución de la gestión de recursos humanos en cada empresa analizada. La media de las 100 empresas estudiadas corresponde al grado de evolución en el estudio.



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

Tabla 3

Resultados de las Seis Prácticas y 28 Criterios que Componen la GTH

Prácticas y Criterios de la GTH	2010	2020	Diferencia
<i>A) Práctica de entrada e integración</i>	2.06 F2	2.06 F2	0
1. Reclutamiento	1.90 F2	1.99 F2	0.09
2. Selección	2.10 F2	2.02 F2	-0.08
3. Contratación y Despido	1.80 F1	1.88 F2	0.08
4. Inducción o Integración	2.70 F3	2.57 F2	-0.13
5. Diseño y Procesos de Trabajo	1.80 F1	1.86 F2	0.06
<i>B) Permanencia y Desarrollo</i>	2.21 F2	2.16 F2	-0.05
6. Adiestramiento	2.50 F2	2.37 F2	-0.13
7. Capacitación y Desarrollo	2.10 F2	2.45 F2	0.35
8. Formación de Personal	1.80 F1	1.94 F2	0.14
9. Higiene y Seguridad Industrial	2.80 F3	2.67 F2	-0.13
10. Evaluaciones del Desempeño	2.40 F2	2.25 F2	-0.15
11. Sueldos y Salarios	2.20 F2	2.12 F2	-0.08
12. Criterios de Promoción	2.10 F2	2.03 F2	-0.07
13. Relaciones Laborales	2.00 F2	1.82 F1	-0.18
14. Procedimientos de Quejas	2.20 F2	2.18 F2	-0.02
15. Responsabilidad Social	1.90 F2	1.97 F2	0.07
16. Programa de Calidad	2.30 F2	1.91 F2	-0.39
<i>C) Prácticas de Planeación del TH</i>	2.10 F2	1.94 F2	-0.17
17. Planeación de TH	2.10 F2	1.72 F1	-0.38
18. Planeación estratégica de TH	2.10 F2	2.15 F2	0.05
<i>D) Prácticas de Control del TH</i>	1.82 F1	1.82 F1	0
19. Registros y Controles Administrativos	1.80 F1	1.84 F2	0.04
20. Rotación y Ausentismos	1.90 F2	1.97 F2	0.07
21. Elaboración de Gráficas y Estadísticas	1.50 F1	1.36 F1	-0.14
22. Controles Estratégicos	2.20 F2	1.93 F2	-0.27
23. Auditoría al Área de GTH	1.60 F1	1.80 F1	0.2
24. Uso de Software Especializado	1.90 F2	2.01 F2	0.11
<i>E) Prácticas de Dirección del TH</i>	2.25 F2	2.15 F2	-0.1
25. Motivación y Comunicación	2.20 F2	1.95 F2	-0.25
26. Ética	2.30 F2	2.35 F2	0.05
<i>F) Prácticas en la Globalización</i>	1.30 F1	1.21 F1	-0.09
27. Planeación de Vida y Carrera	1.40 F1	1.22 F1	-0.18
28. Administración Internacional	1.20 F1	1.19 F1	-0.01
Grado de Evolución en la GTH	2.03 F2	1.98 F2	-0.05

Los resultados revelaron que las MIPyMES de Durango en el año 2020 se encuentran estancadas en la segunda fase de la evolución de la GTH, denominada Fase de Gestión en la que se concibe al individuo como un ser social, pero igualmente como un costo a minimizar (Liquidano, 2006), sin embargo es importante recalcar que se presenta una disminución en el valor de su puntaje.

Buscando explicar dichos resultados cuantitativos se procedió a entrevistar a cinco gestores del talento humano para conocer sus puntos de vista desde adentro de las organizaciones, y buscando tener otro punto de vista se



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

organizó un grupo focal con cuatro expertos en materia, donde al comparar los resultados, la perspectiva entre ambos grupos coincide tanto en la percepción de estos resultados, así como en los factores a los que los participantes atribuyen estos resultados y de igual manera en las sugerencias que ellos relizan a las MIPyMES Duranguenses, los cuales se pueden concentrados ver en la Figura 1.

Figura 1

Resultados de las Entrevistas Semiestructuradas y el Grupo Focal.



Los expertos y gestores de la GTH atribuyeron los bajos resultados obtenidos principalmente a siete factores:

1. Al perfil del gestor del talento humano
2. Al egoísmo empresarial y prácticas indebidas por parte de los dueños de MIPyMES
3. A la sobrecarga laboral
4. Al rezago tecnológico
5. A la falta de planeación por parte de las MIPyMES
6. A fallas por parte del sector gubernamental
7. A la falta de recursos sobre todo en la micro y mediana empresa

Por otro lado, los gestores y expertos recomiendan a las MIPyMES:

- Capacitar al empresario sobre la importancia del área de la gestión del talento humano
- Vincular de una forma eficiente los sectores académico, empresarial y gubernamental
- Tener buenas prácticas laborales
- Innovar en tecnología
- Contar con un gestor del talento humano con un perfil adecuado
- Que el sector gubernamental facilite el actuar al sector económico



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

Conclusiones

El estudio realizado revela que las MIPyMES de Durango en 2020 se ubican en la segunda fase de evolución de la GTH denominada fase de gestión, situación que han ido manteniendo con respecto a los resultados de 2010, es decir de estancamiento, ya que tanto en año 2010 como en el año 2020 las empresas se encuentran en la misma segunda fase de gestión. La percepción que tienen los gestores y expertos participantes en el estudio es que las MIPyMES en Durango siguen sin llevar a cabo una adecuada gestión del talento humano, percibiendo que se las empresas se mantienen en una fase elemental de la GTH que es la segunda fase de gestión. Con base en lo anterior, las MIPyMES de Durango muestran estar lejos de utilizar técnicas propias de las fases más avanzadas incluyendo aquellas vinculadas con el uso e incorporación de tecnología y de la innovación, por tanto resulta lógico que se encuentren en la segunda fase de la GTH después de 10 años, viéndose afectadas con ello en sus niveles de competitividad empresarial local y regional.

Agradecimientos

A la Dras. Hortensia Hernández Vela (Paloma) y Ma. Carmen Liquidano Rodríguez.

Referencias

- Chávez, L. M. (2015). GTH. Ecuador: La Caracola Editores. https://www.academia.edu/download/62166733/gestion_del_talento_humano20200221-82489-1571dah.pdf
- Creswell, J. W. (2015). *Revisiting Mixed Methods and Advancing Scientific Practices*. *The Oxford Handbook Online*. <https://www.oxfordhandbooks.com/view/10.1093/oxfordhb/9780199933624.001.0001/oxfordhb-9780199933624-e-39>
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación. Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. Mc Graw Hill Interamericana. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=5A2QDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=HERNANDEZ+SAMPIERI+MENDOZA&ots=TjXg_RXhK_&sig=2_cLokE4GDZExbSI4T_J3U12ECqg
- Liquidano, C. (2006b). El Impacto del Perfil del Administrador de RH en la Evolución de la Gestión de Recursos Humanos y su Relación en el Desempeño Organizacional en Empresas de Aguascalientes [Tesis de Doctorado, Universidad Autónoma de San Luis Potosí]. Repositorio Nacional CONACYT. <https://nive.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/1818/DAD1IPA00601.pdf?sequence=3>
- Pérez, Z. P. (2011). Los Diseños de Método Mixto en la Investigación en Educación: Una Experiencia Concreta. *Revista electrónica educare*, 15(1), 15–29. <https://www.redalyc.org/pdf/1941/194118804003.pdf>



ANÁLISIS DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL RESTAURANTE KARRU: GENERANDO EXPERIENCIAS MEMORABLES. ESTUDIO DE CASO.

Lorena Del Carmen Vega Torres⁵⁸; María del Carmen Torres Rodríguez⁵⁹; Yuranis Vargas Atenció⁶⁰; Marelys Mulford Hoyos⁶¹

Resumen— La atención al cliente es el conjunto de acciones y estrategias que una empresa implementa para satisfacer las necesidades, requerimientos y expectativas de sus clientes, desde el primer contacto hasta el seguimiento posterior a la venta, el presente estudio de caso tiene como objetivo analizar la atención al cliente en el restaurante KARRU como factor crítico para el éxito y la diferenciación que permita mejorar su desempeño y enfocarse en la creación de experiencias memorables que superen las expectativas de los comensales, para su cumplimiento se pretende conocer la percepción de la atención recibida por los usuarios del restaurante; crear una propuesta de valor que genere experiencias memorables al momento de la prestación del servicio y diseñar el ciclo de servicio del restaurante KARRU. La metodología utilizada es descriptiva permitiendo narrar como se ofrece la atención al cliente al momento de la compra. Los resultados evidencian que el restaurante cuenta con una planta de personal de 23 colaboradores capacitados en la prestación de servicios de alimentación, ofreciendo menús atractivos que permiten seleccionar un buen plato, con un ambiente y decoración agradable para una experiencia gastronómica, además se destaca que el restaurante tiene identificado su mapa de procesos enfocados en la calidad del servicio, se aplicó una encuesta a los comensales que permitió conocer su percepción, encontrando satisfacción por la calidad de los platos, atención y amabilidad del personal en la prestación del servicio y cumplimiento de las expectativas de los clientes en términos de tiempo de espera, estos resultados respaldan la propuesta de valor del restaurante, generando recomendaciones positivas y contribuyendo al aumento de las ventas y la fidelización de los clientes.

Palabras clave— Atención al cliente, percepción del cliente, satisfacción, experiencias memorables.

Abstract— Customer service is the set of actions and strategies that a company implements to meet the needs, requirements and expectations of its customers, from the first contact to post-sale follow-up, this case study aims to analyze customer service. to the client in the KARRU restaurant as a critical factor for success and differentiation that allows improving their performance and focusing on the creation of memorable experiences that exceed the expectations of the diners, for its fulfillment it is intended to know the perception of the attention received by the customers. restaurant users; create a value proposition that generates memorable experiences at the time-of-service provision and design the service cycle of the KARRU restaurant. The methodology used is descriptive, allowing to narrate how customer service is offered at the time of purchase. The results show that the restaurant has a staff of 23 collaborators trained in the provision of food services, offering attractive menus that allow you to

⁵⁸ Especialista en Gerencia Estratégica de Marketing ©, Estudiante, Fundación Universitaria Tecnológico Comfenalco, Lorenavega127@gmail.com.

⁵⁹ Especialista en Gerencia Estratégica de Marketing ©, Estudiante, Fundación Universitaria Tecnológico Comfenalco, mariagonzalezrodriguez1995@gmail.com

⁶⁰ Doctora en Economía y Empresa, Magister en Administración, Especialista en Gerencia Estratégica de Marketing, Especialista en Gerencia integral de la Calidad. Docente, Fundación Universitaria Tecnológico Comfenalco, yvargas@tecnocomfenalco.edu.co

⁶¹ Doctora en Ciencias Sociales Mención Gerencia. Administradora de Empresas. Docente, Fundación Universitaria Tecnológico Comfenalco, mmulford@tecnocomfenalco.edu.co



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

25 AÑOS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UPB BUENAVISTA

Universidad Pontificia Bolivariana

select a good dish, with a pleasant atmosphere and decoration for a gastronomic experience, it also stands out that the restaurant has identified its map of processes focused on the quality of service, a survey was applied to diners that allowed to know their perception, finding satisfaction with the quality of the dishes, attention and friendliness of the staff in the provision of the service and compliance with the customer expectations in terms of waiting time, these results support the restaurant's value proposition, generating positive recommendations and contributing to increased sales and customer loyalty.

Keywords— Customer service, customer perception, satisfaction, memorable experiences.



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

1. Introducción

En el año 2018 en la ciudad de Cartagena en el sector de Mamonal existía la necesidad de contar con un lugar cómodo, agradable, económico, para que las personas que laboraban en ese sector tomaran sus alimentos, en ese momento la Sra. Diana Amaya y Natalia Vega, que vivían la misma necesidad y apasionadas por los negocios y disfrutar de buenos sabores, decidieron crear un lugar único que se adaptara a las necesidades del sector industrial.

El 27 de marzo del 2019, inicia la producción del restaurante KARRU, con un concepto de buffet, en donde se ofreció una amplia variedad de opciones de comida gourmet, casera y asados. Cada día, este equipo dirigido por un chef prepara platos deliciosos que abarcaban desde sabores tradicionales hasta opciones más modernas y saludables.

"KARRU" está orgulloso de poder garantizar que todos los platos se preparen con ingredientes frescos y de la más alta calidad. Trabajan de la mano con proveedores confiables y cuidadosamente seleccionados para asegurarse de obtener los productos más frescos disponibles en el mercado. El compromiso con la frescura se refleja en cada bocado, ya que se esfuerzan por ofrecer una experiencia culinaria excepcional y satisfacer los paladares más exigentes.

También es importante resaltar que en el restaurante se vive de un ambiente acogedor y cómodo para los clientes, se esfuerzan por brindar a una experiencia agradable y relajante mientras disfrutan de su comida.

Las instalaciones cuentan con una decoración cálida y moderna que invita a quedarse y disfrutar de un momento tranquilo.

Es por ello que el servicio al cliente es una prioridad en "KARRU", el personal está siempre disponible para responder preguntas, recomendar platos y asegurarse de que los comensales vivan una experiencia satisfactoria.

La historia de "KARRU" es un ejemplo inspirador de cómo un restaurante tipo buffet puede adaptarse a las necesidades específicas de un sector industrial y convertirse en una marca creadora de exquisitos alimentos y bebidas. Es así que esta marca ha tenido un éxito en el sector y cada vez más posicionándose en la ciudad de Cartagena, por la innovación de sus sabores, y trabajo continuo de todo su personal.

Actualmente KARRU, cuenta con dos sedes en la ciudad de Cartagena y proporciona empleo a 23 personas.

El restaurante KARRU, ofrece una amplia gama de servicios con el objetivo de satisfacer las necesidades y deseos de los comensales. Estos servicios incluyen:

- **Alimentación:** El restaurante proporciona platos y comidas preparadas para satisfacer las necesidades de los clientes en términos de nutrición y gusto. Esto puede incluir desayunos, almuerzos, cenas, así como opciones de comida para llevar o servicio de entrega a domicilio.
- **Menú y selección de platos:** El restaurante KARRU, ofrece un menú que incluye una variedad de opciones, desde entradas y platos principales hasta postres y bebidas. El menú puede estar diseñado para satisfacer diferentes preferencias dietéticas, como opciones gourmet, veganas, y puede incluir platos tradicionales, especialidades regionales o platos de cocina internacional.
- **Servicio:** El personal del restaurante proporciona un servicio atento y cortés a los comensales. Esto implica dirigirlo a la fila, tomar sus órdenes, servir los platos y bebidas, y brindar asistencia adicional según sea necesario.
- **Ambiente y decoración:** El restaurante es agradable y acogedor para los clientes. Esto implica la decoración, iluminación y música, creando una atmósfera que se adapte a todo tipo de clientes y a la



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

25 AÑOS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UPB BUENAVISTA

Universidad Pontificia Bolivariana

- experiencia que se busca brindar a los comensales.
- Experiencia gastronómica: Esto implica la preparación cuidadosa de los platos utilizando ingredientes frescos y de calidad, presentación atractiva de los alimentos en los platos, sabores equilibrados y técnicas culinarias bien ejecutadas.

Después de revisar este contexto es importante mencionar que, en la industria de servicios de alimentos y bebidas, la atención al cliente juega un papel fundamental en el éxito y la diferenciación de los restaurantes. Sin embargo, el restaurante KARRU enfrenta desafíos significativos en la forma en que atienden a sus clientes, lo que puede afectar negativamente la experiencia del comensal y la percepción general del restaurante.

Uno de los problemas identificados en este estudio es la falta de un enfoque estratégico y consistente en la atención al cliente. A menudo, se observa una falta de capacitación adecuada para el personal en cuanto a habilidades de servicio al cliente, comunicación efectiva y resolución de problemas. Esta deficiencia puede llevar a una atención poco satisfactoria, resultando en una experiencia negativa para los clientes y, en última instancia, la pérdida de su lealtad y recomendación.

Otro aspecto a considerar es la falta de un sistema efectivo para gestionar las quejas y preocupaciones de los clientes lo que se convierte en las respuestas tardías o inadecuadas ante problemas que pueden generar frustración y descontento en los comensales, lo que podría tener un impacto negativo en la reputación del restaurante y en su capacidad para atraer y retener clientes.

También, se presentan con frecuencia la falta de un servicio personalizado, y dentro de las instalaciones del restaurante falta de señalización lo que con lleva a que el cliente se sienta extraviado y confundido al momento de requerir el servicio.

El restaurante KARRU a menudo no logra comprender las necesidades individuales de los comensales, como son preferencias dietéticas, productos que pueden que le pueden generar alergias a los clientes, restricciones alimentarias, respuestas a tiempo a través de los diferentes medios de comunicación y horarios requeridos para la entrega de los domicilios.

Todos estos aspectos generan insatisfacción y limitan la capacidad del restaurante para satisfacer plenamente las necesidades y expectativas de sus clientes.

En vista de estos desafíos que presenta el restaurante KARRU, se ve la necesidad de abordar de inmediato el problema de atención al cliente para mejorar su calidad. Se requiere desarrollar estrategias y buenas prácticas que permitan el mejoramiento continuo del establecimiento, con el fin de fortalecer la relación con los clientes y diferenciar al restaurante en un mercado cada vez más competitivo.

2. Revisión de literatura

La atención al cliente es el conjunto de acciones y estrategias que una empresa implementa para satisfacer las necesidades, requerimientos y expectativas de sus clientes. Es un proceso integral que abarca desde el primer contacto con el cliente hasta el seguimiento posterior a la venta, y tiene como objetivo principal brindar un servicio de calidad que supere las expectativas del cliente (Najul, 2011).

Oliver, (1999) menciona que la satisfacción es considerada como la evaluación de las expectativas percibidas sobre un producto o servicio y la realidad.



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

25 AÑOS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UPB BOLÍVAR

Universidad Pontificia Bolivariana

De otro lado, el autor Kotler (2016) manifiesta que el valor para los clientes, se enmarca en que "...los consumidores compran a la empresa que, en su opinión ofrece mayor valor proporcionado, es decir, la diferencia entre el valor total para el cliente y el costo total para el cliente".

El marketing de experiencias se enfoca en que el cliente no adquiere productos sino experiencias. Por lo cual, las empresas deben diseñar, y gestionar experiencias positivas, intensas y memorables para captar, retener y fidelizar a los clientes. Pine II y Gilmore (2002)

La confianza es un elemento clave para la creación y el desarrollo de unas relaciones entre comprador-vendedor con una orientación de largo plazo Lusch, O'Brien & Sindhav, (2003); Bart, Shankar, Sultan & Urban, (2005).

Y para mantener fidelizado a los clientes se determina una estrategia de marketing a través del valor que perciben los clientes de este producto o servicio que ofrece la empresa. Todo esto implica una relación de diversos aspectos como la calidad, servicio, precio y la imagen de la empresa, permitiendo a ésta generar un valor agregado manteniendo así la fidelidad de los clientes y por qué no la atracción de otros, López (2014).

3. Metodología

Se realizó un estudio de caso con una metodología descriptiva, lo que permitió narrar como el restaurante KARRU ofrece sus servicios a los clientes, para adelantarlos se utilizó la fuente de información primaria de observación en el sitio y una entrevista con los propietarios que permitió evidenciar aspectos de mejora y una propuesta de valor en el servicio al cliente.

4. Resultados

En este epígrafe se da respuesta a los objetivos que persigue el restaurante KARRU

4.1. Percepción del cliente con respecto a la atención y servicio prestado por el restaurante KARRU

Para analizar la percepción del cliente se diseñó un instrumento de encuesta conformado por seis preguntas derivadas de la revisión de la literatura y del servicio que se presta en el restaurante, posteriormente se les aplicaron a 20 comensales de manera aleatoria y de acuerdo al criterio de los investigadores. Los resultados permitirán proponer estrategias de mejora en la atención y servicio al cliente.

4.1.1. Satisfacción con la calidad de los platos

De acuerdo a los datos arrojados en los resultados de la encuesta a los comensales del restaurante KARRU se observa que el 45% equivalente a 9 encuestados se encuentra muy satisfecho, de igual importancia un 25 %, o 5 personas están satisfechas, estos dos valores representan el 70% lo que indica que el restaurante está haciendo que sus clientes queden satisfechos con el producto y servicio ofrecido, el 20%, es decir 4 personas respondieron de manera neutral, importante indagar en ellos para mejorar ese porcentaje, así como el 10%, dos encuestados que se encuentra insatisfecho, identificando también una oportunidad de mejora para su satisfacción y tomar acciones para garantizar la excelencia en la calidad de los platos ofrecidos.

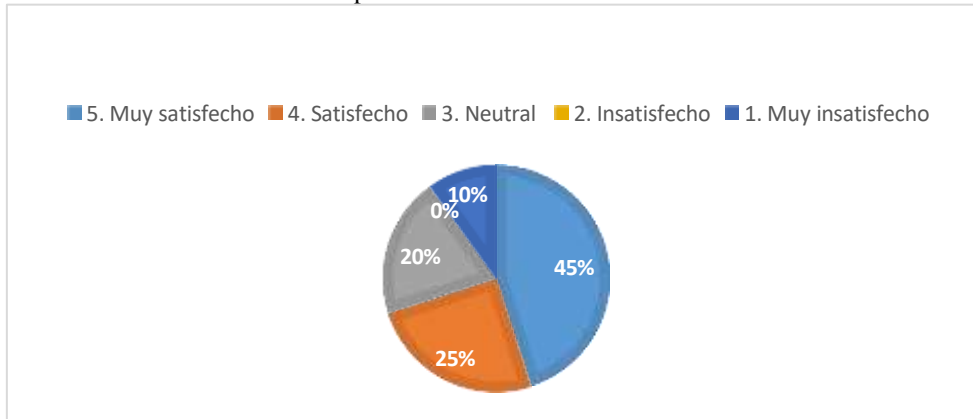


4 TO CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

Figura 1. Satisfacción con la calidad de los productos.

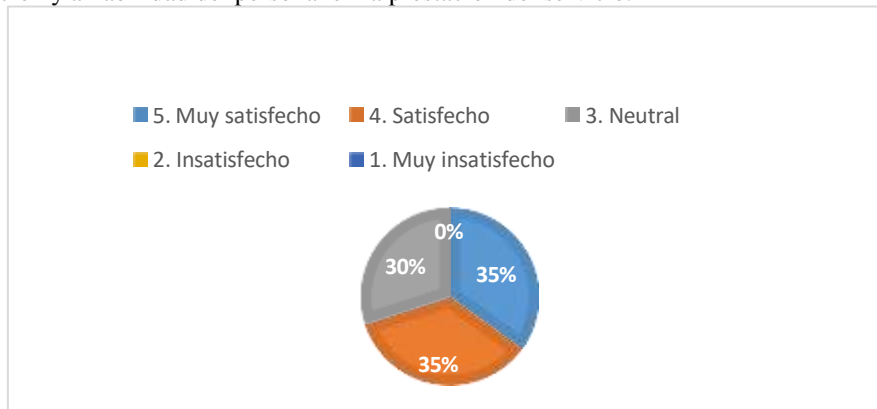


Fuente: Los autores con base en resultados de la encuesta, (2023).

4.1.2. Atención y amabilidad del personal en la prestación del servicio

Se puede observar en la figura 2, que un 70% de los comensales encuestados manifiestan estar muy satisfechos y satisfechos en un 35% respectivamente con la atención y amabilidad en el punto de venta al recibir sus productos y servicio, un 30%, equivalente a seis personas, lo considero neutral, lo que indica que el restaurante KARRU debe implementar estrategias en la prestación del servicio para mantener altos estándares en su atención y garantizar una experiencia positiva en general.

Figura 2. Atención y amabilidad del personal en la prestación del servicio.



Fuente: Los autores con base en resultados de la encuesta, (2023).

4.1.3. Cumplimiento de las expectativas de los clientes en términos de tiempo de espera y servicio del plato a la mesa.

La figura 3, muestra que un 30% y 35% respectivamente de los encuestados consideran que se cumplen las expectativas del tiempo para consumir sus platos, otro porcentaje importante un 35%, equivalente a siete personas se encuentran neutrales ante la afirmación y una minoría 5% están muy insatisfechos, evidenciando en este 40% que se debe seguir trabajando en el tiempo de la prestación del servicio a la mesa.

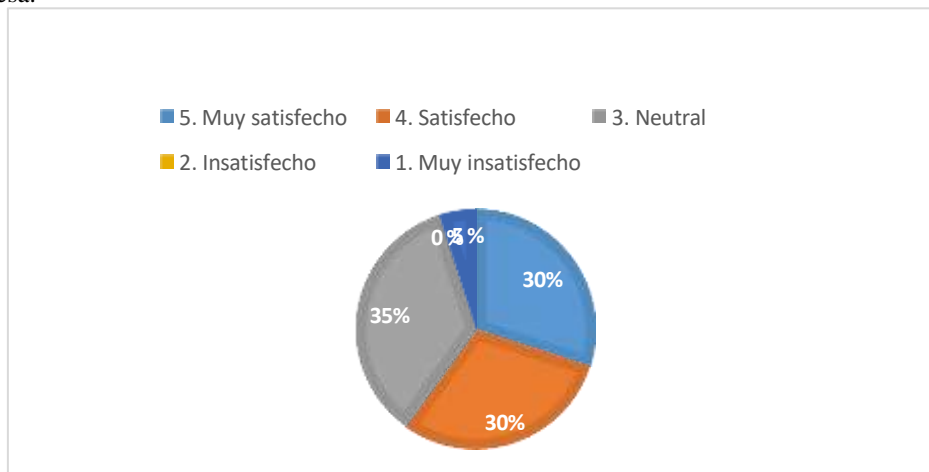


4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

Figura 3. Cumplimiento de las expectativas de los clientes en términos de tiempo de espera y servicio del plato a la mesa.

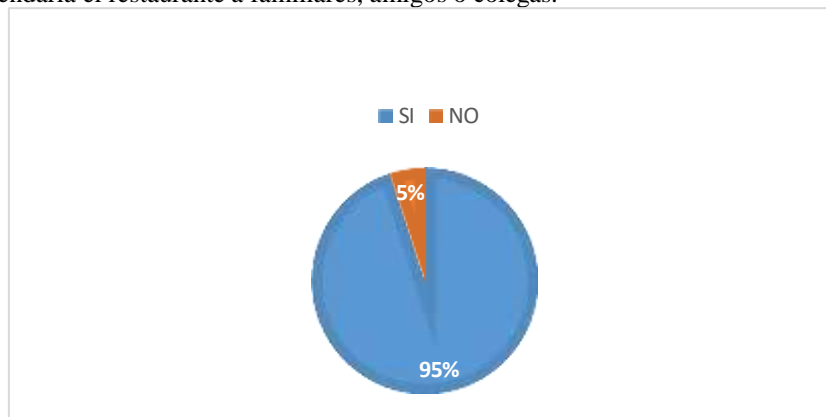


Fuente: Los autores con base en resultados de la encuesta, (2023).

4.1.4. Recomendaría el restaurante a familiares, amigos o colegas

La mayoría de los encuestados un 95% manifestó que si recomendaría el restaurante a familias, amigos y colegas y tan solo una persona equivalente al 5% no lo recomendaría, en este pequeño porcentaje debe seguir trabajando el restaurante para que pueda existir la recomendación a otras personas; así como, Identificar y abordar estas oportunidades de mejora le permitirán al restaurante ajustarlas y contribuirá a fortalecer la reputación y la base de clientes leales.

Figura 4. Recomendaría el restaurante a familiares, amigos o colegas.



Fuente: Los autores con base en resultados de la encuesta, (2023).

4.1.5. Oportunidad de mejora por parte del producto y servicio prestado por el restaurante KARRU

El 90% de los encuestados equivalentes a 18 personas, mencionan no tener ninguna oportunidad de mejora, considerando que el producto y servicio ofrecido por el restaurante es de calidad y se encuentran satisfechos,



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

un porcentaje menor de 5% manifiestan que se debe mejorar en los tiempos de entrega de los domicilios, y el otro 5% mencionó que sería importante un trato cordial de los empleados que llevan los platos a la mesa.

En general las respuestas de los encuestados son valiosas debido a que le brindan información sobre áreas específicas en las que el restaurante puede enfocarse para mejorar la experiencia del cliente.

La sugerencia de mejorar los tiempos de entrega de los domicilios indica que existe una oportunidad para optimizar la eficiencia en la entrega de pedidos a domicilio y garantizar que los clientes reciban sus alimentos de manera oportuna. Por otro lado, la sugerencia de ser más cordial al recibir el pedido resalta la importancia de un trato amable por parte del personal, lo cual puede contribuir a una mejor experiencia del cliente al momento de la visita al restaurante, ver figura 5.

Figura 5. Oportunidad de mejora restaurante KARRU.



Fuente: Los autores con base en resultados de la encuesta, (2023).

4.2. Propuesta de valor que genere experiencias memorables al momento de la prestación del servicio

El Restaurante KARRU, se enfocará en crear experiencias memorables e impulsar las ventas a través de una propuesta de valor única y diferenciada. Su objetivo será atender especialmente a personas con sobrepeso que deseen disfrutar de comidas saludables y equilibradas. Para lograrlo, se propone desarrollar la siguiente propuesta de valor enmarcada en los consecutivos pilares.

Variación y calidad de los platos: El restaurante KARRU se esforzará por ofrecer un amplio menú de opciones saludables y deliciosas que se adapten a diferentes gustos y preferencias. El menú estará cuidadosamente diseñado para incluir una amplia variedad de ingredientes frescos y nutritivos, con platos elaborados con técnicas culinarias que resaltan los sabores naturales de los alimentos.

Enfoque en ingredientes saludables: El restaurante KARRU Valorará la calidad de los ingredientes que utilizara en sus platos. Trabjará en estrecha colaboración con proveedores confiables y seleccionará cuidadosamente



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

ingredientes frescos, orgánicos y de origen local siempre que sea posible. Esto le permitirá ofrecer opciones alimenticias saludables y de alta calidad a sus comensales.

Experiencia de servicio excepcional: El restaurante KARRU se esforzará por brindar a sus clientes una experiencia de servicio excepcional desde el momento en que ingresan al restaurante. Contará con personal capacitado y amable que se encuentre siempre dispuesto a atender las necesidades y preferencias de los comensales, ofreciendo recomendaciones personalizadas y brindando asistencia en todo momento.

Ambiente acogedor y cómodo: El restaurante KARRU, proporcionara un ambiente agradable y acogedor para sus clientes. Sus instalaciones se modificarán de manera cuidadosa, considerando aspectos como la iluminación, la decoración y la disposición de los espacios, para crear un entorno cómodo y atractivo que invite a los comensales a disfrutar de su experiencia culinaria.

En conjunto, estos pilares se ofrecerá una propuesta de valor única y diferenciada en el mercado, enfocada en satisfacer las necesidades específicas de las personas con sobrepeso que deseen disfrutar de comidas saludables.

Figura 6. Propuesta de Valor





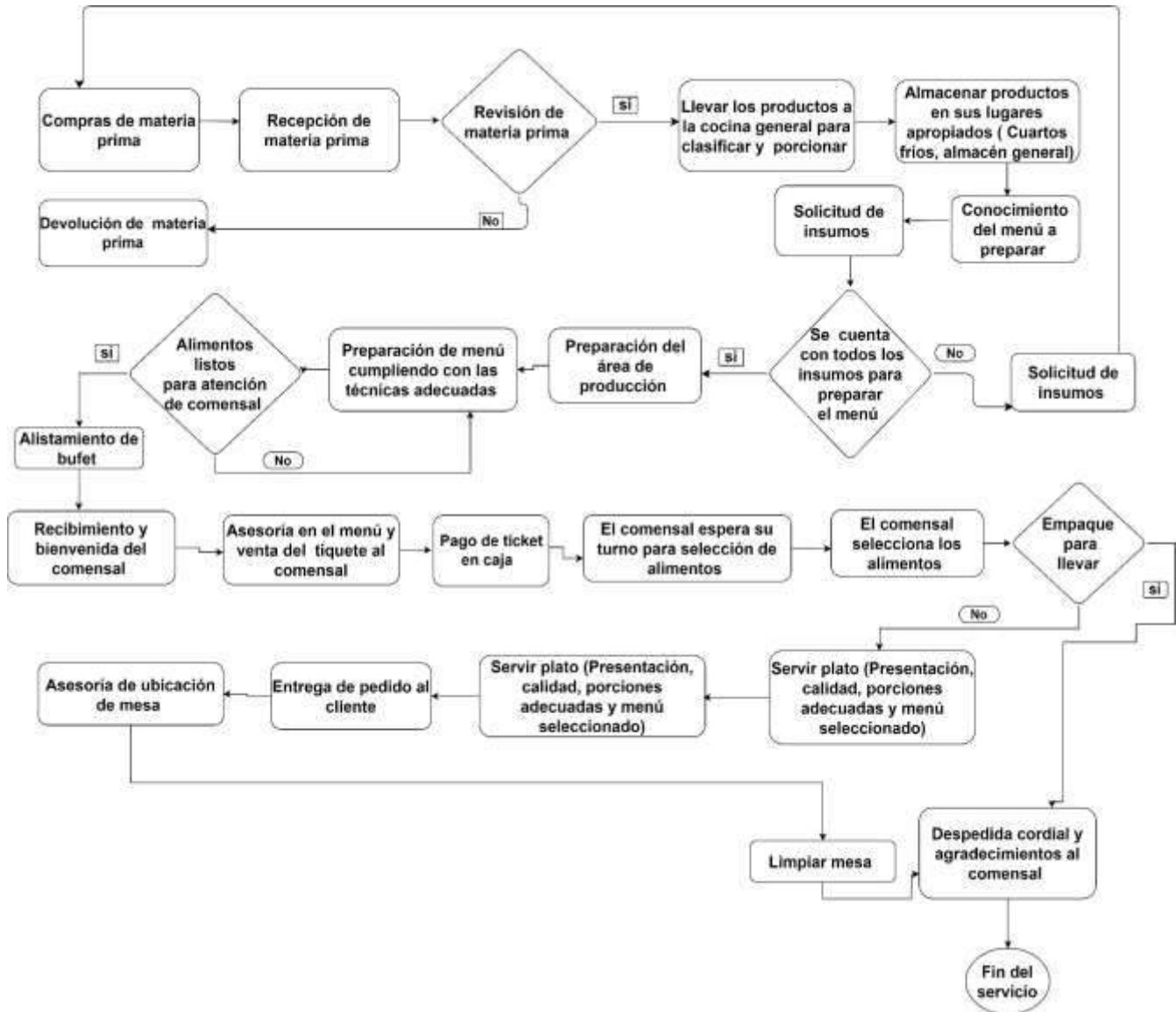
4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

4.3. Ciclo de servicio del restaurante KARRU, para mejorar la experiencia de atención al cliente y lograr aumentar las ventas.

Figura 7. Ciclo del servicio Restaurante Karru



Fuente: Las autoras, (2023).



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

Conclusiones

En conclusión, el estudio realizado en el Restaurante KARRU ha permitido analizar de manera integral la atención al cliente en el establecimiento, se propuso el objetivo de comprender y mejorar este aspecto fundamental para el éxito del negocio.

Para alcanzarlo, se conoció la percepción de los usuarios sobre la atención recibida en el restaurante. A través de encuestas y recopilación de opiniones, se obtuvo una visión clara de cómo los clientes perciben el servicio ofrecido. Esto brindó información valiosa para identificar fortalezas y áreas de mejora en la atención al cliente.

Se propuso crear una propuesta de valor que generara experiencias memorables durante la prestación del servicio. Se desarrollaron estrategias innovadoras para sorprender y deleitar a los comensales, buscando ir más allá de sus expectativas. Esto incluyó la personalización del servicio, la introducción de elementos sorpresa, la incorporación de aspectos emocionales en la experiencia del cliente y nuevos menús que apuntaran a la salud de los comensales.

Se diseñó un ciclo de servicio específico para el Restaurante KARRU, con el objetivo de mejorar la experiencia de atención al cliente y aumentar las ventas. Se establecieron pautas claras y procedimientos eficientes para cada etapa del servicio, desde la bienvenida y toma de pedidos hasta la entrega de platos y el proceso de despedida. Esto permitirá garantizar una experiencia fluida y satisfactoria para los clientes, lo que a su vez contribuirá a fomentar la fidelidad y generar recomendaciones positivas.

En conclusión, el análisis de la atención al cliente en el Restaurante KARRU ha sido fundamental para comprender las necesidades y expectativas de los clientes, y para implementar las recomendaciones propuestas para mejorar continuamente el servicio. A través de una propuesta de valor basada en experiencias memorables y la implementación de un ciclo de servicio eficiente.

Agradecimientos

Agradecimientos a los propietarios y colaboradores del Restaurante KARRU por brindar la información que sirvió para la construcción del estudio de caso.

Referencias

- Bart, Y., Shankar, V., Sultan, F., & Urban, G. L. (2005). Are the drivers and role of online trust the same for all web sites and consumers? A large-scale exploratory empirical study. *Journal of marketing*, 69(4), 133-152. <https://doi.org/10.1509/jmkg.2005.69.4.133>
- Kotler, P. (2016). Fundamentos de marketing. Editorial Pearson Education. Isbn13 9786073238458 N° edición 13.
- López Crespo, L. S. (2014). El marketing relacional y su influencia en la fidelización de los clientes en la empresa JF Corredores de Seguros. <http://repositorio.untels.edu.pe//handle/123456789/16>.
- Lusch, R. F., O'Brien, M., & Sindhav, B. (2003). The critical role of trust in obtaining retailer support for a supplier's strategic organizational change. *Journal of Retailing*, 79(4), 249- 258.
- Oliver, R. L. (1999). Whence consumer loyalty? the *Journal of Marketing*, 63, 33-44. doi:10.2307/1252099.
- Pine II, B. J., & Gilmore, J. H. (2002). Experiences drive economic demand. *Economic trends*, 6, 32- 33.



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

25 AÑOS FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS UPB BOGOTÁ

Universidad Pontificia Bolivariana

CARACTERIZACIÓN DE CASOS EXITOSOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL POR LA EMPLEABILIDAD DE LAS MUJERES EN COLOMBIA

Ramírez Romero, Rosario⁶²; Tabares Correa, Yannet⁶³; Rueda Barrios, Gladys Elena⁶⁴

Resumen—El estudio tiene por objetivo la caracterización de los casos exitosos de Responsabilidad Social Empresarial relacionados con la empleabilidad de las mujeres como aporte a la innovación social en Colombia durante los años 2018 a 2021. El enfoque de la investigación es de corte cualitativo, con estudio de casos múltiples de 3 empresas en Colombia (Bancolombia, Ecopetrol, Natura) reconocidas por el Ranking de Merco de las empresas más responsables (Merco, 2022). La técnica de recolección de datos se basó en la consulta documental oficial de las empresas, reportes de sostenibilidad y documentos institucionales que explicaban los modelos de gestión social y prácticas de RSE de las empresas, la realización de entrevistas semiestructuradas con representantes de las empresas seleccionadas, como recurso exploratorio y descriptivo de las políticas, programas, y acciones que implementan las empresas para promover la empleabilidad de las mujeres. Finalmente, se configuraron los mapas de actores, necesidades y acciones, visibilizando factores en común y diferencias encontradas en las empresas objeto de estudio. Se puede concluir a partir de los casos analizados, que la comprensión del rol de las empresas en la transformación de las sociedades implica un esfuerzo superior al cumplimiento de la normativa laboral nacional, requiere un compromiso ético y una visión basta de la sostenibilidad que favorezca a las mujeres y las posibilidades de empleabilidad en las distintas comunidades y entornos

Palabras clave— Empleabilidad, responsabilidad social empresarial, innovación social, mercado laboral, mujeres.

Abstract— The study aims to characterize the successful cases of Corporate Social Responsibility related to the employability of women as a contribution to social innovation in Colombia during the years 2018 to 2021. The research approach is qualitative, with a study of Multiple cases of 3 companies in Colombia (Bancolombia, Ecopetrol, Natura) recognized by the Merco Ranking of the most responsible companies (Merco, 2022). The data collection technique was based on consulting official documents of the companies, sustainability reports and institutional documents that explained the social management models and CSR practices of the companies, conducting semi-structured interviews with representatives of the selected companies, as an exploratory and descriptive resource of the policies, programs and actions that companies implement to promote the employability of women. Finally, maps of actors, needs and actions were configured, making common factors and differences found in the companies under study visible. It can be concluded from the cases analyzed that understanding the role of companies in the transformation of societies implies an effort greater than compliance with national labor regulations, requires an ethical commitment and a broad vision of sustainability that favors women and the possibilities of employability in different communities and environments

Keywords— Employability, corporate social responsibility, social innovation, labor market, women

⁶² Socióloga, estudiante de la Maestría en Innovación Social y Territorio, Universidad Pontificia Bolivariana, reramirez55@gmail.com

⁶³ Psicóloga, estudiante de la Maestría en Innovación Social y Territorio, Universidad Pontificia Bolivariana, yaneccorreapsi@gmail.com

⁶⁴ PhD. TI en organizaciones, Grupo de Investigación en Administración GIA, Universidad Pontificia Bolivariana, gladys.rueda@upb.edu.co



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

1. Introducción

Según diferentes estudios en Colombia sobre el comportamiento de la empleabilidad por género en el mercado laboral, las mujeres se encuentran en mayor desventaja con condiciones profundas de informalidad, desempleo y precarización (DANE, 2022). Sin embargo, las mujeres han logrado dedicar mayor tiempo a obtener mejor educación y desarrollo de habilidades y competencias para el mundo laboral, pero siguen siendo reprimidas culturalmente generando una brecha de desventaja en el campo laboral, afectando también la posibilidad de autonomía, independencia y empoderamiento. Analizar la situación de empleabilidad desde un enfoque diferencial para las mujeres parte del reconocimiento de la discriminación que históricamente se ha ejercido sobre algunos grupos poblacionales y cómo esta discriminación se ve reflejada en la feminización de la pobreza, la dependencia económica, la vulnerabilidad y la violencia (DANE, 2021).

En Colombia, de acuerdo con las cifras del Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE (Mercado laboral según sexo. Trimestre octubre - diciembre 2022, 2022), la tasa de desempleo entre octubre y diciembre de 2022 para las mujeres fue de un 14,3%, y para los hombres fue de un 9,0%. Al comparar esta cifra con la correspondiente al 2021 entre los hombres la tasa de desempleo para diciembre de ese año fue de 8,3%, mientras que para las mujeres se ubicó en un 14,9% (DANE, 2018). Ahora bien, al analizar el último trimestre de los últimos diez años (2012 – 2021) se evidencia que desde el 2018 la TGP de las mujeres en el mercado laboral disminuye, llegando a los niveles más bajos entre el 2020 y 2021 a consecuencia de la pandemia. Desde los años 2008 y 2009, cuando también se encontraba por debajo del 49%, dicho indicador no había alcanzado niveles tan bajos (DANE, 2020).

En este sentido, las empresas a través de los modelos de gestión social y de Responsabilidad social, incorporan políticas, programas y acciones que promueven la empleabilidad de las mujeres, a través de distintos procesos dentro y fuera de la operación del negocio. A ello, se suma otro concepto, la innovación social, que busca atender un problema social; donde debe intervenir la transformación y el cambio para el beneficio y desarrollo de un grupo social, en este caso las mujeres. La innovación social es un conglomerado de estrategias que tienen como finalidad potenciar el desarrollo de las comunidades en diferentes aristas, y la disminución de diferentes problemáticas como lo son: la pobreza – con acciones de emprendimiento social y creación de negocios inclusivos-, la preservación del medio ambiente –con el uso y promoción de tecnologías limpias, programas de concientización ambiental, entre otros-, la cohesión social –con la inserción al mercado laboral de grupos históricamente excluidos, entre ellos, las mujeres- y la cooperación y los modelos de negocios innovadores que apuesten a la salud y la educación. En este sentido, la Innovación Social es el interés de las empresas por generar

organizaciones que tengan como objetivo productivo y social, el mejoramiento de las condiciones de vida.

Teniendo en cuenta esta breve conceptualización, es importante hacer una revisión de los aportes que se han realizado, desde la Innovación Social en el contexto de la Responsabilidad Social Empresarial en Colombia, a la empleabilidad de las mujeres, comprendiendo el involucramiento de las poblaciones que habitan los territorios de influencia en la planeación de las acciones, y, así mismo, señalando la estructura de las mismas, sus resultados y la replicabilidad de estas estrategias en los diferentes territorios.

Este trabajo pretende responder a: ¿Cuáles son las características de los casos exitosos en Responsabilidad Social Empresarial por la empleabilidad de las mujeres en Colombia durante los años 2018 a 2021?



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

2. Revisión de literatura

2.1. Empleabilidad según el género

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) la empleabilidad se define como: “...las competencias y cualificaciones transferibles que refuerzan la capacidad de las personas para aprovechar las oportunidades de educación y formación que se les presenten con miras a encontrar y conservar un trabajo decente, progresar en la empresa o al cambiar de empleo y adaptarse a los cambios tecnológicos, de empleo o de condiciones en el mercado de trabajo” (OIT, s.f.)

Para el año 2018, la OIT afirmaba la existencia de una tendencia al aumento de la participación de las mujeres dentro del mercado laboral en América Latina (OIT, 2018). Esto se atribuye a las garantías, posibilidades y espacios que han ganado las mujeres en las últimas décadas, como el aumento del acceso al sistema educativo, el incremento de las mujeres como jefes de hogar y, por ende, el aumento de la necesidad de autonomía económica, los cambios en las estructuras económicas y familiares, entre otros. Sin embargo, estos cambios no han implicado una mayor equidad entre hombres y mujeres (OIT, 2018).

De acuerdo con la información suministrada por la CEPAL (Comisión Económica para América Latina y el Caribe), en junio de 2021, la tasa de desempleo global fue del 14,4%, con una marcada brecha de género: mientras que para los hombres la tasa de desempleo fue del 11,2%, para las mujeres alcanzó un 19%. En Colombia, en época de pandemia por COVID 19 hubo un aumento promedio de 2% de la informalidad entre los años 2020 y 2021 en las principales ciudades del país (CEPAL, 2021), adicionalmente, para volver a tener el nivel de ocupación obtenido en el año 2019, por ejemplo, se deberían crear más o menos dos millones de puestos de trabajo, de los cuales, el 70% corresponderían a las mujeres. Ellas, junto con los jóvenes, son los grupos que presentan una mayor afectación debido a la pandemia y el desempleo. Para ello, se es fundamental la activación de los mecanismos de sistemas de cuidado institucionalizado, que permiten y promueven la reducción de los tiempos de trabajo de cuidados no remunerado de las mujeres y se facilite la promoción de creación de oportunidades dentro del mercado laboral (CEPAL, 2021).

2.2. Factores que influyen en la empleabilidad de las mujeres

Según Colado y Jubierre (2016), existen diferentes factores que condicionan la empleabilidad de colectivos vulnerables e inciden en la persistencia de las diferentes brechas de género en el mercado laboral, los cuales, se podrían clasificar en: factores externos a la persona (ofertas y demandas de empleo, coyuntura económica e índices económicos, cambios demográficos, políticas laborales, reestructuración del mercado de trabajo, la aparición de nuevas profesiones, etc.), factores internos a la persona (género, edad, etnia, discapacidad, factores económicos, maternidad, educación, factores territoriales), factores psicosociales (apoyo psicosocial y relaciones sociales) y factores competenciales, a continuación se presentan los factores más citados con relación a la empleabilidad de las mujeres: Nivel educativo, la maternidad y el desarrollo laboral de las mujeres, la posición ocupacional.

De acuerdo con el Boletín estadístico de empoderamiento económico de las mujeres (2020) solo el 27% de personas en condición de patronos o empleadores eran mujeres. Así mismo, este grupo representa el 40% del total de trabajadores por cuenta propia, el 63% de trabajadoras de cuidados no remunerados y el 94% de trabajadoras domésticas remuneradas (DANE, 2020). Las posiciones correspondientes a las de trabajador/a independiente y de obrero/a o empleado/a particular presentan unas menores brechas entre hombres y mujeres, presentando un porcentaje de participación de las mujeres de un 42,4% y 39,8% respectivamente. Sin embargo, en las demás posiciones se presentan diferencias mucho más profundas y preocupantes. Según el informe Mujeres y Hombres: Brechas de Género en Colombia (2020), ejemplo de esto es la ocupación doméstica: para el 2019 mientras el porcentaje de mujeres que se dedican a estas labores es del 7%, en los hombres es del 0,3%; así mismo, el 5,4% de



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

mujeres en el país se dedican a las tareas de cuidado no remunerado (ONU Mujeres; DANE; Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer, 2020). El informe también señala las diferencias existentes en cuanto a la posición que corresponde a la propiedad del negocio, empresa o establecimiento. El porcentaje de hombres en posición de patrones o empleadores dobla al porcentaje de mujeres dedicadas a esta labor. Así mismo, los porcentajes de participación de las mujeres por posición ocupacional presentan sesgos de género importantes, ya que, son quienes más se dedican a tareas no remuneradas y, por consiguiente, baja la probabilidad de ocupar posiciones de liderazgo y poder (ONU Mujeres; DANE; Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer, 2020).

Al hablar de emprendimientos de mujeres se identifica que en su mayoría obedecen a la necesidad (rebusque) y muy pocos atienden al criterio de oportunidad, esto puede asociarse a la baja formación de las mujeres, con relación a los hombres, en disciplinas como la ciencia, tecnología e innovación (Foro Económico Mundial, 2021). De acuerdo con Berdugo y Gámez (2015) y Mejía y Vargas (2018) citados por CONPES (2022) la situación del emprendimiento de las mujeres, sumado a la baja vinculación en el mercado laboral, imposibilita el escenario estructural para la incursión de las mujeres en iniciativas que les permita suplir rápidamente las necesidades de subsistencia en los hogares y profundiza posibles factores para la feminización de la pobreza.

El análisis de la participación de las mujeres en posiciones de liderazgo desde el enfoque de equidad de género es un factor esencial en las decisiones de inversión. Existen diversos estudios que indican que las empresas con diversidad de género tienen un 15% más de probabilidad de tener una rentabilidad económica superior a la media nacional del sector correspondiente (CONPES, 2022). Un reciente estudio publicado por la Consejería Presidencial para la equidad de la Mujer y el Observatorio de las Mujeres reveló que las empresas con entre 1 y 2 mujeres en sus Juntas Directivas, tienen 2,7 puntos porcentuales más de rentabilidad que aquellas que no tienen ninguna mujer dentro de sus órganos decisorios (Martín, García, & Zúñiga, 2022, pág. 10). Esta relación configura una oportunidad para la implementación de estrategias tendientes a incrementar la participación de las mujeres en escenarios de liderazgo; cargos directivos y gerenciales.

2.3. La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) por la empleabilidad de las mujeres

La actividad empresarial, los enfoques y modelos de gestión e innovación empresarial tienen incidencia directa en el crecimiento económico, así mismo, pueden aportar a la equidad, inclusión económica y creación de empleo directo y/o indirecto. Aunque se da por sentado el impacto que el sector privado tiene en la sociedad, los territorios y en el bienestar social como proveedoras de bienes y servicios, es importante señalar que han sido la creciente preocupación de la sociedad civil, los organismos multilaterales y el Estado, quienes han llevado al sector privado a asumir un compromiso social y ambiental, haciendo un llamado a la creatividad e innovación de las empresas para resolver los grandes problemas de las sociedades.

Recientemente se empezó a involucrar el enfoque de género en la RSE, dando origen al concepto de Responsabilidad Social de Género (RSG), cuya finalidad es abordar todos los aspectos de la RSE desde la transversalidad de la categoría de género, entendiendo a esta como vital para la construcción de justicia, equidad, oportunidad, lo que representa ventajas competitivas y gestión inclusiva del talento humano en las empresas. Al involucrar el enfoque de género, necesariamente se abordan las desigualdades estructurales que ponen en una situación de desventaja a las mujeres en el mundo laboral y, por tanto, se pone a la mujer como sujeto de acciones afirmativas y fomento de la equidad.

La equidad entre mujeres y hombres hace referencia al ideal de superación de las desigualdades históricas entre ambos sexos que imposibilitan la oportunidad para desarrollar habilidades personales, ocupacionales y/o profesionales, así como también las condiciones mínimas para una vida digna. Esto implica la eliminación de los estereotipos, roles o prejuicios de género que limitan el desarrollo profesional y laboral de hombres y mujeres. Lo



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

anterior, no significa que mujeres y hombres sean iguales, sino que sus derechos, oportunidades y responsabilidades no deberían depender su sexo (Velasco, y otros, 2015).

La contribución de las empresas en las soluciones al problema de la empleabilidad de las mujeres puede abordarse de diversas formas y dependiendo del núcleo de negocio. Por ejemplo, Ríos (La Agenda 2030 y la responsabilidad social empresarial, 2020), citando a Ernst & Young (2015), plantea tres líneas de acción que las empresas pueden adelantar en el marco de la Responsabilidad Social Empresarial:

- El desarrollo de acciones filantrópicas que no estén relacionadas con la actividad de la empresa, para mejoramiento de las condiciones socioeconómicas de la población donde influye la empresa sin limitarse únicamente a la que trabaja en ella.
- La implementación de iniciativas relacionadas con las estrategias propias de la organización direccionadas a la reducción los impactos negativos y a la potencia de aquellos que resultan positivos para los diversos grupos de interés.
- El desarrollo de productos y servicios que aporten al alcance de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

3. Metodología

Esta investigación tiene un enfoque cualitativo que pretende el entendimiento y comprensión de las acciones humanas y sus instituciones frente a las acciones de empleabilidad dentro de los modelos de gestión social o Responsabilidad Social Empresarial (Hernández, Fernández, & Baptista, 2018). En este sentido, permite recoger a través de diversas fuentes los datos de los casos exitosos en Colombia que reflejan cómo las empresas han adoptado la Responsabilidad Social como medio para generar mayores posibilidades de empleabilidad para las mujeres e identificarse un modelo de innovación social utilizado para transformar realidades y necesidades sociales en los territorios.

La investigación logró establecer la caracterización de los casos éxito en Colombia, del universo de empresas socialmente responsables con rasgos y/o reconocimientos especiales que orienten su estrategia y gestión frente a la empleabilidad de las mujeres en las comunidades del territorio área de influencia y la empresa, los cuales limitaron la muestra sólo a estos casos. Para la selección de los casos se tuvo en cuenta los siguientes parámetros; ubicarse en el ranking de Merco como empresas responsables, aplicar principio de transparencia: Su información es fácilmente disponible y directamente accesible, tener incidencia en Colombia, apuntar al objetivo de desarrollo sostenible número 5: Igualdad de Género, apuntar al objetivo de desarrollo sostenible número 8: Trabajo decente y crecimiento económico, contar con programas, políticas, actividades y/o acciones en pro del empleo directo de las mujeres, contar con programas, actividades y/o acciones en pro del empleo indirecto de las mujeres, fomentar el emprendimiento en las comunidades desde la equidad de género, reporta información acerca de la existencia o no de brechas salariales, propiciar espacios de participación y formación desde la equidad de género en los empleados y las comunidades.

Las empresas seleccionadas que cumplieron estos criterios y que se encuentran en las mejores posiciones de Merco (2022) en Colombia se presentan en la tabla 1.



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

Tabla 1

Empresas Casos de Estudio

Puesto	Empresa	Puntuación Criterios	Sector económico	Estándares Reportes de Sostenibilidad y RSE	Área de influencia	Puesto Ranking Merco			
						2022	2021	2020	2019
1	Bancolombia	36	Financiero	Global Reporting Initiative GRI	Colombia.	1	1	1	1
2	Ecopetrol	35	Petroleras y distribución de hidrocarburos	Global Reporting Initiative - GRI	Cartagena, Yopal, Bogotá D.C., Neiva, Acacías, Guamal, Puerto Gaitán, Villavicencio, Cúcuta, Tibú, Orito, Barrancabermeja, Bucaramanga, Corregimiento El Centro.	6	10	9	9
3	Natura Cosméticos	28	Cosméticos	Global Reporting Initiative - GRI	Colombia.	13	21	20	21

4. Resultados

4.1. Bancolombia

Bancolombia aplica la metodología AA1000 Stakeholder Engagement Standard para la identificación de sus grupos de interés. Bancolombia cuenta con una Política que incluye los escenarios de diálogo y métodos aplicables para el involucramiento con los grupos de interés, acorde con sus características propias. La priorización de los grupos de interés y la definición del nivel de relacionamiento están sujetos a los criterios de urgencia, poder y legitimidad. El área de Sostenibilidad y las áreas responsables del relacionamiento es la encargada de la priorización, acogiendo la metodología propuesta por la Global Reporting Initiative.

De manera complementaria a los mecanismos de relacionamiento, Bancolombia realiza consultas y diálogos para recoger constantemente las expectativas, preferencias y mantener relaciones cercanas con los grupos de interés. De estas consultas se extraen los temas materiales, es decir aquellos relevantes para ambas partes. Este proceso se lleva a cabo por parte del área de Sostenibilidad en compañía de las áreas responsables del relacionamiento con cada grupo de interés. La definición de los temas materiales puede ser participativa, en tal caso el área responsable del relacionamiento establece el plan de trabajo y lo comunica al área de Sostenibilidad. Dicha Política incluye también las estrategias para el reporte del relacionamiento, la periodicidad y la comunicación de resultados, de manera que el proceso esta estandarizado y es aplicable en toda la empresa.

Se identifican los siguientes compromisos de Bancolombia, enmarcados en los asuntos fundamentales:

- **Derechos humanos**

El Grupo Bancolombia divulga su Política de Derechos Humanos, mediante la cual expresa su compromiso con la protección y el respeto a los Derechos Humanos, de acuerdo con la Carta Universal, el Derecho Internacional Humanitario, la Organización Internacional de Trabajo y la normatividad vigente en el país, con el propósito de aportar al desarrollo sostenible. Dentro de la Política de Derechos Humanos se encuentra el siguiente principio:

“Remunerar a los empleados de una manera digna, equitativa y ajustada a sus funciones, responsabilidades y habilidades; alineada con la legislación aplicable y con las condiciones de los mercados laborales donde tenemos



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

presencia, incluyendo a las contrataciones con terceros, proveedores y contratistas de la cadena de abastecimiento. Además de implementar procesos para garantizar las mismas condiciones de remuneración en la cadena de abastecimiento.” (Grupo Bancolombia, 2022, pág. 1)

- **Prácticas laborales**

Bancolombia no considera la variable sexo en la implementación de prácticas laborales. Sin embargo, en observancia del porcentaje de mujeres empleadas (55%), las estrategias implementadas acogen las necesidades y expectativas de esta población y, en definitiva, generan un beneficio en su bienestar laboral. También implementan diversas acciones para promover la equidad, la diversidad y la inclusión, entre las que se destaca la estrategia Me la Creo que busca realizar un acompañamiento a las mujeres en su proceso de crecimiento con el objetivo de empoderar y promover la eliminación de los techos de cristal en el desarrollo laboral y profesional para las mujeres. En la tabla 2 se muestra el porcentaje de contratación por género, en el que se evidencia como fue creciendo el porcentaje de contratación de mujeres.

Tabla 2
Contratación por género en Bancolombia 2018-2021

Contratación según género					
	Género	2018	2019	2020	2021
Porcentaje de ocupación en cargos estratégicos medios	Mujeres	36%	35%	36%	34%
	Hombres	64%	65%	64%	66%
Porcentaje de ocupación en cargos Tácticos	Mujeres	53%	54%	54%	53%
	Hombres	47%	46%	46%	57%
Porcentaje de ocupación en cargos operativos profesional	Mujeres	60%	58%	58%	56%
	Hombres	40%	42%	42%	44%
Porcentaje de ocupación en cargos operativos	Mujeres	67%	67%	68%	68%
	Hombres	33%	33%	32%	32%
Total	Mujeres	62%	62%	61%	61%
	Hombres	38%	38%	39%	39%
Horas de formación promedio por empleado (horas/empleado)		2018	2019	2020	2021

- **Asuntos de consumidores**

De acuerdo con la Guía de Responsabilidad Social ISO 26000 (Organización Internacional de Normalización, 2010), los asuntos de consumidores relativos a la responsabilidad social están relacionados entre otras cosas con el tratamiento de las necesidades de los consumidores vulnerables y desfavorecidos y la educación. En ese sentido, se destacan las siguientes estrategias desde el enfoque de empleabilidad y empoderamiento económico de las mujeres:

- ✓ Agrosocio: Brinda acompañamiento rural integral para pequeños productores, preferencialmente para jóvenes y mujeres (Grupo Bancolombia, s.f)
- ✓ Más crédito para las mujeres: Línea de crédito Sostenible de Género, para financiamiento a proyectos sostenibles liderados por compañías de propiedad mayoritaria de mujeres, o que cuenten con representante legal mujer (Bancolombia, s.f).
- ✓ Microcrédito para Todas: Línea de financiación para las microempresarias para el fomento de la inclusión financiera de las mujeres que tengan negocios pequeños en crecimiento (Bancolombia, 2021).



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

- ✓ Agro para Todas: Línea de crédito que ofrece una tasa especial y acceso a un componente de apoyo no financiero, a través de cursos virtuales en temas como marketing, transformación digital, innovación, emprendimiento, ventas a distancia, inglés y educación financiera rural (Bancolombia, s.f).

En un sentido amplio, estas estrategias apuntan al logro de las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 5 Igualdad de Género y 8 Trabajo Decente y Crecimiento Económico, provocando el avance económico y el cierre de brechas por medio del apalancamiento y focalización de recursos financieros.

Las relaciones tendientes a manifestar la responsabilidad social en los territorios área de influencia deberían basarse en la participación activa de la comunidad para contribuir al desarrollo de esta. De acuerdo con la Guía ISO 26000 (Organización Internacional de Normalización, 2010), la participación activa de la comunidad debe superar la identificación y el involucramiento con las partes interesadas en relación con los impactos de las actividades de una organización; incluye además el apoyo y la creación de una relación con la comunidad, como reflejo del reconocimiento de su valor.

Bancolombia acoge 3 pilares desde los cuales enmarca su estrategia de Sostenibilidad: Fortalecimiento tejido competitivo, Construcción de comunidades sostenibles e Inclusión financiera. Esta última tiene como objetivo facilitar el acceso a primer crédito, implementar el modelo educación financiera orientada al bienestar financiero y acompañar a mujeres emprendedoras a sacar adelante sus proyectos productivos. Este pilar señala el compromiso con las comunidades y la generación de valor social.

A continuación, se presentan los programas y/o proyectos que la empresa desarrolla en la comunidad para la empleabilidad de las mujeres:

Programa Mujeres Cafeteras de Juan Valdez: con recursos económicos y educación financiera. Una alianza con la cual se busca promover el empoderamiento social y económico de la Asociación de Mujeres Cafeteras de Viotá y Tequendama ASOMUCAVIT. (Grupo Bancolombia, 2019) (Grupo Bancolombia, 2020)

Fundación Bancolombia: Alianza empresarial por el empleo. Esta iniciativa promueve el empleo de calidad, formal y sostenible, mediante la entrega de becas de formación, acompañamiento profesional y conexión cercana con las empresas y sus oportunidades laborales para dos grupos poblacionales priorizados entre los que se encuentran mujeres mayores de 16 años sin límite de edad.

Bonos de Impacto Social CREO: Iniciativa liderada por el Departamento Nacional de Prosperidad Social, el Laboratorio de Innovación del Banco Interamericano de Desarrollo (BID Lab), la Embajada Suiza en Colombia - Cooperación Económica y Desarrollo (SECO) y el Fondo Nacional de Pago por Resultados, que cuenta con la intermediación de Comfama y es apoyado por la Fundación Juanfe, la Fundación Fraternidad Medellín, la Fundación Sofía Pérez de Soto y la Fundación Bancolombia.

El propósito es generar sinergias que permitan brindar oportunidades de empleo a personas en situación de vulnerabilidad, a partir del empoderamiento y la conexión de sus capacidades con ofertas de trabajo formal.

Para el 2022 se concluyó la primera etapa del tercer bono de impacto social en Colombia generando buenos resultados y se lanzó la segunda etapa. Los recursos en CREO I y CREO II han sido de COP 343 millones.

En la tabla 3 se presentan los resultados de Bancolombia obtenidos de los programas y/o proyectos implementados por la empresa por la empleabilidad de las mujeres.

Tabla 3

Resultados de Bancolombia por la empleabilidad en mujeres



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local



Indicador aplicado desde el 2020	Resultados
Mujeres beneficiadas en los programas	<ul style="list-style-type: none"> • Mujeres beneficiarias en programas de educación 11.482 • Mujeres beneficiarias en programas en desarrollo rural 293 • Mujeres beneficiarias en la Línea agro para todas 138 • Mujeres beneficiarias del crédito de EAI 50 • Mujeres beneficiarias en microcrédito para todas 650
Impacto de las estrategias e iniciativas aplicadas	<ul style="list-style-type: none"> • Mujeres beneficiarias en programas de educación • Mujeres beneficiarias en programas en desarrollo • Mujeres beneficiarias en la Línea agro para todas • Mujeres beneficiarias del crédito de EAI • Mujeres beneficiarias en microcrédito para todas

Respecto a las Estrategias, programas y/o proyectos para la promoción del emprendimiento de las mujeres, se identifican las siguientes:

Innovación para el acceso a financiación: Creación de dos líneas de crédito para agroempresarias en alianza con AgriCapital y Développement International DesJardins (DID). En el 2022 otorgaron y desembolsaron un cupo por COP 600 millones, logrando impactar a 460 agroempresarias en 23 departamentos del país con el objetivo de mejorar y consolidar sus modelos de negocio. Dado los resultados positivos, se amplió el cupo hasta COP 1.000 para años posteriores. (Grupo Bancolombia, 2022)

Emprender Mujer: Durante el 2021 con el programa “Emprender Mujer” en alianza con Proantioquia, Argos, Sura y Comfama, realizaron acompañamiento a 100 mujeres emprendedoras con formación, mentorías y fortalecimiento empresarial para que logren la sostenibilidad de sus negocios (Grupo Bancolombia, 2021).

Durante el 2021 se oficializa la alianza con la Corporación Colombia Internacional -CCI-, adhiriéndose a la meta de impactar para el 2030 a 500,000 mujeres rurales a través del acceso a educación, fortalecimiento empresarial y conexión con servicios financieros y no financieros del Grupo Bancolombia (Grupo Bancolombia, 2021).

4.2. Ecopetrol

Ecopetrol cuenta con una *Política institucional de Diversidad, Género e Inclusión* y un *Programa de Diversidad, Equidad e Inclusión*, el cual se ejecuta desde tres perspectivas: el talento, la responsabilidad corporativa y la competitividad empresarial. En torno a ello, promueven diversas estrategias sociales que apuntan al desarrollo y empoderamiento de las mujeres y las niñas. Gracias a las acciones, estrategias, proyectos y programas que implementa Ecopetrol ha recibido 12 reconocimientos a su compromiso con la responsabilidad social y la sostenibilidad durante varios años consecutivos, teniendo en cuenta la equidad de género y promoción de la diversidad.

Las políticas, principios o estrategias para garantizar la igualdad de oportunidades para todos los trabajadores y no discriminación, ya sea directa o indirectamente, se materializa a través de las siguientes aristas:

Tabla 4

Políticas de equidad de género de Ecopetrol



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

Arista	Propósito
Género	Aumentar la participación de mujeres en la fuerza laboral de Ecopetrol, fomentando prácticas laborales equitativas, una mayor participación en cargos de liderazgo, desarrollo de mujeres con alto desempeño y condiciones laborales que faciliten su ingreso a la industria como el balance familiar y la prevención de violencia de género.
Discapacidad	Favorecer condiciones laborales equitativas para la población en condición de discapacidad, fortalecer el cuidado de la familia y los cuidadores y pasar de entornos de integración a inclusión.
Víctimas, excombatientes y retirados de Fuerzas Militares	Contribuir a la reducción de brechas sociales, culturales y económicas que deben enfrentar la población perteneciente a retirados de las Fuerzas Armadas, Víctimas de la violencia y reintegrados.
Etnias, origen y condiciones socioculturales	Favorecer un ambiente laboral inclusivo que promueva la igualdad de oportunidades en la atracción, formación y desarrollo de la población sin diferenciación de raza, origen, etnia, religión o condición social, así como promover la diversidad cultural y ser mejores "Ciudadanos del mundo".
Orientación sexual e identidad de género	Favorecer un ambiente laboral inclusivo que supere los prejuicios y promueva la igualdad de oportunidades en la atracción, formación y desarrollo de la población sin diferenciación de orientación sexual o identidad de género.

Fuente: Ecopetrol, Vicepresidencia de Talento Humano

Ecopetrol S.A. considera la Diversidad, Equidad e Inclusión como generadoras de valor, cuya materialización de refleja en 3 aspectos:

- **Cultura y talento:** Clave para propiciar entornos laborales emocionalmente seguros, libres de discriminación, micro-agresiones, en el que prevalece el trato incluyente, que valora a las personas y su diversidad. Unas condiciones laborales con oportunidades para todos y con apertura para la participación a grupos subrepresentados que enfrentan barreras de inclusión laboral.
- **Transformación social:** Se manifiesta a través del compromiso activo con los Derechos Humanos, y la contribución al cierre de brechas sociales impulsando transformaciones en los países y regiones donde tiene operación.
- **Competitividad empresarial:** Fortalece la capacidad de innovación, necesaria para liderar la transición energética y mejorar los estándares corporativos que hacen sostenible la DEI.

En la tabla 5 se muestra el porcentaje de contratación por género de Ecopetrol, en el que se evidencia como fue creciendo el porcentaje de contratación de mujeres.

Tabla 5
Contratación por género en Ecopetrol 2018-2021

Contratación según género					
Porcentaje de ocupación en cargos directivos	Género	2018	2019	2020	2021
	Mujeres		22%	14%	16%
Hombres		78%	86%	84%	81%
Porcentaje de ocupación en cargos administrativos	Mujeres	29%	30%	30%	30%
	Hombres	71%	70%	70%	70%
Porcentaje de ocupación en cargos Operativos	Mujeres	6%	6%	6%	7%
	Hombres	94%	94%	94%	93%
Número de participantes en los procesos de formación y capacitación en el último año	Mujeres	78,679			



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

Se identificó que Ecopetrol desde el año 2009 adelanta acciones con los diferentes grupos de interés aplicando los criterios de responsabilidad, influencia, cercanía y dependencia para su priorización. Para cada uno de los 7 grupos de interés priorizados tiene asignada un área dentro de la empresa responsable de encaminar acciones enmarcadas en la promesa de valor, objetivos enfocados en la responsabilidad corporativa, los indicadores y subgrupos de interés.

Las iniciativas desarrolladas en pro de la empleabilidad y la autonomía económica de las mujeres se diseñan considerando el contexto, tanto a nivel laboral, en la evaluación de los retos y las barreras para la vinculación laboral, como en las comunidades de los territorios donde Ecopetrol S.A. tiene operación, en el marco de los conflictos sociales por cambio en dinámicas del empleo, bienes y servicios: poblaciones jóvenes, mujeres, profesionales y gremios en busca de oportunidades empleo (Ecopetrol, 2023).

Los programas y/o proyectos que la empresa desarrolla en la comunidad para la empleabilidad de las mujeres son:

- **Programa de Diversidad e Inclusión:** Ecopetrol, comprometida con la promoción de la diversidad y consolidación de un ambiente laboral inclusivo, aprobó el desarrollo de una palanca estratégica para impulsar articuladamente la gestión de diversidad e inclusión en la organización, desde el enfoque de género: Aumentar la participación de mujeres en la fuerza laboral de Ecopetrol, fomentando: prácticas laborales equitativas, mayor participación en cargos de liderazgo, desarrollo de mujeres con alto desempeño y condiciones laborales que faciliten su ingreso a la industria (Ecopetrol, 2023).
- **Impulso al empleo inclusivo en cadena:** divulgación de la política de diversidad y los beneficios del empleo inclusivo a más de 4,000 empresas. Lanzamiento de la guía de empleo inclusivo en actividades contratadas, que orienta a las compañías contratistas a generar compromisos sostenibles de estos empleos y en lo corrido del año 2021, se han vinculado 16,622 personas con barreras de inserción laboral incluyendo 14,296 mujeres, 120 personas con discapacidad, 1,145 jóvenes de primer empleo, 863 personas de grupos étnicos y 198 víctimas del conflicto armado (Ecopetrol, 2021).
- **Mujeres en nuestra comunidad:** se desarrollaron varios programas sociales para el desarrollo y empoderamiento de mujeres y niñas (Ecopetrol, 2021).
- **Desarrollo rural inclusivo y apoyo a la incubación de empresas:** fomenta el desarrollo de habilidades locales y encadenamientos productivos en zonas rurales donde fueron beneficiarias mujeres de diferentes zonas de Colombia (Ecopetrol, 2021).

Los resultados obtenidos de los programas y/o proyectos implementados por la empresa por la empleabilidad de las mujeres se evidencian así:

- “Apoyo a la iniciativa empresarial con lentes de diversidad e inclusión: el directorio de compras responsables hoy tiene: liderados o integrados mayoritariamente por personas de difícil inserción laboral, con más de 44 rondas comerciales realizadas en 2022 (72 desde el inicio). Emprendedoras diversas, por más de 57 M COP y más de 6,000 empleos apoyados vía emprendimiento. También son acompañados con el Centro de formación de diversidad e inclusión y su escuela Emprende con Energía, en la que se comparte conocimiento para fortalecer los emprendimientos.” (Ecopetrol, 2021, pág. 300)
- “Impulso al empleo inclusivo en cadena: divulgación de la política de diversidad y los beneficios del empleo inclusivo a más de 6,000 participantes de empresas. Desarrollo de la guía de empleo inclusivo en actividades contratadas, que orienta a las compañías contratistas a generar compromisos sostenibles frente a estos empleos.” (Ecopetrol, 2021, pág. 300)
- “A inicios del 2022 se vincularon 19,857 personas con barreras de inserción laboral, incluyendo 16,237 mujeres, 143 personas con discapacidad, 1,678 jóvenes de primer empleo, 1,322 personas de grupos étnicos y 477 víctimas del conflicto armado” (Ecopetrol, 2022, pág. 99).

Así como los programas y acciones para promover el emprendimiento de mujeres:



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

25 AÑOS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UPB BUENAVISTA

Universidad Pontificia Bolivariana

- **Programa de emprendimientos productivos diversos:** “desde hace tres años, Ecopetrol promueve el programa Emprendimientos Productivos Diversos (EPD) para aportar al desarrollo económico de mipymes generando oportunidades de fortalecimiento y crecimiento empresarial a más de 976 empresas y la concreción de negocios por un valor de 57,245 MCOP, aportando a la generación de más de 6,098 empleos inclusivos, no petroleros (sin dedicación exclusiva a Ecopetrol), beneficiando más de 30,000 familias.” (Ecopetrol, 2021, pág. 127).
- **Emprendimiento y Desarrollo Empresarial:** El fortalecimiento del tejido empresarial es prioridad para Ecopetrol en el desarrollo de su compromiso por contribuir al desarrollo local. Para este propósito, Ecopetrol impulsa iniciativas de emprendimiento e innovación, identifica e impulsa emprendimientos con potencial de escalamiento, la aceleración de Mipymes en proceso de expansión y actividades que fortalezcan el ecosistema emprendedor (Ecopetrol, 2021).

Ecopetrol ha desarrollado iniciativas en pro de la empleabilidad y la autonomía económica de las mujeres se diseñan considerando el contexto, tanto a nivel laboral, en la evaluación de los retos y las barreras para la vinculación laboral, como en las comunidades de los territorios donde Ecopetrol S.A. tiene operación, en el marco de los conflictos sociales por cambio en dinámicas del empleo, bienes y servicios: poblaciones jóvenes, mujeres, profesionales y gremios en busca de oportunidades empleo (Ecopetrol, 2023).

En ese sentido, en el año 2018 se diseña el Programa de Diversidad, Equidad e Inclusión, el cual da línea a las iniciativas en pro de la empleabilidad y la autonomía económica de las mujeres. Dentro de la arista de Género se señalan las siguientes estrategias:

- **Equitalent Selección libre de sesgos:** Desarrolla procesos de capacitación al equipo de selección y Talento Humano incluyendo pautas de entrevistas libre de sesgos, generación de alianzas con fuentes de reclutamiento y redes de mujeres, Programas Semilleros para desarrollar altos potenciales y sucesores en cargos de liderazgo con enfoque diverso, revisión y ajustes de prácticas y procedimientos Selección en línea con la Política de Diversidad, Equidad e Inclusión, conformación de paneles diversos en los procesos de selección.
- **GEN - Gender Equality Now Formación en Equidad de Género:** Generación de capacitaciones sobre equidad de género, Sesgos Inconscientes, Techo de Cristal, Síndrome del impostor, Nuevas Masculinidades, equidad y roles no tradicionales; Programa “Yo Genero” (Equipos Talento Humano, Comunicaciones, Entorno, Salud, Seguridad, Abastecimiento); Programa “Yo sé de Género”
- **Sin Fronteras Liderazgo femenino** tiene como propósito fortalecer el desarrollo del talento de las mujeres en la organización, proporcionando herramientas para fortalecer la confianza, negociación, realizar networking y visibilizar las mujeres de alto potencial y desempeño.
- **Géneros en Paz Prevención de violencia de género:** Prevención; Charlas de prevención de violencia de género y Derechos Humanos; Divulgación de conductas que se entienden o no como violencia o acoso sexual y cómo manejarlo; Fortalecimiento de canales de denuncia y divulgación; Protocolo de manejo de casos; Capacitación Comité de Convivencia
- **Equipasos Mujeres en cadena productiva y comunidad:** Inclusión laboral de mujeres en roles no tradicionales; Cultura y Pedagogía; Normativa; Articulación con aliados; Socialización de prácticas Diversidad, Equidad e Inclusión con proveedores (foco local); Comunidad; Bachilleres por Colombia con enfoque diverso; Apoyo a emprendimientos; Directorio de compras responsables; Relatos Diversos
- **Equal Work Corresponsabilidad familiar y condiciones laborales sin barreras:** Kit de Corresponsabilidad familiar y equidad de género en familia; Facilidades de equilibrio laboral y familiar (Horario flexible, Trabajo en casa, Turnos y familia); Programa Padres de 1era Infancia; Paternidad y Maternidad desde la Gestación (licencias, salas de lactancia, profesionalización de maternidad etc); Programa Padres de 1era Infancia; Adolescencia en la equidad; Locaciones sin barreras de género; Guía de comunicación y publicidad. (Ecopetrol, 2019).



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

A través de las iniciativas del Programa han beneficiado a más de 16.000 mujeres, más de 19.000 empleos promovidos en la cadena de valor y más de 2.200 emprendimientos beneficiados con la Guía de Compras Responsables en el periodo comprendido entre 2018 y 2022.

4.3. Natura

Natura es una multinacional brasilera de cosméticos comenzó en 1969, cuando su fundador Luiz Seabra inauguró una pequeña tienda en la calle Oscar Freire, en San Pablo con la misión de proporcionar el bien estar bien, las relaciones armónicas del individuo consigo mismo, con los otros y con la naturaleza (Natura, 2023). Natura tiene presencia en Brasil, Argentina, Bolivia, Chile, México, Perú, Francia y Colombia.

La Política de Natura Cosméticos incluye el compromiso por la equidad de género para el fomento de la empleabilidad y/o autonomía económica de las mujeres: *La estrategia de diversidad e inclusión abarca los ejes de equidad de género, inclusión de PcD y también los ejes de diversidad étnico-racial y diversidad sexual. Con relación a género, están trabajando el liderazgo femenino y, a la vez, las pautas de la corresponsabilidad entre hombres y mujeres y de enfrentamiento a la violencia contra la mujer* (Natura, s.f).

Natura Cosméticos manifiesta su compromiso con la Sustentabilidad por medio de 3 ejes denominados causas:

- Amazonia viva: Cuyo objetivo es preservar la naturaleza, realizando la extracción de los activos de manera sostenible, reconociendo la cultura y aportando al desarrollo de las personas.
- Más belleza menos residuos: Cuyo propósito es ofrecer lo máximo usando lo mínimo, buscando reducir los excesos y la generación de residuos al mínimo.
- **Cada persona importa:** Tejer una red potente llena de afectos y creencias, teniendo en cuenta que cada persona es un mundo.

En la tabla 6, se expone la caracterización de contratación de Natura Cosméticos en el que se muestra la empleabilidad de mujeres en Colombia.

Tabla 6

Contratación por genero de Natura Cosméticos 2018-2020

Contratación según género					
Porcentaje de ocupación en cargos directivos		2018	2019	2020	
		Mujeres	38,2%	41,4%	51,2%
	Hombres	61,8%	58,6%	48,8%	
Porcentaje de ocupación en cargos administrativos	Mujeres	78,0%	76,7%	63,0%	
	Hombres	21,9%	23,3%	37,0%	
Porcentaje de ocupación en cargos operativos	Mujeres	34,6%	34,0%	33,4%	
	Hombres	65,4%	66,0%	66,6%	
Existencia (o no) de medidas de "equidad de pago" entre mujeres y hombres en los roles de igual valor	Las variaciones demostradas entre sueldos del público femenino y masculino se producen, exclusivamente, en función de la distribución de la remuneración dentro de la estructura de Natura ya que la tabla salarial es única, no definida por género.				

Fuente: Elaboración propia a partir de la información encontrada en la página web (www.natura.com.co).

Para Natura Cosméticos es importante reconocer el contexto económico, político, social y cultural al momento de priorizar los grupos de interés, para ello, utilizó una matriz de materialidad que les sirvió de guía para la elección de los temas de priorización que se enfocaron en defender humanos y ser más humanos; enfrentar la crisis climática y proteger la Amazonia y abrazar la circularidad y la regeneración.



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

25 AÑOS FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS UPB BUENAVISTA

Universidad Pontificia Bolivariana

Natura Cosméticos materializa la incorporación de la equidad de género en la contratación, se evidencia un porcentaje de contratación de mujeres en cargos directivos de 51,2% para el 2020 y en cargos administrativos de 63,0%. Además de los porcentajes de representatividad de género de los años analizados, se adicionan iniciativas que apuntan la remuneración, tanto en igualdad como en la garantía del salario digno, acorde con una calculadora de salario digno (living wage) que permite calcular el salario local que necesita un trabajador de tiempo completo para cubrir los costos de las necesidades básicas de su familia en el lugar donde vive. para el 100% de sus colaboradores.

Natura Cosméticos propone Políticas, principios o estrategias para garantizar la igualdad de oportunidades para todos los trabajadores y no discriminación, ya sea directa o indirectamente (Natura, 2020, pág. 201):

- **Diversidad y equidad:** Avanzar en la promoción de la equidad en el ambiente de trabajo, notoriamente respecto al género y la participación de las mujeres en el liderazgo
- **Generación de trabajo e ingresos:** Apoyo al desarrollo de las consultoras y de las comunidades proveedoras de Natura”
- **Selección y nombramiento en el más alto organismo de gobernanza y en sus comités:** “La definición de los consejeros considera las calificaciones, la complementariedad de vivencias efectivas, la identificación con los principios de actuación empresarial de Natura y la ausencia de conflicto de intereses. El mandato es de un año, pudiendo ser renovado al fin del período, si es aprobado en Asamblea General. No hay criterios específicos de diversidad para la selección de los consejeros, pero la inclusión y la equidad son valoradas y foco de política específica de Natura, siendo, incluso, una meta de la empresa alcanzar el índice de 50% de mujeres en el liderazgo ejecutivo hasta 2020.” (Natura, 2020)

Los programas y/o proyectos que la empresa Natura Cosméticos desarrolla en la comunidad para la empleabilidad de las mujeres, como se presenta a continuación:

- Programa Nós Juntos (Nosotros Juntos): colaboradores de Natura fueron capacitados para actuar como mentores de 30 startups – seleccionadas por encuadrarse como negocios sociales o que contaran con mujeres en su liderazgo.
- Revistas Natura transformadas en productos Creer para Ver En Colombia: 42 mujeres detenidas o en fase de resocialización transforman las revistas Natura antiguas en portavazos, apliques de luz, collares y otras piezas de la línea Creer para Ver, y son remuneradas por la actividad. Los artículos están disponibles en el portafolio de la línea.
- “Con el apoyo de una consultora especializada, diseñaron el laboratorio de innovación social de Natura, dedicado a identificar soluciones factibles para los puntos mapeados por el IDH que aún representan desafíos a la inclusión social, generación de trabajo e ingresos y mejora de la calidad de vida y del bienestar de las consultoras” (Natura, 2018).
- Páginas Naranjas Como parte de la campaña Red de Afecto, en 2020 lanzaron la plataforma Páginas Naranjas, que reúne las trayectorias de vida de las consultoras. Para cada historia hay un testimonio en audio de la consultora y un enlace que redirecciona al usuario a su tienda virtual. Ya hay 560 testimonios en la plataforma, que también fue lanzada en Hispanoamérica. Con el proyecto, materializan uno de los compromisos del grupo Natura &Co para el año 2030, que es promover su modelo confiable para el futuro de las ventas directas. Al difundir estas historias, generan orgullo para las consultoras homenajeadas, inspiran a otras consultoras de nuestra red y muestran a los consumidores el carácter emprendedor de la actividad de consultoría y el impacto positivo de su modelo de negocio.

Las estrategias de Natura Cosméticos para el fomento de la confianza y el buen trato por parte de las mujeres empleadas directas o indirecta: involucran la remuneración, tanto en igualdad como en la garantía del salario digno



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

25 AÑOS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UPB-BUENAVISTA

Universidad Pontificia Bolivariana

(living wage) para el 100% de sus colaboradores. También definieron nuevas metas para el liderazgo femenino con el objetivo de mantener la paridad de género en el alto liderazgo y afianzar el compromiso a alcanzar el mismo porcentaje en el Consejo de Administración (Natura, 2020). Desde 2014 hasta 2020, perfeccionaron la estrategia de educación, que abarca la educación formal, pero también la educación para el negocio y la educación para la vida, además de identificar la necesidad de priorizar iniciativas para mejorar las condiciones de salud de la red y combatir la violencia de género. Entienden que, a partir de esa perspectiva integrada, pueden contribuir de manera más significativa para que las consultoras tengan una real prosperidad (más ingresos y más calidad de vida) y se conviertan en protagonistas de sus historias y generadoras de impacto positivo en la sociedad (Natura, 2021).

Conclusiones

Las empresas socialmente responsables deben considerar la igualdad de género como un compromiso y principio de su actuar, más aún, si se tiene en consideración las cifras mundiales de feminización de la pobreza, el trabajo no remunerado que aún es predominantemente realizado por las mujeres, las cifras de violencia de género y las de ocupación de las mujeres en trabajos precarios, entre otras problemáticas que redundan en el bienestar de la sociedad. De tal forma, hablar de sostenibilidad y Responsabilidad Social conlleva casi de manera obligatoria abordar el enfoque de género.

Dados los retos actuales en Colombia, a pesar de los esfuerzos de los gobiernos por mitigar dicha problemática, es evidente que el sector privado es poseedor de un deber ético; el compromiso de asumir un papel más dinámico en el progreso de los territorios y las comunidades. De manera que se hace urgente robustecer los aportes de la empresa a la sociedad, más allá de las iniciativas asistencialistas; es necesario facilitar la consolidación de ecosistemas sociales en torno al diseño de soluciones socialmente innovadoras en pro de la igualdad de género y el crecimiento económico. Esta investigación aporta en este aspecto la caracterización de esquemas replicables, escalables, genuinos, novedosos, efectivos, eficaces, sostenibles y justos, mediante los que las empresas socialmente responsables pueden aportar recursos humanos, tecnológicos, económicos, de gestión o intelectuales.

Se pueden rescatar 3 puntos de encuentro entre las empresas exitosas: facilitan espacios de diálogo y participación con las partes interesadas para generar intercambio de ideas y valores, promueven el empoderamiento de las mujeres a través del apalancamiento del liderazgo, formación, capacitación y fortalecimiento de competencias sociales y tecnológicas para la toma de decisiones y autonomía y consolidan de redes de apoyo para la integración de capital privado, presupuesto de las administraciones públicas o el gobierno y capital filantrópico.

En términos generales, la alineación a los ODS 5 y 8 ofrece una amplia posibilidad de caminos por los que se puede orientar el compromiso de las empresas. La innovación social encuentra allí una oportunidad disponible para lograr alianzas estratégicas para el empoderamiento económico de las mujeres.

Referencias

- Grupo Bancolombia. (2022). *Informe de Gestión 2022*. Bancolombia. Recuperado de https://www.grupobancolombia.com/wcm/connect/www.grupobancolombia.com15880/49e4f26a-c1fa-49ac-ac0c-164ade87c6e2/Informe_de_gestion_Fundacion_Bancolombia_2021.pdf?MOD=AJPERES&CVID=012xeqy.
- Abreu, J. (Julio, 2012). Hipotesis, método y diseño de investigación. *International Journal of Good Conscience* 7(2), 187-197.
- Acosta Chico, J. (2020). *Propuesta para el estudio de la gestión de la innovación social como generadora de cohesión social en una comunidad a través de sus prácticas sociales - caso APROCASUR*. Repositorio



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local



Universidad Pontificia Bolivariana, recuperado de: <https://repository.upb.edu.co/handle/20.500.11912/5901>.

Actualidad RSE. (s.f). DEFINICIÓN RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL. *Actualidad RSE*, Recuperado de: <https://www.ifef.es/portalempleo/rsocial/definicion.php>.

Alcaldía Mayor de Bogotá. (2019). *Fomento de la cultura de la innovación social en Bogotá. Una apuesta desde la gestión pública, investigación de experiencias innovadoras para la gestión pública y social.* . Bogotá: Alcaldía Mayor de Bogotá. Recuperado de: https://old.integracionsocial.gov.co/anexos/documentos/03122019_Investigacio.

Alquería. (s.f). *Apostar por la igualdad y equidad impacta en positivo a la sociedad.* Alquería. Recuperado de: <https://www.alqueria.com.co/sostenibilidad/igualdad-y-equidad>.

Argadoña, A., & Isea, R. (Junio de 2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. *Cuadernos de la Cátedra "la Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo. No. 11*, Recuperado de: <https://media.iese.edu/research/pdfs/ST-0320.pdf>.

AVON. (s.f). *Sustentabilidad Social.* AVON. Recuperado de: <https://www.avon.co/avon-co/Sustentabilidad-Social/Causa-Mujer.html>.

Bancolombia. (2021). La financiación apalanca el crecimiento empresarial de las mujeres. *Bancolombia*, Recuperado de: <https://www.bancolombia.com/negocios/actualizate/emprendimiento/creditos-y-opciones-financiacion-mujeres-empresarias>.

Bancolombia. (2022). Mayor inclusión financiera, entre los resultados de Bancolombia a septiembre. *Bancolombia*, Recuperado de: <https://www.bancolombia.com/acerca-de/sala-prensa/noticias/inclusion-educacion-financiera/mayor-inclusion-financiera-en-colombia-2022>.

Bancolombia. (s.f). Bancolombia presenta la nueva Línea Sostenible de Género. *Bancolombia*, <https://www.bancolombia.com/acerca-de/sala-prensa/noticias/productos-servicios/linea-financiacion-sostenible-genero>.

Bancolombia. (s.f). Crédito para mujeres. *Bancolombia*, Recuperado de: <https://www.bancolombia.com/negocios/productos/financiacion/mujeres>.

Bavaria. (2018). *Informe de sostenibilidad 2018.* Bavaria. Recuperado de: <https://www.bavaria.co/sites/g/files/phfypu1316/f/201905/InformeSostenibilidad2018.pdf>.

Bavaria. (2019). *Informe de sostenibilidad 2019.* Bavaria. Recuperado de: https://www.bavaria.co/sites/g/files/phfypu1316/f/Informe_de_Sostenibilidad_de_Bavaria_2019.pdf.

Bavaria. (2020). *Informe de sostenibilidad 2020.* Bavaria. Recuperado de: https://www.bavaria.co/sites/g/files/phfypu1316/f/Informe_de_Sostenibilidad_de_Bavaria_2020_o.pdf.

Bavaria. (2021). *Informe de sostenibilidad 2021.* Bavaria. Recuperado de: <https://www.bavaria.co/sites/g/files/phfypu1316/f/Informe%20Desarrollo%20Sostenible%202021.pdf>.

Bavaria. (2022). *Informe de sostenibilidad 2022.* Bavaria. Recuperado de: file:///D:/INFORMACI%C3%93N%20USUARIO/Downloads/WEB%20Informe%20Sostenibilidad_2022.pdf.

Bavaria. (s.f). Misión y visión. *Bavaria*, <http://bavariaupc.blogspot.com/p/mision-y-vision.html>.

Benítez-Eyzaguirre, L., & Iglesias-Onofrio, M. (2017). Género, tecnología e innovación social: capacitación y empoderamiento de las mujeres en Marruecos. En L. Benítez-Eyzaguirre, & M. Iglesias-Onofrio, *Género tecnología e innovación social: Una experiencia de Investigación Acción Participativa en Marruecos* (págs. 12-23). Universidad de Cádiz. Recuperado de: <https://rodin.uca.es/bitstream/handle/10498/22473/Ge%20nero,%20tecnologi%20a%20e%20innovaci%20o%20n%20social-%20capacitacio%20n%20y%20empoderamiento%20de%20las%20mujeres%20en%20Marruecos.pdf;jseesionid=D986928D2B927035835>.

Borda, E., Corrales, R., Pomar, H., & Rodríguez, M. (2021). *Tres estrategias de apoyo a las madres cabeza de familia como factor de competitividad dentro de la RSE caso atento (Bogotá).* Repositorio Universidad Sergio Arboleda. Recuperado de:



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

25 AÑOS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UPB-BARRISBETA

Universidad Pontificia Bolivariana

<https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/1789/Tres%20estrategias%20de%20apoyo%20a%20las%20madres%20cabeza%20de%20familia%20como%20factor%20de%20competitividad.pdf?sequence=1&a>.

- Cajiga, F. (2022). Responsabilidad Social e Innovación Social Empresarial. *LinkedIn*, <https://www.linkedin.com/pulse/la-responsabilidad-social-e-innovaci%C3%B3n-empresarial-j-felipe/?originalSubdomain=es>.
- Carrasco, A. (2005). La micro y pequeña empresa mexicana. *Observatorio de la economía latinoamericana*.
- CEPAL. (2021). *La autonomía económica de las mujeres en la recuperación sostenible y con igualdad*. CEPAL. Recuperado de: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46633/5/S2000740_es.pdf.
- Cerda, H. (2011). *Los elementos de la investigación como reconocerlos, diseñarlos y construirlos*. Magisterio.
- Colado, P., & Juberre, A. (2016). *Estudio sobre factores que condicionan la empleabilidad de colectivos vulnerables*. Repositorio Universidad de Zaragoza. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/289984382.pdf>.
- COLSUBSIDIO; Secretaría de Integración Social. (2019). *Fomento de la cultura de la innovación social en Bogotá: Una apuesta desde la gestión pública. Investigación de experiencias innovadoras para la gestión pública y social*. Alcaldía de Bogotá.
- Congreso de la República. (2021). *Ley 2117 de 2021*. Gobierno de Colombia. Recuperado de: https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=168049.
- Congreso de la República de Colombia. (14 de septiembre de 2021). *Ley 2155 "Ley de inversión social"*. Congreso de la República de Colombia. Recuperado de: <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/LEY%202155%20DEL%2>.
- Congreso de la República de Colombia. (25 de mayo de 2019). *Ley 1955. Plan Nacional de desarrollo 2018-2022 "Pacto por Colombia, pacto por la equidad"*. Congreso de la República de Colombia. Recuperado de: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Prensa/Ley1955->.
- Congreso de la República de Colombia. (7 de Julio de 2003). *Ley 823 "Por la cual se dictan normas sobre igualdad de oportunidades para las mujeres"*. Congreso de la República de Colombia. Recuperado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=8787>.
- CONPES. (2022). *Documento CONPES: Política pública de equidad de género para las mujeres: Desarrollo sostenible para el país*. CONPES. Recuperado de: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Econ%C3%B3micos/4080.pdf>.
- Consejo de Administración. (2006). *Iniciativa InFocus sobre responsabilidad social de la empresa*. Oficina Internacional del Trabajo. Recuperado de: https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/GB/295/GB.295_MNE_2_1_span.pdf.
- Constitución Política de Colombia. (1991). *Constitución Política de Colombia*. <http://www.secretariassenado.gov.co/constitucion-politica>.
- Corona. (2021). *Informe de sostenibilidad*. Corona. Recuperado de: https://empresa.corona.co/storage/app/media/Informes_Sostenibilidad/Informe%20de.
- Corte Constitucional República de Colombia. (2010). *Sentencia T-247/10*. Corte Constitucional República de Colombia. Recuperado de: <https://www.corteconstitucional.gov.co/RELATORIA/2010/T-247-10.htm>.
- DANE. (2018). *Mercado laboral según sexo - Históricos*. DANE. Recuperado de: <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por->.
- DANE. (2019). *Mercado laboral según sexo. Trimestre octubre - diciembre 2019*. Gobierno de Colombia. Recuperado de: https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ech/ech_genero/bol_eje_sexo_oct19_dic19.pdf.
- DANE. (2020). *Boletín Estadístico de Empoderamiento Económico de las Mujeres*. Gobierno de Colombia. Recuperado de: <https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/genero/publicaciones/Boletin-Estadistico-ONU-Mujeres-DANE-marzo-2020.pdf>.
- DANE. (2020). *Brecha salarial de género en Colombia*. DANE. Recuperado de: <https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/notas->.



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

25 AÑOS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UPB BUENAVISTA

Universidad Pontificia Bolivariana

- DANE. (2020). *Informe sobre cifras de empleo y brechas de género*. DANE. Recuperado de: <https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ech/Informe-sobre->
- DANE. (2020). *Participación de las mujeres colombianas en el mercado laboral. Comisión Legal para la equidad de la Mujer*. DANE. Recuperado de: <https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/genero/informes/Informe->
- DANE. (2021). *Mercado laboral según sexo. Trimestre móvil noviembre 2020 - enero 2021*. Gobierno de Colombia. Recuperado de: https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ech/ech_genero/boletin_GEIH_sex0_nov20_ene21.pdf.
- DANE. (2021). *Mercado laboral según sexo. Trimestre octubre - diciembre 2021*. Gobierno de Colombia. Recuperado de: https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ech/ech_genero/boletin_GEIH_sex0_oct21_dic21.pdf.
- DANE. (2021). *Pobreza en Colombia. Un análisis con Perspectiva de Género*. Recuperado de: <https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/notas-estadisticas/dic-2021-nota-estadistica-pobreza-en-colombia-perspectivas-genero-1.pdf>; Gobierno de Colombia.
- DANE. (2022). *Brecha Salarial de género en Colombia*. Bogotá: Gobierno de Colombia.
- DANE. (2022). *Mercado laboral según sexo. Trimestre octubre - diciembre 2022*. Gobierno de Colombia. Recuperado de: https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ech/ech_genero/boletin_GEIH_sex0_oct22_dic22.pdf.
- DANE. (2022). *Mercado laboral según sexo. Trimestre octubre - diciembre 2022*. Bogotá: DANE.
- DANE, Departamento Administrativo; CPEM, Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer; ONU Mujeres, Entidad de las Naciones. (2020). *MUJERES Y HOMBRES: BRECHAS DE GÉNERO EN COLOMBIA*.
- Delgado, J. (2020). *Análisis sobre la posibilidad de vinculación del sector privado al proyecto de innovación social "A Ciencia Cierta" de Colciencias y recomendaciones a la entidad que permitan la vinculación de este nuevo actor*. Repositorio Universidad Javeriana. Recuperado de: <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/47584/VF%20DAC-essica%20Delgado%20Marzo%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Departamento Administrativo para la Prosperidad Social. (22 de diciembre de 2022). *Decreto 2094. "Por el cual se modifica la estructura del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social"*. Departamento Administrativo para la Prosperidad Social. Recuperado de: <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%202094%20>.
- Departamento Administrativo para la Prosperidad Social. (s.f.). *Innovación Social*. Departamento Administrativo para la Prosperidad Social. Recuperado de: <https://prosperidadsocial.gov.co/sgsp/gestion-y-articulacion-de-la-oferta-social/innovacion-social/>.
- EAE Bussines School. (2021). *Indicadores GRI: indicadores de responsabilidad social corporativa*. *EAE Bussines School*, Recuperado de: <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/indicadores-gri-indicadores-de-responsabilidad-social-corporativa/>.
- Ecopetrol. (2020). *Modelo de gestión, responsabilidad corporativa 2020*. Ecopetrol. Recuperado de: <https://www.ecopetrol.com.co/wps/wcm/connect/9ce2d646-28af-489a-8ac8-7d4a5d24edca/Nivel+de+cumplimiento+de+grupos+de+inter%C3%A9s+2020.pdf?MOD=AJPERES&attachment=false&id=1611961137622>.
- Ecopetrol. (2021). *Reporte Integrado de Gestión Sostenible*. Ecopetrol. Recuperado de: <https://files.ecopetrol.com.co/web/esp/cargas/ecopetrol-rigs-2021-esp.pdf>.
- Ecopetrol. (2022). *Informe integrado de gestión*. Ecopetrol. Recuperado de: <https://files.ecopetrol.com.co/web/esp/cargas/ecopetrol-rigs-2022-esp.pdf>.
- Ecopetrol. (2022). *Plan anticorrupción y atención al ciudadano*. Ecopetrol. Recuperado de: https://www.ecopetrol.com.co/wps/wcm/connect/b3da9aa0-98ff-4eb9-984e-605932344a1e/PAAC_Ecopetrol_2022.pdf?MOD=AJPERES&attachment=false&id=1643668761573.



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

25 AÑOS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UPB BUENAVISTA

Universidad Pontificia Bolivariana

- Ecopetrol. (2023). Diversidad, Equidad e inclusión. *Ecopetrol*, Recuperado de: <https://www.ecopetrol.com.co/wps/portal/Home/es/ResponsabilidadEtiqueta/Entorno/programa-de-diversidad-e-inclusion>.
- Ecopetrol. (2023). *Principales programas en Salud Ocupacional en Ecopetrol S.A.* Recuperado de: <https://www.ecopetrol.com.co/wps/portal/Home/sostecnibilidad/social/salud-ocupacional-seguridad-industrial/descripcion-programas-salud-ocupacional>: Ecopetrol.
- Fonseca, Á. (s.f.). *Informe de empoderamiento económico de las mujeres en Colombia. Situación actual y recomendaciones de política.* Gobierno de Colombia. Recuperado de: <https://fundacionmisangre.org/wp-content/uploads/2020/07/Informe-de-empoderamiento-econ%C3%B3mico-de-las-mujeres-en-Colombia.pdf>.
- Gómez, A. (2023). Brecha salarial de género disminuyó en 2022, pero no fue por equidad. *CAMBIO*, Recuperado de: <https://cambio colombia.com/economia/brecha-salarial-de-genero-disminuyo-en-2022-pero-no-fue-por-equidad>.
- González, A. (2003). Los paradigmas de investigación en las ciencias sociales. *Revista ISLAS (45)*, 125-135. Recuperado de: <https://islas.uclv.edu.cu/index.php/islas/article/view/572/532>.
- GRI STANDARS. (2016). *GRI 401: Empleo.* GRI GSSB. Recuperado de: <https://cdn2.hubspot.net/hubfs/2642721/Recursos/Guias%20y%20Estandares/Estandar%20GRI%20e spa%C3%B1ol/Spanish-GRI-401-Employment-2016.pdf>.
- GRI STANDARS. (2016). *GRI 404: Formación y enseñanza.* GRI GSSB. Recuperado de: <https://www.globalreporting.org/standards/media/1459/spanish-gri-404-training-and-education-2016.pdf>.
- GRI STANDARS. (2016). *GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades.* GRI GSSB. Recuperado de: <https://www.globalreporting.org/standards/media/1460/spanish-gri-405-diversity-and-equal-opportunity-2016.pdf>.
- GRI STANDARS. (2016). *GRI 413: Comunidades locales.* GRI GSSB. Recuperado de: <https://cpcese.org.ar/documentos/16057911345fb66d9e83972.pdf>.
- Grupo Bancolombia. (2018). *Informe de gestión 2018.* Grupo Bancolombia. Recuperado de: <https://www.grupobancolombia.com/wcm/connect/www.grupobancolombia.com15880/bb6b839b-cab4-42a7-9a62-65ff2b185bbd/reporte+anual+2018.pdf?MOD=AJPERES&CVID=nzgx.t2>.
- Grupo Bancolombia. (2019). *Informe de gestión 2019.* Grupo Bancolombia. Recuperado de: <https://www.grupobancolombia.com/wcm/connect/www.grupobancolombia.com15880/6c553280-8cf9-4937-ab39-31fdf74cc652/reporte+anual+2019++Parte+1.pdf?MOD=AJPERES&CVID=nzgyiQQ>.
- Grupo Bancolombia. (2019). *Política de grupos de interés.* Grupo Bancolombia. Recuperado de: <https://www.bancolombia.com/wps/wcm/connect/of5c0207-9024-4547-a612-cf18afd4f62/POL%C3%8DTICA+DE+GRUPOS+DE+INTER%C3%89S.pdf?MOD=AJPERES&CVID=n68Xg9d>.
- Grupo Bancolombia. (2020). *Informe de gestión 2020.* Grupo Bancolombia. Recuperado de: <https://www.grupobancolombia.com/wcm/connect/www.grupobancolombia.com15880/b1531fab-f464-48ff-bf83-1b3d1f50218e/informe%2Bde%2Bgestion%2Bcompleto-comprimido.pdf?MOD=AJPERES&CVID=nPxypnV>.
- Grupo Bancolombia. (2021). *Informe de gestión 2021.* Grupo Bancolombia. Recuperado de: <https://www.grupobancolombia.com/wcm/connect/www.grupobancolombia.com15880/05d76476-48c6-451b-9e99-e04f64e16c11/informe+de+gestion+2021.pdf?MOD=AJPERES&CVID=o5Kefm>.
- Grupo Bancolombia. (2022). *Informe periódico de fin de ejercicio.* Grupo Bancolombia. Recuperado de: https://www.grupobancolombia.com/wcm/connect/www.grupobancolombia.com15880/83ecoccc9-1999-40dc-9684-6544a44ad807/Informe_de_Gestion_2022.pdf?MOD=AJPERES&CVID=owLXflx.
- Grupo Bancolombia. (2022). *Política de Derechos Humanos.* Grupo Bancolombia, Recuperado de: <https://www.studocu.com/co/document/centro-de-electricidad-y-automatizacion-industrial/matematica-financiera/politica-derechos-humanos/54257005>.



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

25 AÑOS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UPB BOLIVARIANA



- Grupo Bancolombia. (s.f). Centro de Innovación Bancolombia. *Grupo Bancolombia*. Recuperado de: <https://cayman.grupobancolombia.com/ups/portal/innovacion/centro-de->.
- Grupo Bancolombia. (s.f). Emprendimiento e Innovación Rural. *Grupo Bancolombia*, Recuperado de: <https://www.grupobancolombia.com/fundacion/lineas-de-accion/emprendimiento-rural>.
- Grupo Bancolombia. (s.f). Misión y visión. Recuperado de: <https://grupo-bancolombia.es.tl/Mision.htm>.
- Grupo Éxito. (2018). *Informe Integrado 2018*. Grupo Éxito. Recuperado de: https://www.grupoexito.com.co/es/11.informe_de_sostenibilidad_grupo_exito_2018.pdf.
- Grupo Éxito. (2019). *Informe integrado 2019*. Grupo Éxito. Recuperado de: <https://www.grupoexito.com.co/es/informe-de-sostenibilidad-grupo-exito-2019.pdf>.
- Grupo Éxito. (2020). *Informe integrado*. Grupo Éxito. Recuperado de: <https://www.grupoexito.com.co/es/Informe-sostenibilidad-grupo-exito-2020.pdf>.
- Grupo Éxito. (2021). *Informe integrado 2021*. Grupo Éxito. Recuperado de: <https://www.grupoexito.com.co/es/informe-sostenibilidad-2021.pdf>.
- Grupo Éxito. (2022). *Informe integrado 2022*. Grupo Éxito. Recuperado de: <https://www.grupoexito.com.co/es/Informe-Sostenibilidad-2022.pdf>.
- Grupo Éxito. (2022). *Política de aprendizaje*. <https://www.grupoexito.com.co/es/Politica-Aprendizaje-2022-ES.pdf>: Grupo Éxito. Recuperado de: .
- Grupo Éxito. (2023). *Política de diversidad e inclusión*. Grupo Éxito. Recuperado de: <https://www.grupoexito.com.co/es/Politica-Diversidad-Inclusion-ES.pdf>.
- Grupo Éxito. (s.f). ¿Quiénes somos? *Grupo éxito*, Recuperado de: <https://www.grupoexito.com.co/es/quienes-somos>.
- Guzmán Zamora, I. (2022). Fortalecer a las Pymes, el impulso para la reactivación económica. *Forbes, México*.
- Guzman, V., Martin, A., & Rubio, I. C. (2018). Las fuentes de financiamiento y la administración como herramientas para afrontar los problemas y dificultades que enfrentan las microempresas en México. *En contexto*, 71-86.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2014). *Metodología de investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGrawHill. Recuperado de: http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2018). *Metodología de la investigación*. McGrawHill. Recuperado de: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>.
- Homecenter; Sodimac; Corona. (2021). *Reporte de sostenibilidad 2021*. <https://www.homecenter.com.co/static/landing/footer/mashomecenter/rs/doc/SODIMAC>: Homecenter.
- IASB. (2014). *Norma Internacional de Contabilidad 1*. IFRS Foundation. Obtenido de http://www.aplicaciones-mcit.gov.co/niif/niif.php?anio_id=2012
- INEGI. (15 de Agosto de 2023). Obtenido de www.inegi.org.mx: https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/aproposito/2023/EAP_DIAMIPYMES.pdf
- Isaza, J. (2021). *El impacto de la COVID-19 en las mujeres trabajadoras de Colombia*. Oficina de la OIT para los Países Andinos. Recuperado de: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-lima/documents/publication/wcms_774770.pdf.
- Jailier, E. (2021). *Componentes de un ecosistema*. Universidad Pontificia Bolivariana.
- León, M. d., Baptista, M. V., & Contreras, H. (2012). La innovación social en el contexto de la responsabilidad social empresarial. *Forum Empresarial*, vol. 17, núm. 1, 31-63. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=63124039002>.
- Lozada, J. (2014). Investigación Aplicada. Definición, Propiedad Intelectual e Industria. *CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 47-50.
- Martín, C., García, D., & Zúñiga, E. (2022). *Mujeres en las juntas directivas en el tejido empresarial colombiano 2019-2020*. Gobierno de Colombia. Recuperado de: chrome-



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

25 AÑOS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UPB BUENAVISTA

Universidad Pontificia Bolivariana

- extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://observatoriomujeres.gov.co/archivos/Publicaciones/Publicacion_286.pdf.
- Martínez, C. (2012). *Estadística y muestreo* (décima tercera ed., Vol. 13). Bogotá, Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Martínez, V. (2013). *Paradigmas de investigación. Manual multimedia para el desarrollo de trabajos de investigación*. Recuperado de: https://pics.unison.mx/wp-content/uploads/2013/10/7_Paradigmas_de_investigacion_2013.pdf.
- Matinez, I., Arca, N., & García, M. (2011). LA INFLUENCIA DEL GÉNERO SOBRE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LAS ENTIDADES DE ECONOMÍA SOCIAL. *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos*, núm. 105, 143-172. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/367/36718802007.pdf>.
- Maurizio, R. (2010). Enfoque de género en las instituciones laborales y las políticas del mercado de trabajo en América Latina. *CEPAL - Serie de Macroeconomía del desarrollo*, No. 104, Recuperado de: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5333/1/S1000313_es.pdf.
- Mena, D., Espín, L., & Lascano, A. (2019). La perspectiva de género en el sector empresarial. Problemas, tendencias y buenas prácticas. *Revista de Ciencias Sociales y Humanas*, 91-108. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/5535/553565464007/html/>.
- Merco. (2022). Las empresas más responsables en términos ESG de Colombia 2022. *MERCO*, Recuperado de: <https://www.merco.info/files/2023/03/1646/resultados-merco->
- Merco. (s.f). Monitor empresarial de reputación corporativa. *Merco*, <https://www.merco.info/co/>.
- Ministerio de Trabajo. (s.f). Equidad laboral con enfoque de género. *Ministerio de Trabajo*, Recuperado de: <https://www.mintrabajo.gov.co/el-ministerio/grupo-interno-de-trabajo-para-las->
- Moja. (s.f). Programas de Responsabilidad Social Empresarial. *Moja*, Recuperado de: <https://www.moja.org/rse/>.
- Naciones Unidas. (2014). Los derechos de la mujer son Derechos Humanos. *ONU*, Recuperado de: <https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Publications/HR-PUB-14->
- Naciones Unidas. (s.f). Objetivos de Desarrollo Sostenible. *ONU*. Recuperado de: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/>.
- Natura. (2018). *Informe Anual Natura 2018*. Natura. Recuperado de: https://js.rede.natura.net/html/home/2019/agosto/informe_anual_natura_2018.pdf.
- Natura. (2019). *Informe Anual Natura 2019*. Natura. Recuperado de: https://static.rede.natura.net/html/home/2020/br_09/relatorio-anual/informe_anual_natura_2019.pdf.
- Natura. (2020). *Informe Anual Natura 2020*. Natura. Recuperado de: https://www.natura.co/Natura_eCo_2020_Informe_Anual.pdf.
- Natura. (2021). *Informe Anual Natura 2021*. Natura. Recuperado de: <https://www.institutonatura.org/wp-content/uploads/2022/06/Relatorio-Anual-iN-2021-es.pdf>.
- Natura. (s.f). *Declaración de compromiso con Derechos Humanos*. Natura. Recuperado de: https://static.rede.natura.net/html/home/2020/br_12/a-natura/declaracion_de_compromiso_con_los_derechos_humanos_natura_ESP.pdf.
- Natura. (s.f). Nuestra historia. *Natura*, Recuperado de: <https://www.natura.com.co/la-natura/nuestra-historia>.
- Natura. (s.f). Startups. *Natura*, Recuperado de: <https://www.natura.com.co/startups>.
- Nequi. (2022). Nequi cumple 6 años de revolución digital, inclusión y educación financiera. *Nequi*, <https://www.nequi.com.co/comunicado/nequi-cumple-6-anos-de-revolucion-digital-inclusion-y-educacion-financiera>.
- Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos. (2011). *Principios rectores sobre las empresas y los derechos humanos: puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para proteger, respetar y remediar*. Naciones Unidas. Recuperado de: https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR_SP.pdf.



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

25 AÑOS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UPMB
UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA



- OIT. (2018). OIT: La participación laboral de las mujeres aumenta pero el camino a la igualdad aún es largo en América Latina y el Caribe. *OIT*, Recuperado de: https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_619953/lang--es/index.htm.
- OIT. (s.f.). *La OIT y la igualdad de género*. Organización Internacional del Trabajo. Recuperado de: <https://www.ilo.org/gender/Aboutus/ILOandgenderequality/lang--es/index.htm>.
- OIT. (s.f.). Empleabilidad. *OIT*, Recuperado de: <https://www.oitcenterfor.org/taxonomy/term/3406>.
- ONU MUJERES. (2022). Segunda edición de 'Mujeres y hombres: brechas de género en Colombia' evidencia que el trabajo de cuidado no remunerado para las mujeres aumentó. *Naciones Unidas*, Recuperado de: <https://colombia.unwomen.org/es/stories/noticia/2022/11/lanzamiento-mujeres-y-hombres-brechas-de-genero-en-colombia>.
- ONU Mujeres; DANE; Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer. (2020). *Mujeres y hombres: Brechas de género en Colombia*. CEPAL. Recuperado de: https://oig.cepal.org/sites/default/files/mujeres_y_hombres_brechas_de_genero.pdf.
- Organización Internacional de Normalización. (2010). *Guía de Responsabilidad Social*. ISO 26000. Recuperado de: <https://americalatinagenera.org/wp-content/uploads/2014/09/U4ISO26000.pdf>.
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, Vol.35, No. 1, 227-232. Recuperado de: <https://www.scielo.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>.
- Portafolio. (2023). Mujeres representan el 52 % de los usuarios de Nequi en Colombia. *Portafolio*, Recuperado de: <https://www.portafolio.co/negocios/empresas/nequi-mujeres-representan-el-52-de-sus-usuarios-en-el-pais-579768>.
- Proantioquia. (s.f.). Capacidades económicas y sociales. *Proantioquia*, Recuperado de: <https://proantioquia.org.co/desarrollo-economico-y-social>.
- RAMO. (2021). *Informe de sostenibilidad 2021*. RAMO. Recuperado de: <https://www.ramo.com.co/wp-content/uploads/2022/03/ramo-informe-sostenibilidad-2021.pdf>.
- Red Española del Pacto Mundial. (2016). *El sector privado ante los ODS*. Red Española del Pacto Mundial. Recuperado de: https://www.pactomundial.org/wp-content/uploads/2017/02/Guía_ODS_PM_20170215_web.pdf.
- Ríos, G. (2020). *La Agenda 2030 y la responsabilidad social empresarial*. Unidad Didáctica No. 7. Organización Iberoamericana de Seguridad Social. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/346218986_La_Agenda_2030_y_la_responsabilidad_social_empresarial.
- Rodríguez, A., & Alvarado, H. (2008). Capítulo 1: Reflexiones estratégicas sobre la innovación en el campo social. En H. A. Adolfo Rodríguez, *Claves de la innovación social en América Latina y el Caribe* (págs. 21-36). CEPAL. Recuperado de: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/2536/1/S0800540_es.pdf.
- Ruedas, M., & María Ríos, F. N. (2009). Epistemología de la investigación cualitativa. *Artículos Arbitrados*, No. 46, 627-635. Recuperado de: <http://www.saber.ula.ve/bitstream/handle/123456789/31247/articulo7.pdf;jsessionid=370AB3EE1796E7C4904B85C436ABD098?sequence=1>.
- Salgado, A. (2007). Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos. *Liberabit*. Vol. 13. No. 13, 71-78. Recuperado de: <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v13n13/a09v13n13.pdf>.
- Sánchez Papagayo. (2021). El mercado laboral con enfoque de género en época de pandemia. *Naciones Unidas*.
- Sánchez, D. (2015). AUSENTISMO LABORAL: UNA VISIÓN DESDE LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y LA SALUD EN EL TRABAJO. *Revista Salud Bosque*, Vol. 5, No. 1, 43-54.
- Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones de TRANSMILENIO. (2017). *Programa de Responsabilidad Social TRANSMILENIO S.A.* Transmilenio. Recuperado de: <https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/147223/responsabilidad-social/>.



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

25 AÑOS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UPB BUZARISHTUYGA

Universidad Pontificia Bolivariana

- Superintendencia de la economía solidaria. (20 de Junio de 2023). *Supersolidaria.gov.co*. Obtenido de <https://www.supersolidaria.gov.co/es/entidades-vigiladas/entidades-vigiladas-que-reportan-informacion-por-ano>
- Velasco, E., Aldamiz, C., Alonso, M., Fernández, S., Intxaurburu, G., & Larrieta, I. (2015). *La perspectiva de género en las iniciativas de Responsabilidad Social: La Responsabilidad Social de Género*. Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades. Recuperado de: <https://www.inmujeres.gob.es/areasTematicas/estudios/serieEstudios/docs/118LaPerspectivadeGenero.pdf>.
- Villa, L., & Melo, J. (2015). *Panorama actual de la innovación social en Colombia*. Banco Interamericano de Desarrollo. Recuperado de: <file:///D:/INFORMACION%20USUARIO/Downloads/Panorama-actual-de-la-innovacion-social-en-Colombia.pdf>.



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

25 AÑOS FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS UPB BOLIVARIANA



ANÁLISIS DEL MERCADO DE LOS EMPAQUES AGRÍCOLAS Y/O ALIMENTICIOS CON FILAMENTOS NATURALES

Suárez Gil, Esperanza⁶⁵; Gomez Suárez, Sergio Andres⁶⁶; Guzman Lopez, Rolando Enrique⁶⁷; Arguello Espinosa, Juan Manuel⁶⁸

Resumen—El estudio tiene por objetivo dar un panorama de viabilidad de mercado de los empaques agrícolas de material compuesto en Colombia, basándose en las siguientes cifras: en cuanto al crecimiento del mercado de empaques agrícolas se encontró que se espera a nivel mundial un crecimiento a una tasa compuesta anual entre el 4,4% y 9,1% entre 2020 y 2027, debido a que existe una creciente demanda por empaques biodegradables y sostenibles en todo el mundo, incluyendo Colombia, esto sugiere una oportunidad de crecimiento para los fabricantes y proveedores de empaques agrícolas. Lo anterior tiene que ver con que se considera que la conservación de alimentos es un aspecto crítico para garantizar la seguridad alimentaria y prevenir el desperdicio de alimentos, siendo considerados los empaques necesarios para ayudar a prolongar la vida útil de los alimentos y prevenir su deterioro. En cuanto a las regulaciones ambientales, se encontró que en Colombia, existen regulaciones ambientales cada vez más estrictas en relación con el uso de empaques plásticos no biodegradables y existe una oportunidad con los empaques agrícolas de material compuesto pues representan una alternativa más sostenible y respetuosa con el medio ambiente. Finalmente se evidenció que aunque los empaques agrícolas de material compuesto pueden tener un costo inicial más alto que los empaques tradicionales, a largo plazo pueden ser más rentables debido a su durabilidad y capacidad de proteger los alimentos y reducir el desperdicio. Estos aspectos hacen pensar que podría haber una viabilidad de los empaques agrícolas de material compuesto en el mercado, pero es importante tener en cuenta que cada empresa y producto es particular y se debe evaluar considerando su mercado específico y condiciones especiales de materiales y uso.

Palabras clave— Empaques, biodegradable, agrícolas, materiales

Abstract— The study aims to provide an overview of the market viability of composite material agricultural packaging in Colombia, based on the following figures: Regarding the growth of the agricultural packaging market, it was found that growth is expected worldwide at a rate compounded annually between 4.4% and 9.1% between 2020 and 2027, because there is a growing demand for biodegradable and sustainable packaging around the world, including Colombia, this suggests a growth opportunity for manufacturers and suppliers of agricultural packaging. The above has to do with the fact that food preservation is considered a critical aspect to guarantee food safety and prevent food waste, with packaging being considered necessary to help prolong the useful life of food and prevent its deterioration. Regarding environmental regulations, it was found that in Colombia, there are increasingly strict environmental regulations in relation to the use of non-biodegradable plastic packaging and there is an opportunity with agricultural composite material packaging as it represents a more sustainable and environmentally friendly alternative. environment. Finally, it was evident that although composite agricultural packaging may have a higher initial cost than traditional packaging, in the long term it may be more profitable due to its durability and ability to protect food and reduce waste. These aspects suggest that there could be viability of composite material agricultural packaging in the market, but it is important to keep in mind that each company and product is particular and must be evaluated considering its specific market and special conditions of materials and use.

Keywords— Packaging, biodegradable, agricultural, materials

⁶⁵ Magister en Administración, Grupo de Investigación en Administración GIA, Universidad Pontificia Bolivariana, esperanza.suarez@upb.edu.co

⁶⁶ Magister en Ingeniería Industrial, Grupo de Investigación GideTechMA, Universidad Pontificia Bolivariana, sergio.gomez@upb.edu.co

⁶⁷ Doctor en Ingeniería Mecánica, Grupo de Investigación GideTechMA, Universidad Pontificia Bolivariana, rolando.guzman@upb.edu.co

⁶⁸ Magister en E-Learning, Grupo de Investigación GideTechMA, Universidad Pontificia Bolivariana, juan.arguello@upb.edu.co



PROPUESTA METODOLÓGICA PARA PARTICIPAR EN CADENAS GLOBALES DE VALOR, CASO COLOMBIA – COREA

Gómez-Parada, Edgar Javier⁶⁹; Pinto-Suárez, Carlos Javier⁷⁰

Resumen – La dinámica del comercio internacional en los últimos años se basa en la ubicación de los eslabones de la producción de bienes y servicios en diferentes países, que ofrezcan mejores oportunidades de productividad, especialización productiva, mayor disposición de recursos y mano de obra, menores costos, entre otros; todas las actividades productivas son coordinadas por una firma líder que en muchos casos son empresas multinacionales de países industrializados, que se encargan de posicionar los bienes finales en los distintos mercados; a estos encadenamientos globales se denominan cadenas globales de valor. La participación de Colombia en las cadenas globales de valor es muy baja, y esto afecta la diversificación de las exportaciones y oportunidades en mercados más especializados. El estudio propone una metodología para la búsqueda de oportunidades de inserción de bienes insumos a cadenas globales de valor y se aplica para la oferta exportable de bienes insumos de Colombia al mercado de Corea. Para ello, se seleccionan bienes insumos de Colombia que tengan tendencia exportadora, que se determinó con base en el comportamiento del saldo comercial entre los años 2018 – 2022, en total se seleccionaron 53 productos de acuerdo al sistema arancelario armonizado. Se hace una propuesta de cadena de valor para cada bien insumo identificando los bienes finales en los que participa. Se hace la valoración del potencial que tenga el bien insumo en el mercado de análisis, de acuerdo al comportamiento del saldo comercial tanto del bien insumo como del bien final; se busca que el mercado sea importador del bien insumo, que entra a participar en la producción de bien final y que posteriormente sea exportado. Se encontró que 29 bienes de la oferta exportable de Colombia tienen oportunidades de participación en las cadenas globales que pueden ser lideradas por Corea, que corresponden principalmente a productos agroindustriales.

Palabras clave: Cadenas de valor, cadenas globales de valor, encadenamientos productivos, oferta exportable de Colombia.

Abstract – The dynamics of international trade in recent years is based on the location of the links of production of goods and services in different countries, which offer better opportunities for productivity, productive specialization, greater availability of resources and labor, lower costs, among others; These productive activities are coordinated by a leading firm that in many cases are multinational companies from industrialized countries, which are in charge of positioning the final goods in the different markets; these international links are called global value chains. Colombia's participation in global value chains is very low, and this affects the diversification of exports and moving towards products with higher added value. The study proposes a methodology for the search for opportunities to insert inputs into global value chains and is applied to the exportable supply of inputs from Colombia, focused on the Korean market. For this, input goods from Colombia with an export trend are selected, according to the behavior of the trade balance between the years 2018 - 2022. A total of 53 products were selected according to the harmonized tariff system. A value chain proposal is made for each input good, identifying final goods in which they participate. An evaluation of the potential of the input good in the analysis market is carried out, according to the behavior of the trade balance of both the input good and the final good; The market is intended to be an importer of the input good, which enters to participate in the production of the final good and is then

⁶⁹ Ingeniero Químico; Magister en Educación. Docente investigador. Universidad Santo Tomás. E-mail: edgar.gomez01@ustabuca.edu.co

⁷⁰ Ingeniero Financiero; Magister en Finanzas. Docente investigador. Universidad Santo Tomás. E-mail: carlos.pinto@ustabuca.edu.co



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local



exported. It was found that 29 goods from the exportable supply of Colombia have opportunities to participate in global chains that can be led by Korea, which correspond mainly to agro-industrial products.

Keywords: Value chains, global value chains, productive chains, Colombia's exportable supply.



MOTIVADORES, PERCEPCIÓN Y PERFIL DEL CONSUMIDOR EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO DE BUCARAMANGA Y SU ÁREA METROPOLITANA

León Merchán, Sergio Alejandro⁷¹ Pachón Poveda, Gustavo Alberto⁷² Suárez Gil, Esperanza⁷³

Resumen— El comercio electrónico ha sido uno de los mecanismos de comercialización más importantes y con mayor crecimiento en los mercados internacionales en los últimos años, cambiando drásticamente las formas de comunicación Empresa-Cliente. El objetivo general de la presente investigación consiste en establecer la relación entre los motivadores, la percepción y el perfil del consumidor a través del comercio electrónico en Bucaramanga y su área metropolitana, para esto se aplicó una metodología de estudio con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal y alcance descriptivo correlacional. Se efectuó un muestreo probabilístico aleatorio simple, que estuvo conformado por 265 participantes, quienes completaron datos sociodemográficos, respondieron la Escala Motivadores de Compra, la Escala Webqualy y la Escala Perfil del nuevo consumidor Online. Los resultados se asociaron a un rango de edad promedio de 26 a 35 años, en el cual se descubrieron niveles medios y altos de los motivadores de compra. Se identifica una relación estadísticamente significativa en tres motivadores principales como promociones y/o descuentos, variedad de productos e información y conveniencia en la transacción con las siguientes dimensiones de percepción de calidad del comercio en línea: calidad técnica y de comunicación, también con características del perfil del consumidor como actitud, intención y compra subjetiva. Se concluye que existen asociaciones estadísticamente significativas entre los motivadores de compra, la percepción acerca del comercio en línea y el perfil del consumidor.

Palabras clave— Comercio electrónico, calidad del comercio en línea, motivadores de compra, perfil del consumidor.

Abstract— E-commerce has been one of the most important and fastest growing marketing mechanisms in international markets in recent years, drastically changing the forms of communication Company-Customer transactions. The general objective of the present investigation consists of establishing the relationship between the motivators, the perception and the profile of the consumer through electronic commerce in Bucaramanga and its metropolitan area, for this a quantitative approach study methodology was applied, non-experimental design, transverse type and correlational descriptive scope. A simple random probabilistic sampling was carried out, which consisted of 265 participants, who completed sociodemographic data, answered the Purchase Motivators Scale, the Webqualy Scale and the New Online Consumer Profile Scale. The results were associated with an average age range of 26 to 35 years, in which medium and high levels of purchase motivators were discovered. A statistically significant relationship is identified between three main motivators such as promotions and/or discounts, variety of products and information, and convenience in the transaction with the following dimensions of the perception of quality of online commerce: technical and communication quality, also with characteristics of the consumer profile as attitude, intention and subjective norm. It is concluded that there are statistically significant associations between the purchase motivators, the perception of online commerce and the consumer profile.

Keywords— E-commerce, perception of online commerce, purchase motivators, the consumer profile.

⁷¹ Administrador de Empresas, Magíster en Administración, Egresado Universidad Pontificia Bolivariana, alejoleon23@gmail.com

⁷² Comunicador Social, Magíster en Mercadeo, Administración y gestión de empresas, Docente UTS, gpachon@correo.uts.edu.co

⁷³ Ingeniera Financiera, Especialista en Gerencia de Mercadeo, Magíster en Administración, Docente UPB, esperanza.suarez@upb.edu.co



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

25 AÑOS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UPB-BUENOS AIRES

Universidad Pontificia Bolivariana

VALORACIÓN ECONÓMICA DE SERVICIOS ECOSISTÉMICOS A TRAVÉS DE HERRAMIENTAS DIGITALES -AGRICULTURA DEL FUTURO

Jaime Enrique Sarmiento Suárez; Iván Guillermo Ramírez Zambrano; Luis Carlos Cepeda Giraldo; Henry Fernández Pinto

Resumen – La búsqueda de cuantificar los servicios ecosistémicos, y en particular la compleja relación entre los sistemas ecológicos y socioeconómicos ha generado una corriente de investigación ambiental centrada en las compensaciones ambientales. El presente trabajo resultado de un proyecto conjunto entre Universidad-Empresa-Estado que involucró a la UPB, Conexalab y Ecopetrol muestra los avances de investigación en la identificación de metodologías de modelamiento de valoración de servicios ecosistémicos para su digitalización utilizando tecnologías emergentes de bajo costo; a través de modelos de computer visión y ciencia de datos para la valoración de servicios ecosistémicos de ambientes naturales.

Palabras clave: Valoración servicios ecosistémicos, Computer Visión, Agritech

Abstract – The quest to quantify ecosystem services, and in particular the complex relationship between ecological and socioeconomic systems, has generated a stream of environmental research focused on environmental trade-offs. The present work resulting from a joint project between University-Business-State that involved the UPB, Conexalab and Ecopetrol shows the research advances in the identification of modeling methodologies for the valuation of ecosystem services for their digitalization using low-cost emerging technologies; through computer vision and data science models for the assessment of ecosystem services of natural environments.

Keywords: Valuation of ecosystem services, Computer Vision, Agritech



EMPRENDIMIENTOS SOSTENIBLES DESDE LA INNOVACIÓN Y LA APROPIACIÓN DE LA TECNOLOGÍA

Guzmán-Duque, Alba⁷⁴; Chalarca-Guzmán, Luisa⁷⁵; García-Gómez, Andrés⁷⁶; Picón-Peralta, Sergio⁷⁷

Resumen— El emprendimiento es una tendencia que permite a los países enfrentar las crisis económicas y ser competitivos, a partir de la innovación como característica indispensable para la creación de nuevas empresas que aporten a la dinámica económica, y la mediación de las Instituciones de Educación Superior en los procesos organizacionales para garantizar el éxito del negocio. Sin embargo, se evidencia que estos emprendimientos desaparecen en el corto tiempo, lo cual va en detrimento de la calidad de vida de la sociedad e incrementa la línea de pobreza en los países emergentes. Esta investigación es cualitativa porque aborda la revisión de literatura científica sobre el uso de la tecnología como estrategia organizacional para los emprendimientos y de la adopción de prácticas de innovación para mantener la sostenibilidad financiera los emprendimientos. Los resultados evidencian un uso incipiente de la tecnología en los emprendimientos porque solo se utiliza para la comunicación organizacional, dejando de lado su aporte como canal de comercialización. Además, se evidencia la falta de proyección de los emprendedores con estrategias financieras a mediano y largo plazo que se relacionan con los planes de negocio que han desarrollado en sus instituciones educativas para crear el emprendimiento. Finalmente, se proponen alternativas para desarrollar desde las Instituciones de Educación Superior para que las spin-off se consoliden en ecosistemas de emprendimiento para garantizar la creación de empresas innovadoras y sostenibles que aporten a la competitividad de los países.

Palabras clave— emprendimiento; ecosistemas emprendedores; innovación; sostenibilidad; tecnología.

Abstract— Entrepreneurship is a trend that allows countries to face economic crises and be competitive, based on innovation as an indispensable characteristic for the creation of new companies that contribute to the economic dynamics, and the mediation of Higher Education Institutions in organizational processes to ensure the success of the business. However, it is evident that these enterprises disappear in a short time, which is detrimental to the quality of life of society and increases the poverty line in emerging countries. This research is qualitative because it addresses the review of scientific literature on the use of technology as an organizational strategy for ventures and the adoption of innovation practices to maintain the financial sustainability of ventures.. The results show an incipient use of technology in the enterprises because it is only used for organizational communication, leaving aside its contribution as a marketing channel. In addition, the lack of projection of the entrepreneurs with medium and long term financial strategies related to the business plans they have developed in their educational institutions to create the venture is evidenced. Finally, alternatives are proposed to be developed from the Higher Education

⁷⁴ Administradora de Empresas, Maestría en Análisis de Datos, Mejora de Procesos y Toma de Decisiones y Doctora por la Universidad Politécnica de Valencia España en Integración de las TI en las Organizaciones, docente e investigadora del Programa de Administración de Empresas, líder del Grupo de Investigación GICSE de las Unidades Tecnológicas de Santander, aguzman@correo.uts.edu.co

⁷⁵ Ingeniera de Sistemas, investigadora del Grupo de Investigación GICSE de las Unidades Tecnológicas de Santander, lchalarca@uts.edu.co

⁷⁶ Administrador de Empresas y Magíster en Administración de Empresas, docente investigador y miembro del Grupo de Investigación GICSE de las Unidades Tecnológicas de Santander, agarcia@correo.uts.edu.co

⁷⁷ Administrador de Empresas y Magíster en Administración de Empresas, docente investigador y miembro del Grupo de Investigación GICSE de las Unidades Tecnológicas de Santander, sipicon@correo.uts.edu.co



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local



Institutions so that the spin-offs are consolidated in entrepreneurship ecosystems to guarantee the creation of innovative and sustainable companies that contribute to the competitiveness of the countries.

Keywords— entrepreneurship; entrepreneurial ecosystems; innovation; sustainability; technology.



FORMACIÓN EN EMPRENDIMIENTO EN EL MARCO DEL MODELO DE COMPETENCIAS EMPRESARIALES (ENTRECOMP)

Rueda Barrios, Gladys Elena⁷⁸; González Ambrosio, Julio Enrique⁷⁹; Albarracín Rodríguez, Angela⁸⁰

Resumen— En Colombia, desde los colegios a través del proceso de formación académica básico y medio, los jóvenes adquieren competencias que les permite desempeñarse en distintos campos como individuos y a su vez poder continuar su formación en programas de educación superior como técnicos y profesionales. En este sentido, cobra importancia dentro de los procesos educativos formales y no formales la constante búsqueda de metodologías y herramientas para desarrollar y fortalecer las competencias emprendedoras, en la que se proporcionen los elementos necesarios para el desarrollo de habilidades, comportamientos y actitudes que faciliten el proceso de creación de negocios e incremente la probabilidad de éxito en la puesta en marcha y sostenibilidad de los mismos. Esta investigación, analiza el Marco de Competencias Empresariales (EntreComp) que fue propuesto por la Comisión Europea (CE) como guía común para fomentar la educación empresarial relacionada con las habilidades emprendedoras y su formación. Este modelo nace a partir del reconocimiento de la iniciativa y el espíritu empresarial como una de las 8 competencias clave para una sociedad basada en el conocimiento. El objetivo es establecer una herramienta que pueda ser utilizada para analizar la orientación emprendedora de los planes de formación y estudio de los países que forman la Unión Europea. La adaptación del modelo y el instrumento de medición permite identificar las competencias actuales de los jóvenes y validar los programas de emprendimiento que se integran desde la formación primaria y secundaria en los colegios.

Palabras clave— Emprendimiento, competencias emprendedoras, formación emprendedora.

Abstract— In Colombia, from schools through the basic and intermediate academic training process, young people acquire skills that allow them to perform in different fields as individuals and at the same time be able to continue their training in higher education programs as technicians and professionals. In this sense, the constant search for methodologies and tools to develop and strengthen entrepreneurial skills becomes important within formal and non-formal educational processes, in which the necessary elements are provided for the development of skills, behaviors and attitudes that facilitate the business creation process and increase the probability of success in the start-up and sustainability of the same. This research analyzes the Business Competence Framework (EntreComp) that was proposed by the European Commission (EC) as a common guide to promote business education related to entrepreneurial skills and their training. This model was born from the recognition of initiative and entrepreneurship as one of the 8 key competencies for a knowledge-based society. The objective is to establish a tool that can be used to analyze the entrepreneurial orientation of the training and study plans of the countries

⁷⁸ PhD, Profesor Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga, Grupo de investigación en Administración GIA, gladys.rueda@upb.edu.co.

⁷⁹ Magister, Profesor Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga, Grupo de investigación en Administración GIA, julio.gonzalez@upb.edu.co

⁸⁰ PhD, Profesor Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga, Grupo de investigación en Psicología Clínica Angela.albarracin@upb.edu.co



4^{TO} CONGRESO INTERNACIONAL EN FINANZAS

1er. Congreso Internacional en Estrategia Empresarial

Contribución de la gestión estratégica y financiera al ecosistema empresarial global y local

25 AÑOS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UPM BOLIVARIANA

Universidad Pontificia Bolivariana

that make up the European Union. The adaptation of the model and the measurement instrument makes it possible to identify the current competencies of young people and validate the entrepreneurship programs that are integrated from primary and secondary education in schools.

Keywords— Entrepreneurship, entrepreneurial skills, entrepreneurial training