

NEGO NOTAS

Docentes

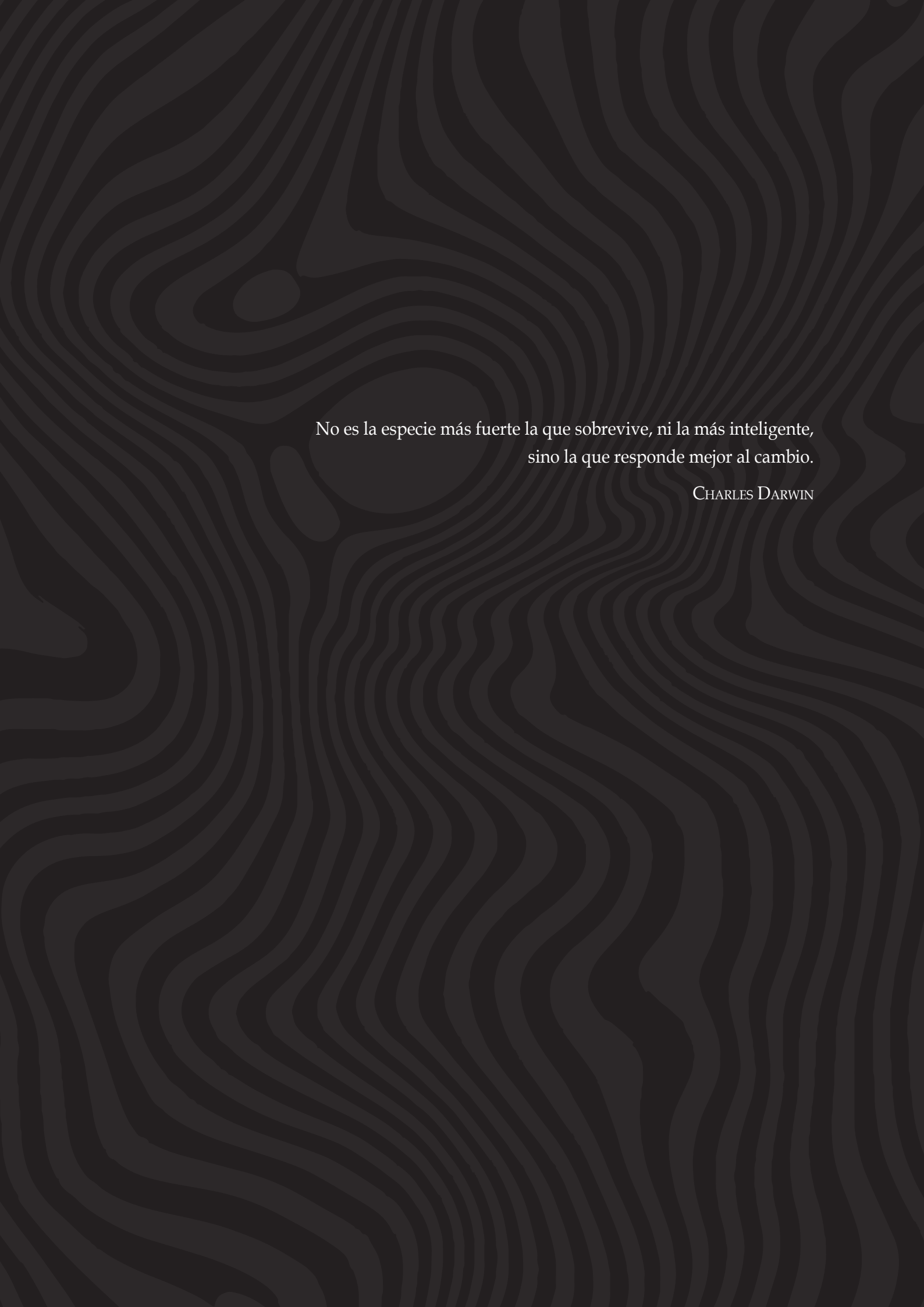
ISSN (en línea): 2711 - 3329

Edición 16

cim

Corporación Unificada Nacional
de Educación Superior

VIGILADA MINEDUCACIÓN



No es la especie más fuerte la que sobrevive, ni la más inteligente,
sino la que responde mejor al cambio.

CHARLES DARWIN

NEGO NOTAS

Docentes



EDICIÓN 16

2020B





Corporación Unificada Nacional
de Educación Superior

VIGILADA MINEDUCACIÓN

Jaime Alberto Rincón Prado

Rector

Corporación Unificada Nacional de Educación Superior - CUN

Diana Patricia Camargo Ramirez

Vicerrectora Académica y de Investigaciones

Evy Fernanda Tapias Forero

Directora Nacional de Investigación y Extensión



Edición No. 16
ISSN (e) 2711 - 3329
Periodicidad: Semestral

© Diciembre, 2020. Corporación Unificada Nacional de Educación Superior - CUN
Bogotá, Colombia.

Composición de carátula y diagramación: Lina Guevara Buitrago
Imagen de carátula: Matt Howard en Unsplash

Primera edición: abril de 2013

Reservados todos los derechos.

Se prohíbe el uso comercial y sin autorización del material intelectual contenido en esta obra. Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida, almacenada o transmitida por ningún medio sin permiso del editor.

Equipo editorial

Carlos Alberto Gómez Cano

Editor en jefe

Corporación Unificada Nacional de Educación Superior - CUN

Magíster en Ciencias de la Educación

Juan David Acosta Botero

Corrector de estilo

Corporación Unificada Nacional de Educación Superior - CUN

Magíster en Filosofía

Daniela Rojas Galván

Correctora de estilo

Corporación Unificada Nacional de Educación Superior - CUN

Magíster en Filosofía

Comité científico

Elvia María Jiménez Zapata

Magíster en Tributación

Universidad Surcolombiana

Gloria Elena Estada Cely

Magíster en Bioética, Doctora en Bioética

Universidad de la Amazonia

Martha Liliana Torres Barrero

Doctora en Ciencias Económicas

Magíster en Economía Industrial

Universidad de Investigación y Desarrollo

Dagoberto Valencia Ortiz

Magíster en Economía

Universidad Nacional Abierta
y a Distancia

Gonzalo González Hernández

Doctor en Ciencias Pedagógicas

Magíster en Educación Avanzada

Universidad Central "Marta Abreu"
de las Villas, Santa Clara, Cuba.

Contenido

**1. Evaluación de los niveles de satisfacción de los colaboradores y su relación con el cumplimiento del plan de acción:
El caso de una caja de compensación familiar**

Marvin Katherine Acho Martínez, Martha Stella Araujo Andrade y Ena Luz Pertuz Mestre

Pág. **11**

2. La investigación formativa: herramienta para el desarrollo de competencias investigativas en los estudiantes

Erika Astrid Araque Geney

Pág. **25**

3. Beneficios generados por las TIC en el Comercio Internacional de Servicios Outsourcing en Colombia

Maricel Linares Giraldo, Juan Diego Chacón y Andrés Camilo Blanco

Pág. **37**

4. Diagnóstico situacional del palmicultor del municipio de Villanueva, Casanare

Angélica María Contreras Jáuregui

Pág. **49**

5. Liderazgo transformacional como generador de gestión social en los semilleros de investigación universitarios en Santa Marta

Iris María Cantillo Velásquez, Miguel Alfonso Niebles Gamarra y Kelly Yadira Jaramillo Plaza

Pág. **63**



Editorial

La pandemia originada por el COVID-19 ha sido, forzosamente, un agente transformador de todas las dimensiones del ser humano y la educación no ha sido la excepción. Las instituciones prestadoras de servicios educativos enfrentaron, sin preparación alguna, el más grande de sus desafíos: transformar sus normalidades, dando paso a una realidad mediada por la tecnología. De ahí que el presente número de *Negonotas Docentes* configura un gran esfuerzo por parte de investigadores, evaluadores, correctores de estilo, diagramadores y demás personal vinculado a la revista. Este es el primer número construido en su totalidad bajo la nueva normalidad del mundo.

El primer manuscrito es una contribución realizada desde el programa de Especialización en Gerencia del Talento Humano de la Universidad de la Amazonia – campus Leticia, bajo el título “*Evaluación de los niveles de satisfacción de los colaboradores y su relación con el cumplimiento del plan de acción: el caso de una caja de compensación familiar*”, cuyas autoras son las profesionales Marvin Katherine Acho Martínez, Martha Stella Araujo Andrade y Ena Luz Pertuz Mestre. El manuscrito ofrece una reflexión en torno a la relación directa entre la satisfacción personal y el rendimiento corporativo, por lo que, basadas en las evidencias encontradas, las autoras generan una serie de recomendaciones para el mejoramiento de la organización intervenida.

El segundo manuscrito es un aporte realizado por la docente e investigadora Erika Astrid Araque Geney de la Corporación Unificada Nacional de Educación Superior – CUN, quien a través de su texto “*La investigación formativa: herramienta para el desarrollo de competencias investigativas en los estudiantes*” realiza un recorrido por los resultados de la regional Sucre en materia de investigación, además, se reflexiona sobre la importancia de este asunto frente a la calidad académica y el desarrollo integral de los estudiantes, bajo la premisa de que la investigación es un motor de transformación.

Luego, se presenta el manuscrito titulado “*Beneficios generados por las TIC en el comercio internacional de servicios outsourcing en Colombia*”, una contribución realizada por los investigadores de la Universidad Francisco de Paula Santander, Maricel Linares Giraldo, Juan Diego Chacón y Andrés Camilo Blanco, quienes, mediante un manuscrito de reflexión, expresan como las TIC se convierten en aliadas estratégicas para la consolidación del éxito organizacional, especialmente en empresas dedicadas a los mercados internacionales.

La cuarta contribución “*Diagnostico situacional del palmicultor del municipio de Villanueva – Casanare*” es un aporte realizado por la docente e investigadora Angélica María Contreras Jáuregui de la Corporación Unificada Nacional de Educación Superior – CUN y fruto de un ejercicio de triangulación documental. En este texto se plantean alternativas y rutas para

el mejoramiento de la competitividad del sector palmicultor y sus productos derivados, configurando un aporte desde la academia al sector real, uno de los propósitos superiores de la CUN.

Por último, gracias a un ejercicio articulado entre la docente e investigadora Iris María Cantillo Velásquez y los estudiantes Miguel Alfonso Niebles Gamarra y Kelly Yadira Jaramillo Plaza, desde la regional Magdalena de la Corporación Unificada Nacional de Educación Superior - CUN, se generó la quinta contribución denominada "*Liderazgo transformacional como generador de gestión social en los Semilleros de Investigación Universitarios en Santa Marta*", una mirada crítica al papel de los semilleros de investigación en la educación superior. De este ejercicio se destaca la participación pluralista de las IES del departamento.

Esta edición, como las anteriores, se construyó con el propósito de alimentar la discusión académica en torno a temas interés para la sociedad, por tanto, se espera que la comunidad académica nacional e internacional realice sus valoraciones. Así mismo, como ha sido costumbre, se recalca que *Negonotas Docentes* presenta convocatoria permanente de manuscritos, por lo que se invita a participar de su edición diecisiete, a través de la presentación de manuscritos.

Carlos Alberto Gómez Cano
Editor en jefe

Evaluación de los niveles de satisfacción de los colaboradores y su relación con el cumplimiento del plan de acción: El caso de una caja de compensación familiar

Evaluation of employee satisfaction levels and their relationship with compliance with the action plan: The case of a family compensation fund

Marvin Katherine Acho Martínez* / Martha Stella Araujo Andrade** / Ena Luz Pertuz Mestre***

Recibido: 07 - 09 - 2020 / Aceptado: 19 - 11 - 2020 / Publicado: 18 - 12 - 2020

Resumen

Este estudio tiene como objetivo evaluar el nivel de satisfacción y su relación a nivel de cumplimiento de los Planes de Acción de las áreas de Servicio Social y Mercadeo, Subsidio y Crédito Social para la vigencia 2019. Para ello, la investigación aplicó un enfoque cuantitativo y desarrolló como instrumento encuestas a 25 colaboradores internos de la Caja de Compensación Familiar del Amazonas con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción laboral a partir de la significación de la tarea, las condiciones de trabajo, el reconocimiento personal y social, los beneficios económicos, la percepción global de la satisfacción laboral y la proyección a nivel laboral de los encuestados. Uno de los principales resultados es que la organización tiene como reto promover un sistema de apertura que permita a sus colaboradores madurar su experiencia y capacidad de incidencia en la organización mediante estrategias de liderazgo y de rol activo.

Abstract

This study aims to assess the level of satisfaction and its relationship to the level of compliance with the Action Plans of the areas of Social Service and Marketing, Subsidy and Social Credit for the 2019 period. To do this, the research applied a quantitative approach and, as a tool, surveys were applied to 25 internal collaborators of the *Amazon Family Compensation Fund* (Caja de Compensación Familiar del Amazonas), in order to determine the level of job satisfaction, the significance factors of the task, working conditions, personal and social recognition, economic benefits, overall perception of job satisfaction and projection at the job level of respondents were used as

> **Palabras clave:** gestión organizacional, planes de acción, satisfacción laboral, talento humano

Cómo citar este artículo

(APA): Acho, M., Araujo, M. y Pertuz, E. (2020). Evaluación de los niveles de satisfacción de los colaboradores y su relación con el cumplimiento del plan de acción: El caso de una caja de compensación familiar. *Negonotas Docentes*, (16), 11 - 23

> **Keywords:** Action Plans, Human Talent, Job Satisfaction, Organizational Management

Autores: Todos los autores contribuyeron sustancialmente a la elaboración del manuscrito y a la investigación de la que se deriva. Todos los autores declaran no tener conflicto de intereses.

* Trabajadora Social. Universidad Nacional de Colombia. Especialista en Gerencia del Talento Humano de la Universidad de la Amazonia. Contacto: marka.acma@gmail.com

** Fisioterapeuta. Especialista en Gerencia en Salud Ocupacional de Universidad Nacional de Colombia; Especialista en Gerencia del Talento Humano de la Universidad de la Amazonia. Contacto: msaraujoan@unal.edu.co

*** Psicóloga de la Universidad San Buenaventura Sec. Cartagena; Especialista en Gerencia del Talento Humano de la Universidad de la Amazonia. Contacto: enaluzpertuzmestre@gmail.com

reference. One of the main results is the organization's challenge is to promote an openness system that allows its collaborators to grow their experience and capacity to influence the organization through leadership and active role strategies.

Introducción

En la actualidad para las organizaciones, independientemente del tamaño y/o actividad económica que realicen, el talento humano se convierte en un recurso determinante para alcanzar los objetivos trazados. Es por eso que surge como interés académico conocer ¿cuál es el nivel de satisfacción en los colaboradores internos de la Caja de Compensación Familiar del Amazonas y la relación con el nivel de cumplimiento de los planes de acción de las áreas Servicio Social y Mercadeo, Subsidios y Crédito Social para la vigencia 2019?

Esta investigación tiene como objetivo evaluar el nivel de satisfacción de colaboradores internos de una Caja de Compensación, a partir del instrumento encuesta, enfocado a aspectos tales como significación en la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos, satisfacción y proyección a 5 años. Con ello se buscó conocer cómo estos factores fortalecen y propician un ambiente laboral a los colaboradores en el que se preserve una reciprocidad entre la exigencia objetiva que orienta la existencia de la Caja y el nivel subjetivo, en el que se posicionan los procesos que se enfocan al crecimiento del individuo en el desarrollo de su trabajo. Para ello, se propone el concepto de satisfacción de Alonso (2008), quien resalta que esta es una categoría de estudio y reto representado no solo para los niveles de dirección en las organizaciones, sino para el conjunto de los actores involucrados, pues determina la realización personal. Así mismo, Gómez, Hernández y Méndez (2014) complementan que el posicionamiento de la organización frente a dinámicas de

cambio socioeconómico y el estado de bienestar del ser humano hacen parte de la satisfacción laboral.

La Caja de Compensación Familiar del Amazonas, Cafamaz, establece como misión: “mejorar la calidad de vida de nuestros afiliados y sus familias, con servicios sociales integrales de calidad a partir del manejo eficiente y eficaz de los recursos, con el compromiso de los empleados en consonancia con la filosofía corporativa” (Cafamaz, 2019). Esta se convierte en un reto central dado que es la única caja de compensación con presencia en el municipio de Leticia, lo que demanda que el conjunto de sus procesos continuamente generen una oferta acorde a las necesidades de las familias de la región a partir de un trabajo efectivo por parte de los colaboradores internos. No obstante, pese a la trayectoria de la caja por más de 30 años, no existen estudios en los que se identifiquen y diagnostiquen los niveles de satisfacción y su incidencia en el cumplimiento de los planes de acción en las áreas de servicio social y mercadeo, subsidios y crédito social.

Por esto, centrar la mirada sobre los niveles de satisfacción de los colaboradores internos de Cafamaz permite situar lo planteado por Maslow (como cita Dos Reis, 2009), quien a través de su teoría motivacional sostiene que el desarrollo organizacional está ligado a la forma en que los colaboradores internos satisfacen sus necesidades fisiológicas, de seguridad, de pertenencia y amor, estima, deseo de saber y entender, autorrealización y necesidades estéticas. Paralelo a

esto, el empleo se convierte en una dimensión esencial en el desarrollo del ser humano. En ese sentido, Chiang, Salazar, Martín y Nuñez (2011) señalan que “la satisfacción laboral, entendida como un factor determinante del bienestar que un individuo experimenta en su trabajo, se está convirtiendo en un problema central para la investigación de la organización” (p.7), lo que exige que a nivel empresarial se mantenga una medición de la satisfacción para luego generar acciones preventivas y de mejoras, que garanticen el sostenimiento de dichas acciones.

Esta investigación constituye un aporte significativo para al área de Talento Humano de Cafam, ya que le permite conocer el nivel de satisfacción de los colaboradores de los procesos

Fundamento teórico

En esta sección se presentan las bases teóricas que se tuvieron en cuenta para analizar el nivel de satisfacción laboral, a partir de la significación de la tarea, las condiciones de trabajo, el reconocimiento personal y social y los beneficios económicos.

Inicialmente, la investigación se enfocó en analizar los distintos planteamientos teóricos con respecto a la satisfacción laboral. De esta manera, Alcon (2014) argumenta que las relaciones humanas son muy importantes en el escenario central para configurar el orden laboral, ya que así se orienta a una mayor productividad. Del mismo modo, Chiang *et al.* (2011) señalan que “la satisfacción laboral es un factor determinante para el trabajador, ya que es el bienestar que experimenta el empleado en su trabajo” (p.7).

Por otro lado, el acercamiento a los ambientes laborales de las organizaciones permite establecer la manera en cómo el trabajo, entendido como una necesidad humana (Seijas-Solano, 2019),

evaluados y su relación con el cumplimiento de las metas trazadas, y así acceder a información real para la toma de decisiones y potencializar el desempeño en la consecución y superación de las metas planteadas.

Siguiendo este orden de ideas, el estudio presenta los fundamentos teóricos que se tuvieron en cuenta para analizar la satisfacción laboral. Luego se presenta la ruta metodológica que se siguió en el estudio. Los resultados que se obtuvieron a partir de 25 encuestas a colaboradores internos de la Caja. En la discusión se expone la relación entre la satisfacción laboral y el nivel de cumplimiento de los planes de acción vigencia 2019 y, por último, se presentan algunas conclusiones.

se convierte en un proceso social y, al mismo tiempo, implica una interdependencia del individuo con las áreas de producción, es decir, así como genera intercambios para la satisfacción de sus necesidades también responde a las exigencias de los modelos económicos en que se inserta (Gómez *et al.*, 2014). Así pues, en las empresas los trabajadores se conviertan en fuente clave (Cruz, 2018) y por ende se genera una cultura organizacional para ampliar los niveles de satisfacción laboral en cada uno de los agentes (Alonso, 2008). También es importante resaltar el término ‘calidad de vida laboral’ (CVL) propuesto por Da Silva (2006), que hace referencia a una categoría que se convierte en un estado organizacional a partir de procesos que buscan ampliar las condiciones de vida dentro de una empresa.

A partir de esto, Campos (2016) plantea los factores de satisfacción: la significación de la tarea, las condiciones de trabajo, el reconocimiento personal y social y los beneficios económicos. En cuanto a la significación de la tarea resalta que

es “la disposición al trabajo en función a atribuciones personales que logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte mental” (p. 23).

En cuanto a las condiciones de trabajo, Rodríguez (2016) establece que la efectividad está ligada a cuatro condiciones: condiciones de empleo (contratación, nivel salarial, estabilidad laboral, prestaciones sociales); condiciones ambientales (ambiente físico y condiciones del espacio geográfico, diseño del puesto de trabajo, equipamiento del puesto); características de la tarea (grado de autonomía, toma de decisiones, participación en la organización, complejidad en las tareas) y, procesos de trabajo (aspectos propios de la producción, exigencias, calidad de los productos, servicios e interdependencia con otros procesos).

Así mismo, Montoya (2014) y Lombana y Muñoz (2017) exponen que la satisfacción laboral, a través del reconocimiento personal y social, condensa los recursos con los que cuenta una organización para alcanzar resultados; se unen lo individual y colectivo en el desarrollo óptimo de la capacidad laboral. Además, con la dedicación

al trabajo, el compromiso organizacional y el estado de ánimo del trabajo se identifican la entrega y esfuerzo de los agentes. Paralelo a esto, Maslow plantea la teoría de la motivación humana, que trata sobre “cinco categorías de necesidades: fisiológicas, de seguridad, de amor y pertenencia, de estima y de auto-realización; siendo las necesidades fisiológicas las de más bajo nivel” (Quintero, 2011, p. 2).

Por último, Abrajan, Contreras y Montoya (2009) expresan que los beneficios económicos están mediados por la teoría bifactorial de Herzberg, que trata acerca de “factores de motivación intrínsecos y extrínsecos, tales como los logros y reconocimientos recibidos por su desempeño, las relaciones satisfactorias con sus compañeros, la responsabilidad en el trabajo y el salario” (p. 109); es decir, el término económico hace referencia a otros aspectos, además del monetario. Además, Campos (2016) argumenta que los beneficios económicos básicamente “tiene que ver con el salario, remuneraciones, entre otros” (p. 23).

Metodología

Localización

Cafamaz cuenta con una sede administrativa localizada en la Carrera 11 No. 6-89, municipio de Leticia, Amazonas. Fue creada mediante Resolución No. 0016 de enero 20 de 1987 de la Superintendencia del Subsidio Familiar, con 33 años de experiencia. En la sede administrativa funcionan las dependencias de Subsidio Familiar, Financiera (tesorería, contabilidad y presupuesto), Servicio Social (capacitación, programas especiales), Dirección Administrativa, Revisoría Fiscal, Agencias de Viajes, desde el año 2006, y un Centro Recreacional ubicado en el kilómetro 1.8, vía Los Lagos.

Población

La población encuestada corresponde al 100%, es decir, 25 funcionarios vinculados a las áreas de Servicio Social, Crédito Social y Subsidio Familiar de la Caja de Compensación Familiar del Amazonas. Se tomaron estas áreas para la investigación ya que son servicios directos para la comunidad amazonense, es decir, son procesos misionales de la organización que cumplen una importante labor social. Además, al ser una población pequeña no se tomó una muestra.

Método

Este estudio se enmarca dentro del enfoque cuantitativo, que usa la encuesta como principal instrumento para la recolección de información. Al respecto, Trespalacios, Vázquez y Bello (como se citó en Campos, 2016) plantean que la encuesta es una técnica usada en investigaciones descriptivas que necesitan identificar las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y establecer el método empleado para recoger la información.

Sumado a esto, para reconocer la importancia de la satisfacción en la gestión de las organizaciones, se recurrió, según criterios establecidos por Estrada, Sánchez y Gómez (2018), a la revisión documental selectiva (tesis de grado, artículos y libros) dentro de la base de datos Google Académico. Para establecer la relación entre el nivel de satisfacción y el cumplimiento de los planes de acción, Cafamaz proporcionó los registros de las mediciones de gestión de los procesos de interés para el estudio, mediante fichas técnicas de los indicadores de gestión propuestas para los procesos de las áreas de Recreación y Deporte, Crédito Social, Subsidio y Aporte y Turismo Social durante la vigencia 2019.

Resultados

En el siguiente apartado, se presentan los resultados de las encuestas realizadas para analizar los niveles de satisfacción en los colaboradores adscritos a las áreas de servicio social y mercadeo, subsidio y crédito social para la vigencia 2020 y los resultados de los planes de acción de las mismas áreas para la vigencia 2019.

La organización de datos se realizó mediante la escala de Likert. Cada colaborador puntuó de 1 a 3 una serie de afirmaciones, que consta de 20 ítems con opción de respuesta “de acuerdo”, “prefiero no responder” y “en desacuerdo”, sobre el nivel de satisfacción en la organización. Se tuvieron en cuenta los factores de satisfacción tales como significación en la tarea (ítems del 1 al 6); condiciones de trabajo (ítems del 7 al 10); reconocimiento personal y/o social (ítems del 11 al 15) y beneficios económicos (ítems del 16 al 18).

En el ítem 19, se evaluó el nivel de satisfacción en la organización de 1 a 5, donde 1 equivalía a “no satisfecho” y 5 a “totalmente satisfecho”; en el ítem 20, relacionado a la proyección dentro de la organización en 5 años, se evaluó de 1 a 3 con opción de respuesta “vinculado en otro cargo (ascenso)”, “vinculado en el mismo cargo” y “no vinculado”. Por último, para la sistematización de los resultados se utilizó el programa Excel.

En cuanto al análisis de información, se realizó en función de cada una de las dimensiones propuestas mencionadas y el cruce de las variables según los resultados obtenidos con el instrumento, donde, tal y como lo detallan, prevaleció la discusión selectiva de los hallazgos de la investigación.

Niveles de satisfacción en los colaboradores adscritos a las áreas de servicio social y mercadeo, subsidio y crédito social para la vigencia 2020

Dimensión de satisfacción con la tarea

Aun cuando sólo el 68 % de los colaboradores desarrollan una labor relacionada con la formación académica que adelantaron, se mantiene una alta tendencia en lo que refiere a la auto realización con la tarea, lo que se ve contenido en que el 100 % estableció que le gustaba el trabajo

que realizaba y un 92 % se encontró complacido con los resultados de su trabajo.

Se comprende el hecho de que los agentes aumentan su disposición hacia la tarea, al entenderla como un mecanismo que les permite su realización personal y profesional, lo cual estaría ligado a la posibilidad de haber accedido a espacios de capacitación, según afirmó el 72 %; de contar con la probabilidad de escalonamiento, según afirmó un 52 %; y, de su continuidad en el mismo cargo por 36 %. Al contemplar esto, se da viabilidad a la incidencia que tienen en los trabajadores, las relaciones de confianza y transparencia que construyen sobre los procesos de crecimiento que llegarían a obtener dentro de la organización; el 84 % de los colaboradores estableció que accedió a espacios en donde lograban aspirar a retos para su crecimiento personal y adquirir mayores habilidades y conocimientos.

Condiciones de trabajo

Según la aplicación de la encuesta, el 68 % de los colaboradores indicó que accedió al desarrollo de su labor bajo condiciones seguras y en ambientes confortables, lo que exige una revisión minuciosa, a fin de evaluar los parámetros que se vienen implementando para asegurar el bienestar del personal y disminuir la probabilidad de riesgo desde el sistema de seguridad y salud en el trabajo. Se determinó que un 72 % de los colaboradores reconoció que hizo uso de herramientas que facilitaron su labor y aseguraron su protección. Desde este panorama, se establece que la satisfacción de las demandas de seguridad y el acceso a herramientas se convierte en un factor que permite ampliar la productividad y la satisfacción, aumentando con ello, el índice de colaboradores que consideró gozar de un equilibrio entre su trabajo y su vida familiar, que, a la fecha de la aplicación, correspondió a un 72 %; se indica que un 20 % de los colaboradores optó por no contestar y un 8 % estableció no estar de

acuerdo con mantener un equilibrio entre dichas dimensiones del desarrollo humano.

Reconocimiento personal y social

De acuerdo a las encuestas, el 96 % de los colaboradores consideró que participó de un ambiente laboral en el que recibió un trato adecuado por los agentes de su institución. El 92 % identificó que era un factor determinante gozar de una buena relación con el jefe para obtener mejores resultados en el trabajo.

La canalización de las experiencias ante los retos en la gestión se convierte en una experiencia de doble impacto agente-organización, que creará la posibilidad de hacer público el conocimiento de los colaboradores en función del crecimiento de la organización y de condiciones laborales. Solo un 36 % expresó que sus ideas eran tenidas en cuenta en la toma de decisiones, pero es importante abrir canales para la planificación estratégica en los que se permita visibilizar el rol y las experiencias de los agentes.

Beneficios económicos

El 100 % de los colaboradores coincidió con experimentar una identificación positiva con su rol, en referencia al ítem "Me gusta el trabajo que realizo" y en afirmarse por un 92 % que llevarse bien con el jefe es un factor clave que beneficia la calidad del trabajo. Se destaca que en referencia a la variable "mi salario es acorde con las responsabilidades", se obtuvo que un 40 % de los actores manifestó acceder a ingresos conforme a sus responsabilidades; mientras que un 28 % afirmó no estar de acuerdo con su salario y un 32 % optó por no responder, lo que permite identificar que menos de la mitad de los colaboradores considera estar recibiendo un salario apropiado con relación a sus actividades. Sin embargo, se presenta que al 100 % le gusta el trabajo que realiza. Esta satisfacción laboral estaría relacionada con los factores intrínsecos.

Aun cuando el menor grado de experimentación correspondió a la dimensión de beneficios económicos, en la que el nivel porcentual estableció que el 40 % de los agentes consideró que “accedió a un salario acorde con sus responsabilidades”; el 36 % indicó que “su trabajo permitió cubrir

sus expectativas económicas” y el 32 % planteó que su “esfuerzo adicional era reconocido y recompensado económicamente”, dichos resultados no mantuvieron una incidencia directa en la proyección que construyeron los colaboradores dentro de la organización.

Resultados de los planes de acción de las áreas de servicio social y mercadeo, subsidios y crédito social para la vigencia 2019

Parte de la investigación es poder ofrecer a los colaboradores un ambiente laboral capaz de preservar una reciprocidad entre la exigencia objetiva que orienta la existencia de la Caja y el nivel subjetivo, en el que se posicionan los procesos enfocados al crecimiento del individuo en el desarrollo de su trabajo.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en la vigencia 2019 de los procesos recreación y deportes, turismo social, subsidio y aporte con relación a los indicadores, la meta, el período por trimestres y el cumplimiento.

Tabla 1. Resultados de gestión por recreación y deportes

PROCESO	INDICADOR	META	PERIODO POR TRIMESTRES	CUMPLIMIENTO
RECREACIÓN Y DEPORTES	Cumplimiento de actividades	80%	I	87%
			II	114%
			III	168%
			IV	131%
	Seguimiento usos entradas	90%	I	111%
			II	71%
			III	97%
			IV	79%
	Seguimiento a ingresos-entradas programas deportivos y culturales	90%	I	128%
			II	143%
			III	241%
			IV	226%
	Seguimiento a inscritos de las EFD- fútbol y natación	80%	I	30%
			II	116%
			III	101%
			IV	70%

Fuente: Caja de Compensación Familiar Cafamaz, 2019.

En la Tabla 1 se presentan de los resultados del proceso recreación y deportes, en la que se desglosan cuatro indicadores: cumplimiento de actividades, seguimiento usos de entradas, seguimiento a ingresos-entradas a programas deportivos y culturales; y seguimiento a inscritos de las EFD-fútbol y natación. A partir de ello, se puede identificar que la meta de estos indicadores alcanzó un 80-90 % de cumplimiento.

Además, desglosando estos indicadores por período trimestral, se resalta que, en el primer indicador, el tercer período registra el número más alto con 168 % de cumplimiento; en el segundo indicador, el primer período registra 111 %; en el tercer indicador, el tercer período registra 241 % y, por último, el cuarto indicador, en el segundo período registra 116 % de cumplimiento.

Tabla 2. Resultados de gestión por turismo social

PROCESO	INDICADOR	META	PERIODO POR TRIMESTRES	CUMPLIMIENTO
TURISMO SOCIAL	Seguimiento comisión por venta de tiquetes	90%	I	39%
			II	141%
			III	119%
			IV	188%
	Seguimiento ventas efectivas de planes locales y nacionales	90%	I	63%
			II	25%
			III	58%
			IV	69%

Fuente: Caja de Compensación Familiar, 2019.

En la tabla 2, se presenta el proceso turismo social que cuenta con dos indicadores: el seguimiento a comisión por venta de tiquetes y el seguimiento a ventas efectivas de planes locales y nacionales. Ambos presentan un 90 % de

la meta. Sin embargo, en el primer indicador se muestra que en el primer periodo sólo se obtuvo un 39 % de cumplimiento; para el segundo indicador, en el segundo período se plantea un 25 % de cumplimiento.

Tabla 3. Resultados de gestión por subsidio y aporte

PROCESO	INDICADOR	META	PERIODO POR TRIMESTRES	CUMPLIMIENTO
SUBSIDIO Y APORTE	Cantidad empresas nuevas afiliadas	95%	I	94%
			II	95%
			III	114%
			IV	106%
	Cantidad trabajadores afiliados	95%	I	61%
			II	91%
			III	82%
			IV	110%
	Subsidio liquidados	90%	I	85%
			II	86%
			III	89%
			IV	75%
	Recaudo	95%	I	87%
			II	96%
			III	107%
			IV	105%

Fuente: Caja de Compensación Familiar, 2019.

En la Tabla 3, se presentan el proceso de subsidio y aporte, que contiene los siguientes indicadores: cantidad de empresas nuevas afiliadas, cantidad de trabajadores afiliados, subsidios liquidados y recaudo. De este modo, se presenta que los indicadores 1,2 y 4 tienen una meta del 95 %, a diferencia del 3, que alcanza sólo el 90 %. Además, se presenta que, del primer indicador, en el primer período alcanzó el 94 % de cumplimiento mientras que en el tercer

período alcanzó el 114 %. Respecto al segundo indicador, en el primer período presenta solo un 61 % a diferencia del cuarto período que obtuvo 110 % de cumplimiento; en el tercer indicador, en el cuarto periodo resultó un 75 % y los anteriores períodos variaron entre el 85 % y 89 % de cumplimiento. Por último, el cuarto indicador presenta que en el primer período se obtuvo un 87 % y en el tercer período se obtuvo un 107 % de cumplimiento.

Discusión

En el siguiente apartado, se presenta la discusión entre el nivel de satisfacción, a partir de las categorías ya mencionadas, y el nivel de

cumplimiento de los planes de acción de la vigencia 2019.

Al analizar los fundamentos teóricos y los resultados sobre el nivel de satisfacción laboral en estos procesos dentro de la Caja, se observa la importancia de recurrir constantemente a la evaluación de los factores que inciden en el empleado y su desempeño laboral, pues se debe dar importancia al rol que cumple un agente dentro de la empresa. En ese contexto, la organización tendría que velar por el bienestar de sus empleados, de modo que a medida que lo anterior se realice, los colaboradores también respondan a las exigencias de los modelos económicos en los que se inserta. A propósito de esto, Seijas-Solano (2019) y Gómez *et al.* (2014) reconocen que el ambiente laboral está determinado por una necesidad humana que hace parte del proceso social y que al mismo tiempo que genera satisfacción de necesidades que también responden a las exigencias en las áreas de producción.

Por otro lado, los resultados de las encuestas permiten identificar que la dimensión referente a la satisfacción con la tarea conecta y valida lo que expone Campos (2016), al indicar que la capacidad de disposición hacia la labor se encuentra mediada por el alcance y la percepción que llega a construir el colaborador sobre el impacto que genera su esfuerzo dentro de la organización. En otras palabras, los espacios de capacitación, la probabilidad de escalonamiento y la continuidad en el mismo cargo son aspectos importantes que se deben mejorar en la organización para aumentar la disposición hacia la tarea, y para la realización personal y profesional de cada colaborador.

Paralelo a esto, Montoya (2014) plantea que el aspecto de mayor incidencia para el crecimiento de una organización es la satisfacción laboral, que está mediada a partir de la reinversión y afianzamiento de cada agente. Esto se ve reflejado en el colaborador por un constante cambio a nivel personal, laboral y académico en pro al mejoramiento de la organización.

Uno de los factores de la satisfacción laboral, las condiciones de trabajo, resulta ser muy importante dentro de una empresa. Entre los resultados, el 8 % que expresó no estar de acuerdo con gozar de un equilibrio entre su trabajo y su vida familiar presenta insatisfacción laboral, por no contar con óptimas condiciones de trabajo, lo que podría afectar de manera indirecta el rendimiento en las actividades laborales. Por ello, para las organizaciones la calidad de vida laboral de los agentes debe ser una prioridad. Como lo expresa Cruz (2018) “la solución de conflictos, la influencia laboral, el control de supervisión, la apertura social y las recompensas intrínsecas se reflejan en formas específicas en situaciones y condiciones de trabajo determinadas” (p. 62). Además, las organizaciones deben identificar que el crecimiento de una empresa está relacionado en la capacidad de representar, situar y valorar el talento humano (Abrajan *et al.*, 2009).

En cuanto al reconocimiento personal y social, se observa que la posibilidad de acceder a un reconocimiento por parte del jefe inmediato indica la centralidad que ocupa el fortalecimiento de las habilidades de liderazgo para el ejercicio de los roles de dirección y de estrategia, quienes, además, tendrán como responsabilidad canalizar la capacidad de transformación y de construcción generada por los colaboradores. De esta manera, Quintero (2011) expone que una de las necesidades propuestas por Maslow es la de estima y esta, a la vez, está “orientada hacia la autoestima, el reconocimiento hacia la persona, el logro particular y el respeto hacia los demás” (p. 2). Lo anterior presenta lo importante que es la relación jefe-colaborador, dada la jerarquización dentro de una empresa; el colaborador siempre tiene la necesidad de estima con el jefe inmediato, ya que representa un proceso de auto-realización.

La comprensión de los beneficios económicos extiende mayores retos para la organización, ya que el abordaje de la satisfacción laboral no se

reduce a dar una lectura lineal de los beneficios económicos. En el sentido estricto de la retribución económica que se da a partir del desarrollo de la labor, limitarse a ello dejaría de lado la conversación continua que estructuran los colaboradores internos con lo que se denomina como factores de motivación intrínsecos y extrínsecos de Herzberg (Hannoun, 2011). Estos llegan a determinar la mirada que construye cada colaborador sobre su satisfacción y los beneficios de pertenecer a la organización. Se presentan factores de motivación intrínsecos cuando los colaboradores expresan estar a gusto con el trabajo, debido a los intereses, curiosidades, necesidades y reacciones (Valderrama, 2018) de cada colaborador en relación a su trabajo.

La revisión de los instrumentos de medición propuestos por Cafamaz para el año 2019 permitió establecer la tendencia a la implementación de indicadores orientados a la medición, control y seguimiento de la eficacia en cada uno de los

Conclusiones

Por medio de este estudio, se reconoció la importancia de la satisfacción para la gestión en la organización. Por ello, es importante que Cafamaz realice la medición de la satisfacción laboral en todos los procesos internos de forma periódica para alinear los cumplimientos misionales de la organización y los desempeños de los colaboradores.

Se logró la identificación del nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de Cafamaz, acorde a las dimensiones de significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y social; beneficios económicos, de los cuales el 92 % otorgaron una puntuación global de la satisfacción laboral entre 4 y 5, lo cual representó una percepción subjetiva apropiada de la satisfacción laboral por parte de los colaboradores de la organización. Al mismo tiempo, la proyección de los

procesos. Así pues, la relación entre la satisfacción y el nivel de cumplimiento en la vigencia 2019 surge cuando se abordan las miradas de los colaboradores frente a la satisfacción como un estado que, ligado a las experiencias y los factores intrínsecos, se convierten en un aspecto equilibrado que ha venido determinando la respuesta de los agentes frente a las metas objetivas (Hannoun, 2011). Siempre que en la ejecución de los objetivos los actores logren resolver de manera progresiva sus aspiraciones subjetivas, generan a su vez mayores índices de confianza, transparencia y credibilidad en liderazgo gerencial. Lo anterior tiene que ver con la necesidad de auto realización, propuesta por Maslow (Quintero, 2011), relacionada al crecimiento personal. Cuando un colaborador satisface sus necesidades fisiológicas, de seguridad, de amor, pertenencia y estima en el entorno laboral, aumenta significativamente el nivel de desempeño.

colaboradores a 5 años ratifica la satisfacción que perciben del desarrollo de sus labores y la estabilidad que brinda la organización, lo que permite a Cafamaz proyectar la inversión en el desarrollo técnico y tecnológico para alinear los esfuerzos en el logro de los objetivos a largo plazo.

Se analizó el nivel de satisfacción en los colaboradores internos y en la relación de cumplimiento de los planes de acción de vigencia 2019. Sin embargo, Cafamaz no tiene definidos instrumentos de medición de desempeño para la evaluación del cumplimiento de los planes de acción, lo que ocasiona que la relación entre el nivel de satisfacción y cumplimiento de los planes de acción no se presente de forma concluyente, lo que permite tener sólo un registro parcial del cumplimiento de los indicadores.

Referencias

- Abrajan, M., Contreras, J. y Montoya, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa, *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 14 (1), 105-118.
- Alonso, P. (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración, *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 24 (1), 25-40.
- Alcon, N. (2014). *Habilidades gerenciales y la satisfacción laboral de los docentes de las escuelas básicas del sector Caño Nuevo del Municipio Tinaquillo, estado Cojedes* (tesis de maestría) Universidad de Carabobo, Facultad de Ciencias de la Educación, Valencia.
- Caja de Compensación Familiar del Amazonas. (2019). Quiénes somos. Cafamaz. Recuperado de <http://www.cafamaz.com/inicio/nosotros/>
- Campos, R. (2016). *Nivel Satisfacción Laboral en los trabajadores de una empresa agrícola. Distrito de Illimo* (tesis de pregrado). Universidad privada UMB, Juan Mejía Baca, Chiclayo, Perú.
- Chiang, M., Salazar, C., Martín, M., y Núñez, A. (2011). Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad, *Salud de los Trabajadores*, 19(1), 5-16.
- Cruz, J. (2018). La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales, *Pensamiento y gestión*, 45, 60-82.
- Da Silva, M. (2006). *Nuevas perspectivas de la calidad de vida laboral y sus relaciones con la eficiencia organizacional* (tesis de doctorado). Universidad de Barcelona, Departamento de Psicología social, Barcelona.
- Dos Reis, J. (2009). O Maslow desconhecido: uma revisão de seus principais trabalhos sobre motivação, *Revista de Administração - RAUSP*, 44 (1), 5-16.
- Estrada, G., Sánchez, V., & Gómez, C. (2019). Bioética y desarrollo sostenible: entre el biocentrismo y el antropocentrismo y su sesgo economicista. *Clío América*, 12(24), 219-231. <https://doi.org/10.21676/23897848.2999>
- Gómez, P., Hernández, J. y Méndez, M. (2014). Psychosocial Risk Factors and Job Satisfaction in a Chilean Company Mining Area, *Ciencia & trabajo*, 16 (49), 9-16.
- Hannoun, G. (2011). *Satisfacción laboral* (tesis de pregrado). Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza, Argentina.
- Lombana, C. y Muñoz, S. (2017). Competitividad, educación y empleabilidad: consideraciones para el desarrollo de los países. *Clío América*, 11(22), 169-176. <https://doi.org/10.21676/23897848.2437>

- Montoya, J. (2014). *Evaluación de la satisfacción laboral y valor percibido por el empleado en la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal* (tesis de pregrado), Universidad Tecnológica de Pereira, Risaralda, Pereira.
- Rodríguez, B. (2016). *Condiciones de trabajo, satisfacción laboral y calidad de vida laboral en educación y sanidad* (tesis doctoral). Universidad Miguel Hernández de Elche, Elche, España.
- Seijas-Solano, D. (2019). Riesgos psicosociales, estrés laboral y síndrome burnout en trabajadores universitarios de una escuela de bioanálisis, *Revista de Salud Pública*, 21(1), 102-108. DOI: 10.15446/rsap.v21n1.71907
- Quintero, J. (2011). Teoría de las necesidades de Maslow. Recuperado de <http://paradigmaseducativosuft.blogspot.com/>
- Valderrama, L. (2018). *Factores motivacionales extrínsecos e intrínsecos en 4 trabajadores de organizaciones de la salud en la ciudad de Medellín* (tesis de pregrado). Universidad EAFIT, Medellín, Colombia.

La investigación formativa: herramienta para el desarrollo de competencias investigativas en los estudiantes

Formative research: a tool for the development of research competences in students

Erika Astrid Araque Geney*

Recibido: 30 - 09 - 2020 / Aceptado: 26 - 11 - 2020 / Publicado: 18 - 12 - 2020

Resumen

La práctica de la investigación formativa en el contexto universitario se convierte en una estrategia esencial que permite la exploración, construcción y aplicación de conocimientos. En efecto, gracias a su implementación los estudiantes desarrollan competencias investigativas para la comprensión y búsqueda de soluciones a problemas en ámbitos locales, regionales y nacionales. Este artículo, resultado de una investigación de corte cuantitativo, permitió conocer los avances relacionados con la investigación formativa en los programas de Administración de Empresas y Administración de Servicios de Salud de la Escuela de Ciencias Administrativas de la Corporación Unificada Nacional de Educación Superior Regional Sucre, especialmente en lo relacionado con proyectos de grado, semilleros de investigación y participación en eventos científicos durante los periodos académicos 2018 B, 2019 A, 2019 B y 2020 A. Igualmente, el presente artículo permite resaltar la importancia de promover las competencias investigativas en los estudiantes por medio del establecimiento, por parte de la institución, de un currículo enriquecido con estrategias didácticas de participación crítica y reflexiva que servirán de apoyo para alcanzar aprendizajes significativos en los estudiantes y el aporte de los docentes universitario a través de la implementación de estrategias que promuevan la investigación.

Abstract

The practice of formative research in a university context becomes an essential strategy that allows the exploration, construction, and application of knowledge. Indeed, thanks to its implementation students develop research skills for the understanding and search for solutions to local, regional, and national problems. This article, the result of a quantitative research, allows acknowledging the advances related to formative research in the Business

> Palabras Clave:

Aprendizaje, competencias, estrategias, formación, investigación.

Cómo citar este artículo

(APA): Araque, E. (2020).

La investigación formativa: herramienta para el desarrollo de competencias investigativas en los estudiantes. *Negonotas Docentes*, (16), 25 - 35

> **Keywords:** Learning, Competencies, Strategies, Training, Research.

* Magíster en Educación Virtual. Especialista en Ética y Pedagogía. Lic. En Lenguas Modernas. Docente Corporación Unificada Nacional de Educación Superior CUN.

Administration and Health Services Administration programs of the School of Administrative Sciences of the Corporación Unificada Nacional De Educación Superior in its Sucre campus, especially in relation to degree projects, research workshops, and participation in scientific events during the 2018 B, 2019 A, 2019 B and 2020 A academic periods. This article also highlights the importance of promoting research skills in students via the establishment, by the institution, of a curriculum enriched with didactic strategies of critical and reflective participation that will serve as support to achieve significant learning in students and the contribution of university teachers through the implementation of strategies that promote research.

Autores: Todos los autores contribuyeron sustancialmente a la elaboración del manuscrito y a la investigación de la que se deriva. Todos los autores declaran no tener conflicto de intereses.

Introducción

Debido a los constantes desafíos que enfrenta la educación actualmente se han establecido nuevos paradigmas con rutas de enseñanza apoyadas en currículos flexibles que permitan la formación de estudiantes íntegros, competentes y capaces de proponer y desarrollar soluciones propicias a los retos que se presentan en la sociedad en diferentes contextos.

De acuerdo con el paradigma de la educación del siglo XXI, en la educación superior los procesos deben ser y desarrollarse de manera analítica, crítica y reflexiva (Andrey y Vargas, 2020). Por ello, las instituciones educativas se han interesado por la transformación (Prado, 2018); es decir, un sistema de educación integral que promueva procesos de enseñanzas basados en el desarrollo de competencias que vinculen al estudiante en un aprendizaje participativo, cooperativo y de transferencia de conocimientos dentro de los llamados ambientes de aprendizaje. Estos últimos deben promover el reconocimiento de situaciones problema y sus soluciones a través de la investigación, la evaluación y la acción de los asuntos con que se relacionan (Castro, 2019); lo que significa crear, inventar y favorecer un

aprendizaje efectivo en los estudiantes (Torres, Acevedo y Montero, 2016), incluyendo a la investigación formativa como herramienta de enseñanza dentro del aula. Con ello se favorece la formación adecuada y el desarrollo de la conciencia investigativa en los estudiantes de los diferentes programas y niveles de aprendizaje, tomando como referente la realidad social. Es por esto que las prácticas educativas deben estar centradas en mejorar la calidad de vida de los estudiantes teniendo en cuenta elementos éticos, sociales, políticos, culturales, económicos y ambientales que permitan la formación del ser (Mira y Pérez, 2017).

Por lo anterior, la Corporación Unificada Nacional de Educación Superior (CUN) fortalece la consolidación de comunidades científicas y académicas para promover la formación integral de los estudiantes que den respuesta a las necesidades del país (PEC, 2018). Así, el presente artículo expone una recopilación de los avances en investigación formativa realizados con estudiantes de los programas de Administración de Empresas y Administración de Servicios de Salud de la CUN Regional Sucre.

Metodología

Esta investigación fue realizada durante los períodos académicos 2018 B, 2019 A, 2019 B y 2020 A en la CUN Regional Sucre ubicada en el municipio de Sincelejo. La investigación es de corte cuantitativo, puesto que recoge y analiza datos que se pueden medir (Sánchez, 2019). Estos datos fueron recolectados a través de encuestas y

registros con los que cuenta la institución a nivel regional en lo relacionado con trabajos de investigación formativa como: proyectos de grado; participación en semilleros y trabajos resultados del mismo, y eventos científicos de estudiantes de los programas de Administración de Empresas y Administración de Servicios de Salud.

Referentes teóricos

Investigación Formativa

De acuerdo con Pirela, Pulido y Mancipe, (2015) la investigación formativa se entiende como el compendio de conocimientos, herramientas, habilidades, destrezas y actitudes para el desarrollo de procesos de investigación. Se ha establecido que durante la formación profesional del estudiante de pregrado la investigación formativa le ayuda a desarrollar habilidades comunicativas (García, Paca, Arista, Valdez y Gómez, 2018), competencias y conocimientos prácticos relacionados elementos metodológicos y epistemológicos de la investigación (Padilla, Rincón y Buitrago, 2014).

La investigación formativa ha generado además importantes discusiones en el contexto académico (Castaño, 2019) y requiere para su correcta implementación que en la interacción entre los estudiantes y los docentes las competencias y habilidades de cada estudiante se adapten a diferentes escenarios reales. Es por esto que las universidades promueven una transformación curricular en la que se familiarice a las comunidades educativas y la investigación (Flórez, Giraldo, Flórez, 2018). Consecuentemente, la nueva cultura de enseñanza en la educación superior exige la implementación de nuevos paradigmas de enseñanza centrados en el aprendizaje que permitan al estudiante convertirse en un profesional con competencias investigativas, capaz de comprender, aprender, desaprender,

reaprender y ayudar en la construcción de sociedades más equilibradas.

Desde la práctica pedagógica, los docentes universitarios cuentan con métodos prácticos de docencia investigativa que han demostrado cierta efectividad (Restrepo, 2017) innovando constantemente dentro de sus formas de trabajo pedagógico (Álzate, 2015; Sánchez, Rúa y Ternera, 2018). Por su parte, Espinoza (2020) reconoce como estrategias a los ensayos teóricos; los seminarios investigativos; el aprendizaje basado en problemas; los trabajos de grado; el trabajo cooperativo entre alumnos y profesores; las prácticas preprofesionales, y los semilleros de investigación. Estas estrategias favorecen la creatividad, el desarrollo del pensamiento crítico y la actitud inquisitiva y reflexiva (Pirela, Almarza, Caldera, 2017) que implica detectar el error, corregir, hacer y aplicar; a diferencia de los modelos pasivos que solo se centran en la transmisión y repetición (Gómez, Monroy y Bonilla, 2019).

El quehacer de la investigación formativa se basa entonces en la formación de investigadores a través de la conformación de semilleros, grupos de investigación y equipos (Turpo-Gebera, Quispe, Paz y Gonzales-Miñán, 2020) donde se construye conocimiento. Por consiguiente, las experiencias vividas a través del desarrollo de la investigación formativa crean a nivel

universitario espacios de reflexión de cara a la realidad objetiva (Tapia, Ledo y Estrabao, 2017).

Competencias Investigativas

La nueva cultura de enseñanza en la educación superior promueve un modelo educativo centrado en el aprendizaje y que le permita al estudiante la facilidad de actuar en diversos ambientes; Guzmán (2018) reconoce que esta buena práctica comprende acciones empleadas por el docente para promover el aprendizaje y la formación integral, así como fortalecer los procesos cognoscitivos complejos tales como el pensamiento crítico y la creatividad, entre otros.

Por otra parte, según Rojas y Aguirre (2015), citados por Núñez (2019), los conceptos competencia investigativa, formación investigativa y habilidades investigativas, son denominados capacidad investigativa por ser adaptables al proceso de aprendizaje y al desarrollo individual y social. Así, las competencias investigativas llegan a ser valoradas por los estudiantes (Martínez, Medina y Salazar, 2018) puesto que logran desarrollar y consolidar la cultura investigativa orientada hacia la autonomía y autorrealización de un proyecto de vida que satisface las necesidades de la comunidad (Espinoza, Rivera y Tinoco, 2016).

Además, la cultura de la investigación innova en la formación científica de los estudiantes y

la consolidación de comunidades investigativas que impulsen el desarrollo (Pinto y Cortes, 2017); sobre todo porque la sociedad del conocimiento requiere de individuos que trabajen de forma articulado y sincrónica en contextos regionales, nacionales e internacionales, dando soluciones a problemas vigentes y potenciales de su entorno, apoyados en las tecnologías de la información y la comunicación (González, González, Rodríguez y Fong, 2020).

Así mismo, vale destacar que la práctica de las competencias investigativas favorece al docente y le permite abordar desde la experiencia educativa una oportunidad para el autoconocimiento y la búsqueda de soluciones a los problemas que se presenten en el entorno en el que se encuentra (Buendía, Zambrano y Insuasty, 2018). Así, los docentes no solo se deben centrar en la trasmisión de contenidos sino que, de acuerdo con el planteamiento de Machado y Montes de Oca Recio (2016), deben contar con competencias investigativas tales como: la capacidad para investigar desde un enfoque interdisciplinario y científico; el investigar para la transformación educativa, social, laboral, etc; realizar el análisis de puntos de vista contrarios; poder buscar soluciones a los problemas del contexto, y finalmente fomentar la innovación del conocimiento en el área de especialización.

Resultados

Prácticas y Experiencias Investigativas en el Ámbito Institucional

Con relación a los avances del trabajo en investigación formativa realizado con estudiantes y que corresponde a proyectos de opciones de grado, semilleros de investigación y eventos científicos de la Escuela de Ciencias Administrativas de la

Regional Sucre en los periodos 2018 B, 2019 A, 2019 B y 2020 A, se destacan:

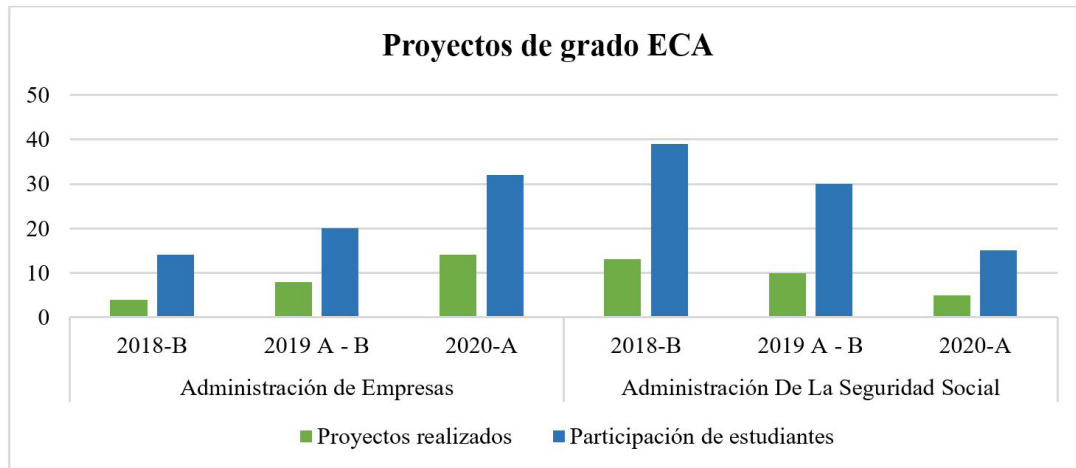
Proyectos de grado

Se reflejan aumentos secuenciales de proyectos de grado desde el periodo académico 2018 B, hasta el 2020 A. La figura 1 evidencia la participación de estudiantes en proyectos de grado

ejecutados para alcanzar la respectiva titulación en ambos programas. Así mismo, se evidencia que el programa de Administración de la Seguridad Social cuenta con mayor número de estudiantes participantes en proyectos de grado; sin

embargo, durante el último semestre el número de estudiantes participantes en proyectos de grado disminuyó, mientras que en el programa de Administración de Empresas estuvo en un continuo aumento.

Figura 1. Participación de estudiantes en proyectos de grado durante los periodos 2018-B, 2019 A, 2019 B y 2020 -A.



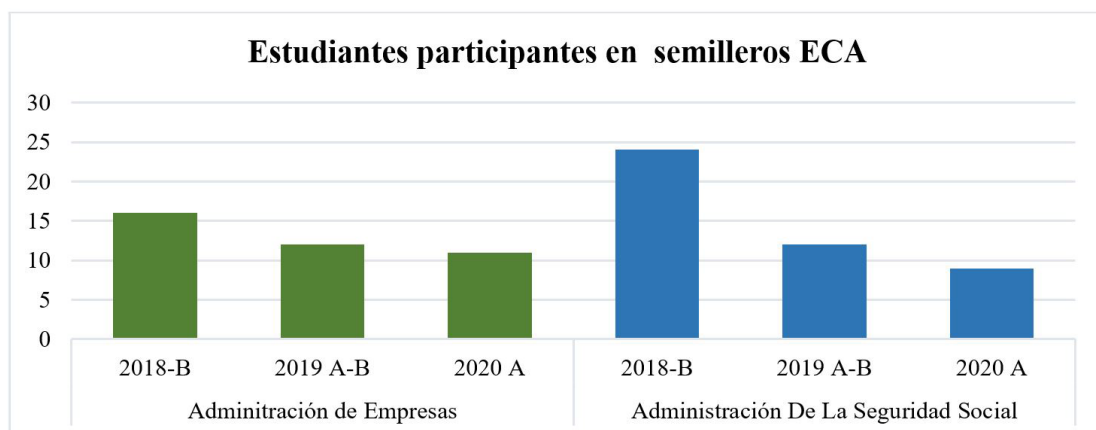
Fuente: elaboración propia

Semilleros de investigación

Por otra parte, en la figura 2 se observa la población de estudiantes participantes en semilleros de investigación y se resalta un aumento durante estos periodos. Igualmente, en el programa

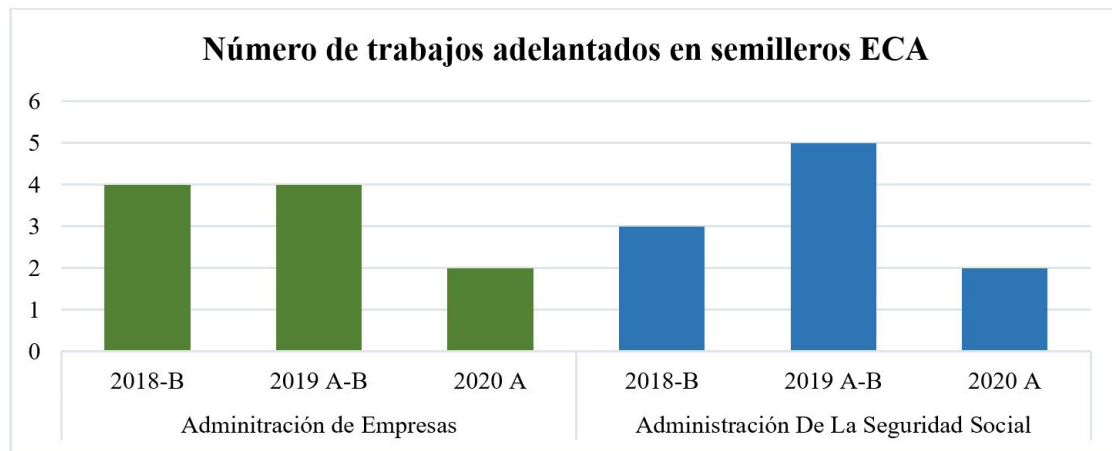
de Administración de la Seguridad Social se evidencia la participación significativa de estudiantes. Además, en la figura 3 se muestra la producción de trabajos de investigación realizados desde este espacio, en los dos programas.

Figura 2. Población de estudiantes participantes en semilleros de investigación en los periodos 2018-B, 2019 A, 2019 B y 2020 A.



Fuente: elaboración propia

Figura 3. Número de trabajos adelantados en semilleros en los periodos 2018-B, 2019 A, 2019 B Y 2020 -A.



Fuente: elaboración propia

Eventos científicos a nivel institucional, nacional e internacional

Por su parte, en cuanto a la participación de estudiantes en eventos científicos programados la tabla 1 evidencia crecimiento de la población en los encuentros realizados a nivel institucional durante los periodos académicos 2018 B y 2019 B. Además, se encuentra que el mayor número de estudiantes participantes corresponden al

programa de Administración de la Seguridad Social.

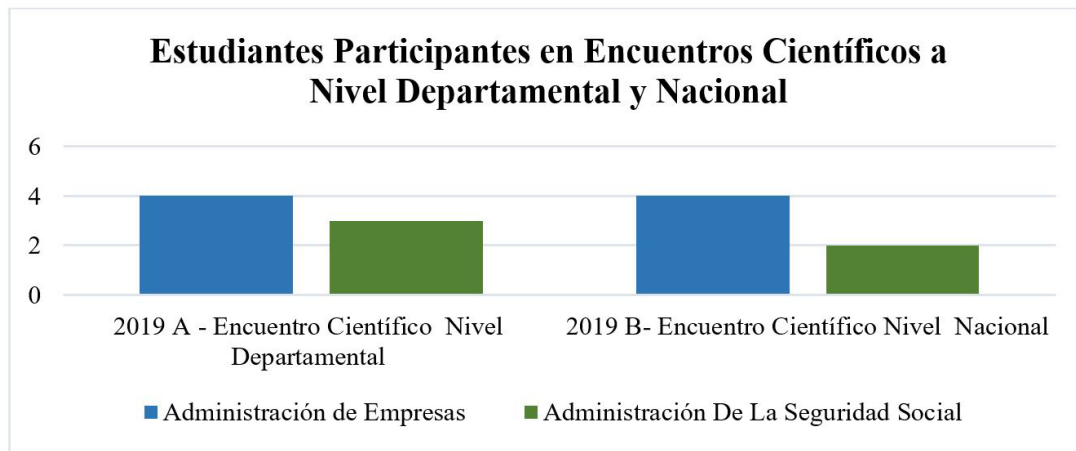
En la misma forma, la figura 4 refleja la participación de estudiantes en encuentros departamentales y nacionales, lo que permite entender que el programa de Administración de Empresas ha contado con participación de estudiantes motivados por dar a conocer sus experiencias investigativas en estos eventos.

Tabla 1. Participación de estudiantes en eventos científicos.

	Período	Eventos Científicos	Participación de estudiantes
Administración de Empresas	2018 B	1	16
	2019 B	1	35
Administración de la Seguridad Social	2018 B	1	24
	2019 B	1	33

Fuente: elaboración propia

Figura 4. Participación de estudiantes en encuentros científicos a nivel departamental y nacional en los periodos 2019 A y 2019 B.



Fuente: elaboración propia

Discusiones

Los desafíos de la sociedad demandan, según indica De la Torre (2019), a las universidades lograr el aprendizaje integral de los estudiantes puesto que el resultado del aprendizaje no debe ser un simple cambio de conducta, sino que, por el contrario, debe conducir al individuo a una transformación en la significancia de la experiencia educativa. Consecuentemente, la CUN propicia el desarrollo de la práctica investigativa desde la gestión y puesta en marcha de programas, planes y proyectos que apoyan esta labor en los estudiantes.

De hecho los resultados obtenidos en esta investigación motivan a reflexionar frente al uso de estrategias que desde la institución los docentes de los programas de Administración de la Seguridad Social y Administración de Empresas utilizan para promover en los alumnos la construcción de conocimientos y competencias investigativas, por lo que esta realidad, permite entender que las prácticas de la investigación además de la formulación de proyectos son necesarias y no deben ser ajenas al contexto para

garantizar la producción del nuevo conocimiento (Cifuentes y Pedraza, 2016).

De igual manera se evidencia un aumento en los estudiantes que inician su proceso de formación investigativa dentro de los semilleros de la regional Sucre, lo cual les permite desarrollar trabajos de investigación de acuerdo con las líneas temáticas propuestas por los docentes investigadores. Es decir que a través los semilleros de investigación los estudiantes pueden estar ligados al conocimiento, prepararse y generar hábitos investigativos (Saavedra, Muñoz, Antolínez, Rubiano y Puerto, 2015). Además, los docentes promueven la formación; la investigación; los espacios académicos y de aprendizaje; el trabajo en equipo; la implementación de estrategias y procesos de investigación; las herramientas metodológicas, y la socialización de productos de investigación (Villalba y González, 2017).

Al mismo tiempo, a nivel institucional los eventos científicos durante los periodos en mención han ayudado como espacios para la divulgación de los proyectos generados dentro de los

semilleros a nivel departamental y nacional. Así, los eventos científicos tienen pertinencia para las universidades, ya que permiten ejecutar diferentes procesos (Infante, Batista, Pérez y Reyes, 2017). Además, gracias a estas actividades, los estudiantes trabajan en equipo abordando varias áreas para obtener un diagnóstico de la realidad y proponer soluciones a las necesidades del entorno (Escobar, 2013).

En otras palabras, el diseño de un currículo basado en estrategias pedagógicas, didácticas e investigativas ha permitido en los alumnos de los programas de Administración De La Seguridad

Social y Administración de Empresas desarrollar un pensamiento crítico, investigativo, ético, humanista y tolerante frente a la diversidad de pensamientos y realidades sociales. No obstante, es necesaria la actitud del estudiante hacia la investigación dentro de la formación científica (Rojas, Méndez y Rodríguez, 2012) puesto que estos procesos favorecen al desarrollo de competencias y aptitudes para el ejercicio profesional y la interacción con los demás, incluso después de terminar su formación académica a nivel superior (Regalado, Vergara y Abad, 2020).

Conclusiones

Tradicionalmente el aula había sido considerada un ambiente educativo físico, donde la implementación de un currículo se llevaba a través de un proceso de formación tradicional. Por fortuna este concepto se ha transformado y entendido como un ambiente de aprendizaje donde es posible fomentar la práctica del desarrollo investigativo, potencial e innovador de la actividad educativa.

Es evidente que a través de la práctica de la investigación formativa se logra mejorar los procesos de formación no solo con el fin de transmitir conocimientos, sino también para generar conciencias críticas en los alumnos frente a las problemáticas y retos que enfrentan, potenciando las competencias profesionales, laborales y personales. Es decir que el actual proceso de enseñanza y aprendizaje debe ser innovador y flexible, para que el estudiante pueda adaptarse a los cambios además de observar, aprender e investigar desde las diferentes áreas de estudio.

Igualmente, en la CUN el fomento de la investigación formativa en los programas de Administración de Empresas y Administración de la

Seguridad Social ha permitido a los estudiantes contar con espacios para el desarrollo de experiencias investigativas, proposición de ideas, búsqueda de alternativas de solución frente a una problemática específica de su área de formación y apropiación del conocimiento científico a través de experiencias a nivel institucional, departamental y nacional.

Cabe agregar que frente a ese compromiso institucional los docentes también aportan, a través desde su experiencia y conocimientos en investigación, a la formación dinámica de los estudiantes, quienes asumen con responsabilidad y protagonismo en su aprendizaje al igual que se motivan a ampliar sus conocimientos para aportar a la transformación social.

Finalmente, se hace necesario que exista una articulación entre los procesos de formación que promueven las universidades de una forma participativa, activa, constructiva y significativa teniendo en cuenta los contenidos de cada asignatura, al igual que las líneas investigativas de los programas, la generación de conocimiento y el tipo de profesional que requiere la sociedad.

Referencias

- Alzate, F. (2015). Prácticas y formación docente: un escenario propicio para promover la investigación educativa en Colombia. *Actualidades investigativas en educación*, 15(2), 513-530.
- Andrey, J., y Vargas, J. (2020). Desafíos y tendencias del siglo XXI en la educación superior. *Revista de ciencias sociales*, 26(2), 141-154.
- Buendía, X., Zambrano, L., y Insuasty, E. (2018). El desarrollo de competencias investigativas de los docentes en formación en el contexto de la práctica pedagógica. *Folios*, (47), 179-195.
- Castaño, C. (2019). La investigación formativa en programas de contaduría: el caso de la Universidad de Antioquia. *Revista Visión Contable*, (20), 136-154. doi: 10.24142/rvc.n20a5
- Castro, C. (2019). Ambientes de aprendizaje. *Sophia*, 15(2), 40-54. doi: 10.18634/sophiaj.15v.2i.827.
- De la Torre, L. (2019). Responsabilidad social universitaria, ética empresarial y su aplicación en los procesos de formación en las instituciones de educación superior. *Clío América*, 13(26), 370-379. <https://doi.org/10.21676/23897848.3611>
- Espinoza, L., y Rodríguez, R. (2017). La generación de ambientes de aprendizaje: un análisis de la percepción juvenil. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 7(14), 110-132. doi: 10.23913/ride.v7i14.276
- Espinoza, E. (2020). La investigación formativa. Una reflexión teórica, *Conrado*, 16 (74), 45-53
- Espinoza, E., Rivera, A., y Tinoco, N. (2016). Formación de competencias investigativas en los estudiantes universitarios. *Atenas 1*, (33). Recuperado de <https://www.redalyc.org/jats-Repo/4780/478049736004/478049736004.pdf>
- Flórez, N., Giraldo, F., y Flórez, A. (2018). Investigación formativa: Elementos y propuesta para una didáctica desde el aula; más allá de una tendencia. *Espacios 39* (25). Recuperado de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n25/a18v39n25p09.pdf>
- García, N., Paca, N., Arista, S., Valdez, B., y Gómez, I. (2018). Investigación formativa en el desarrollo de habilidades comunicativas e investigativas. *Revista de Investigaciones Altoandinas* 20(1), 128-136.
- Gómez, J., Monroy, L., y Bonilla, C. (2019). Caracterización de los modelos pedagógicos y su pertinencia en una educación contable crítica. *Entramado*, 15(1), 164-189. <https://doi.org/10.18041/1900-3803/entramado.1.5428>
- González, R., González, M., Rodríguez, E., y Fong, M. (2020). Competencias investigativas de los estudiantes de Posgrado de Medicina de la Universidad Regional Autónoma de los Andes. *Revista Dilemas Contemporáneos*, (2). doi: 10.46377/dilemas. v32i1.2013

- Guzmán, J. (2018). Buenas Prácticas de Enseñanza de los Profesores de Educación Superior. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 16 (2), 133-149
- Machado, E., y Montes de Oca Recio, N. (2016). Formación profesional y desempeños idóneos del docente universitario. *Humanidades Médicas*, 16 (1), pp. 1-20.
- Martínez, S., Medina, F., y Salazar, L. (2018). Desarrollo de competencias investigativas en los estudiantes. *Opuntia Brava*, 10(1), 336-341. doi: 10.21676/2389783X.3602
- Mira, E y Pérez, M. (2017). La educación científica del siglo XXI: retos y desafíos para los maestros de ciencias naturales. *Bio-grafía*, 10(19), 286-292. doi: 10.17227/bio-grafia. extra2017-7117
- Núñez, N. (2019). Enseñanza de la competencia investigativa: percepciones y evidencias de los estudiantes universitarios. *Espacios*. 40 (41) ,26-42.
- Padilla, J., Rincón, D., y Buitrago, L. (2015). La investigación formativa desde la teoría de las representaciones sociales en la Facultad de Estudios a Distancia de la Universidad Militar Nueva Granada. *Revista Academia y Virtualidad*, 8(1), 21-34
- Pinto, A., y Cortes, O. (2017). ¿Qué piensan los estudiantes universitarios frente a la formación investigativa? *Revista de docencia Universitaria*. 15(2), 57.66. doi: 10.4995/redu.2017.6059
- Pirela, J., Almarza, Y., y Caldera, E. (2017). *Reflexiones y experiencias didácticas universitarias*. Maracaibo, República Bolivariana de Venezuela: Ediciones Astro Data, S.A
- Pirela, J., Pulido, N y Mancipe, E. (2015). Componentes y dimensiones de la investigación formativa en ciencias de la información. *Enl@ce Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, 12 (3), 48-70.
- Prado, R. (2018). La socioformación: un enfoque de cambio educativo. *Revista Iberoamericana De Educación*, 76(1), 57-82. doi: <https://doi.org/10.35362/rie7612955>
- Restrepo, B. (2017). *Conceptos y aplicaciones para la investigación formativa y criterios para evaluar la investigación científica en sentido estricto*. Escuela Politécnica Nacional. Recuperado de <https://www.epn.edu.ec/wp-content/uploads/2017/03/Investigaci%C3%B3n-Formativa-Colombia.pdf>
- Sánchez, B., Rúa, M. y Ternera, R. (2018). Competencias de los directivos docentes para la transformación de la institución educativa en una organización escolar inteligente. *Clío América*, 12(24), 157 - 171. <https://doi.org/10.21676/23897848.2650>
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13,(1), 101-122.

- Tapia, E., Ledo, C., y Estrabao, A. (2017). Fundamentos epistemológicos de la investigación formativa en las universidades de Ecuador. *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 8(7), 189-202.
- Torres, J., Acevedo, D., y Montero, P. (2016). Proyectos de Aula Semestrales como Estrategia Pedagógica para la Formación en Ingeniería. *La Serena*, 9 (3), 23-30. doi: 10.4067/S0718-50062016000300004
- Turpo-Gebera, O., Quispe, P., Paz, L y Gonzales-Miñán, M. (2020). La investigación formativa en la universidad: sentidos asignados por el profesorado de una Facultad de Educación. *Educação e Pesquisa*, 46, 1-19. Recuperado de <https://www.scielo.br/j/ep/a/bvYGHxgCpxB8sKNNp6zd3sN/?format=pdf&lang=es>

Beneficios generados por las TIC en el Comercio Internacional de Servicios Outsourcing en Colombia

Benefits Generated by tic in the International Trade Outsourcing Services in Colombia

Maricel Linares Giraldo* / Juan Diego Chacón** / Andrés Camilo Blanco***

Recibido: 07-05-2020 / Aceptado: 26-08-2020 / Publicado: 18-12-2020

Resumen

El comercio internacional de servicios crece de una manera acelerada en todo el mundo y más en países desarrollados, en los que las Tecnología de la Información y comunicación (TIC) presentan una ventaja competitiva frente a los que se encuentran en desarrollo. Este artículo tiene como objetivo dar a conocer los beneficios que generan las TIC en el comercio internacional de servicios outsourcing en Colombia. La metodología se encuadra en una investigación documental de tipo descriptiva. Se encontró que el uso de herramientas tecnológicas, así como presentar estrategias de *outsourcing* como respuesta, puede mejorar la competitividad de la empresa, lo que le permite incursionar en los mercados internacionales. Se concluye que para las pequeñas y medianas empresas de Colombia que puedan y quieran adaptarse a los nuevos patrones de comercio internacional existen oportunidades de competir en el mercado internacional de servicios *outsourcing* por medio de una implementación eficiente de las TIC, de lo que se obtienen beneficios y se pueden prestar servicios cada vez más sofisticados, nuevos y modernos.

Abstract

International trade in services is growing rapidly throughout the world, even more in developed countries where Information and Communication Technologies (ICT) have a competitive advantage over countries in development. This article aims to show the benefits generated by ICT in the international trade of outsourcing services in Colombia. The methodology is part of a descriptive documentary research. It was found that the use of technological tools, as well as presenting outsourcing strategies as a response, can improve

> **Palabras clave:** comercio, comercio internacional, Outsourcing, servicios, TIC

Cómo citar este artículo (APA): Linares, M., Chacón, J. y Blanco, A. (2020). Beneficios Generados por las TIC en el Comercio Internacional de Servicios Outsourcing en Colombia, *Negonotas Docentes*, (16), 37 - 47

> **Keywords:** ICT, Outsourcing, Services, Commerce, International Trade

* Magister en Gestión Humana de la Universidad de Antioquia; Especialista en Comercio Internacional de la Universidad Sergio Arboleda. Docente e Investigadora de la Universidad Francisco de Paula Santander, Cúcuta, Colombia. Contacto: maricellg@ufps.edu.co.

** Profesional en Comercio Internacional de la Universidad Francisco de Paula Santander, Cúcuta, Colombia. Contacto: juandiegocr@ufps.edu.co

*** Profesional en Comercio Internacional de la Universidad Francisco de Paula Santander, Cúcuta, Colombia. Contacto: blancoandrescamilob@ufps.edu.co

the competitiveness of the company, to dabble in international markets. It is concluded that for small and medium-sized companies in Colombia that can, and want to adapt to new international trade patterns, there are opportunities to compete in the international market for outsourcing services, through an efficient implementation of ICT, to obtain benefits and provide increasingly sophisticated, new and modern services.

Autores: Todos los autores contribuyeron sustancialmente a la elaboración del manuscrito y a la investigación de la que se deriva. Todos los autores declaran no tener conflicto de intereses.

Introducción

La forma en que han evolucionado los servicios en el comercio internacional ha dado cuenta de qué tan grande es su importancia en la economía y el desarrollo internacional de un país. Al día de hoy, los servicios ya no se encuentran únicamente ligados al comercio de bienes, sino que existen otras variables como la tecnología, inversiones y cadenas de valor, que se consideran de gran relevancia para países que aún se encuentran en desarrollo.

El uso de herramientas tecnológicas en diferentes áreas de trabajo, estudio, investigación, entre otras, ha logrado reducir o facilitar en muchos aspectos el trabajo del hombre, al mejorar su productividad y eficiencia. Al respecto, Cano y Baena (2014) afirman que se perciben mejores resultados en eficiencia y eficacia, en la medida en que se aumenta el nivel de importancia y frecuencia de uso de las tecnologías en los procesos de negociación internacional. De este mismo modo, las tecnologías de la información y comunicación (TIC) funcionan como una herramienta que permite facilitar el acceso, emisión y tratamiento de la información, para crear distintas formas y medios de comunicación a través de herramientas tecnológicas.

Además, las TIC han venido generando innovación, nuevos conocimientos y un impulso en los procesos de transformación tecnológica sin ningún precedente histórico durante los últimos años. Su aplicación y uso intensivo en las empresas aceleraron la economía, sociedades

y mercados (Quiroga-Parra, Torrent-Sellens y Murcia, 2017).

De acuerdo con Rocha y Echavarría (2017), las TIC son herramientas actualmente importantes para el ambiente empresarial, pues generan ventajas e ingresos a una empresa. Su uso ha ocasionado cambios notables en la eficiencia de distintas áreas de las empresas, como el almacenamiento, gestión de pedidos, existencias y transporte. De ello, se obtienen una serie de beneficios como el ahorro del tiempo, gastos, personal, entre otros. Por esta razón, las TIC son un factor clave tanto para los países desarrollados como para los países en vía de desarrollo, pues ayudan a mejorar el desempeño productivo, y, con esto, generar un crecimiento y desarrollo tanto económico como social (Gil, Ruiz y Calderón, 2009).

Según datos suministrados por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística, DANE (2019), el 99,6 % de las empresas del sector de industria manufacturera registradas tienen acceso a un computador e internet; el 73,3 % de ellas poseen su propia página web y el 68,9% tenía presencia en sitios web. Además, el 99,9 % de esas empresas usó internet para enviar y recibir correos electrónicos; el 98,7 % para realizar búsquedas de información y el 96,6 % para operaciones de banca electrónica. Por otra parte, solo un 30,1 % de las empresas hizo uso del internet para vender sus productos a través de la plataforma electrónica y el 33,9 % usó la plataforma electrónica para comprar insumos.

Asimismo, el DANE (2019), destaca que, en el sector del comercio, entre las empresas activas para el año 2019 el 99,6 % tenía acceso a un computador, de las cuales el 99,5 % contaban con acceso a internet y un 57,3 % gozaban de una presencia en la red por medio de páginas webs propias. Dentro de los tipos de bienes TIC suministrados a las personas de estas empresas, se encontró que el 98,2 % correspondía a ordenadores de escritorio, un 73,9 % teléfonos móviles inteligentes y el 73,2 % computadoras portátiles. El uso del computador de escritorio, teléfonos inteligentes o computadora portátil por parte del personal para realizar su trabajo fue de un 67,4 %. Para el personal que hizo uso de estos equipos para realizar su trabajo, el 64,9 % usó internet para sus actividades laborales. También, el 18,8 % de las empresas hizo uso de internet por medio del comercio electrónico para vender productos y un 41,3 % de las empresas compraron insumos por medio de plataformas electrónicas.

Además, el DANE (2019) menciona que, en el sector de servicios, con un total de 6084 empresas activas, un 16,6 % corresponden a empresas de seguridad privada y empresas encargadas de proveer empleos; el 13,7 % a servicios de salud de carácter privado; 13,2 % a actividades técnicas, científicas y de tipo profesionales y un 56,5 % correspondió a otros servicios. En cuanto a la prestación del servicio de salud privada, educación superior, programación y transmisión al uso de un computador con acceso a internet fue del 100 %; en los otros sectores, el uso de estos fue superior al 91 %. Por otro lado, la educación superior privada, con un 100 %, y el desarrollo de softwares, hardware y procesamiento de información, con un 95,5 %, son los subsectores de las empresas que más presentan una tenencia de páginas web.

La seguridad privada y el empleo representan el menor porcentaje de empresas con páginas web,

con un 70,8 %. En cuanto al comercio electrónico, las empresas dedicadas al hospedaje tuvieron el mayor registro en la utilización de plataformas electrónicas para la venta de sus productos con un 84,0 %, seguida de estas, estuvieron las actividades de edición y agencia de viajes, con un 53,8 % y 81,1 %.

De acuerdo con lo anterior, las tecnologías hacen más fácil y eficiente las tareas del ser humano, pero estas requieren de ciertos factores que determinan su uso correcto y efectivo, como lo son el capital humano calificado, el desarrollo de instituciones que se dediquen al apoyo e innovación en el uso de estas herramientas y los beneficios que se obtienen a través del aprendizaje. Por esta razón, al momento de construir y analizar un índice de indicadores sobre el uso de las TIC, se debe medir el grado que tienen de preparación las empresas en el uso correcto de estas (Alderete, 2012).

Las TIC han sido base de una infraestructura con un valor agregado en cuanto a los procesos de producción y han conllevado a una formación de cadenas de valor. Por ello, muchas veces las empresas hacen uso del *outsourcing*, en la contratación de personas externas para hacerse cargo de algún tipo de actividad o producción que tienen lugar. De acuerdo con Gómez, Tomasin y Scarafia (2004), el *outsourcing*, o tercerización, se da en áreas como recursos humanos, sistemas financieros, sistemas contables, en las actividades de mercadotecnia, sistemas administrativos y comercio exterior, entre otras.

Estos autores argumentan que las actividades relacionadas con el comercio exterior se tercerizan, en las que se aplican estrategias departamentales, el plan de negocio y que deben ser acordes con la visión que tiene la empresa que terceriza, como el uso intensivo de recurso y servicios especializados. Por ello es de vital importancia saber que ya no es relevante saber qué

se produce, sino determinar las tareas que ellos desarrollan, proporcionando un valor agregado (López, Niembro, y Ramos, 2014).

La evolución que han brindado las tecnologías y la gran competencia que se han generado en distintas áreas obligan a las empresas a brindar un servicio de calidad y a crear estrategias en las que el servicio sea más eficiente. Pero cabe resaltar que los resultados podrían variar, puesto que si no se realiza un continuo seguimiento de manera efectiva a los procesos ejecutados, esto podría llegar a ser perjudicial si no se brinda seguridad en el cumplimiento requerido en las distintas áreas que ejecuten algún servicio.

Este fenómeno ha llevado a que las empresas innoven y creen estrategias que les permitan contraponerse a las necesidades existentes y, a la vez, ser más competitivos, con la ayuda de estas herramientas tecnológicas como es el outsourcing (Duque, González y García, 2014).

Metodología

La indagación se enmarca en una investigación documental de estudio comparado que, según la UPEL (2016), profundiza y amplía el conocimiento de la naturaleza del objeto de estudio, al sistematizar hallazgos siguiendo el método, desde el arqueo, recolección y categorización de fuentes de información de interés de carácter teórico y metodológico, hasta el análisis de los documentos y la presentación de los resultados encontrados.

Por ello, el presente artículo se fundamentó en trabajos de grado, repositorios de universidades y artículos de investigación científica publicados en revistas, que fueron recuperados de bases

Por esta razón las empresas se han dedicado a la búsqueda de alternativas apoyadas en las TIC para generar beneficios y eficacia, con el fin de alcanzar los objetivos planteados (Cano y Baena, 2015).

Existen beneficios generados por la buena implementación de las TIC. Pero el buen aprovechamiento de estas en todos los sectores de servicios, incluyendo el tratado en este artículo, dependen de la infraestructura tecnológica avanzada con que cuente cada país. Colombia actualmente presenta un panorama positivo, pues puede competir en precios a nivel internacional, lo que representa una oportunidad para las pequeñas y medianas empresas colombianas que prestan distintos tipos de servicios tercerización. En este orden de ideas, el presente artículo tiene como objetivo dar a conocer cuáles son los beneficios generados por las TIC en el comercio internacional de servicios tercerización en Colombia.

de datos como Scielo y Redalyc, repositorios de universidades como la Uniminuto, Universidad de la Coruña, Universidad Cooperativa de Colombia y revistas virtuales como de la Universidad Católica del Norte, Universidad Javeriana, entre otros. Se realizó una lectura comparativa de los documentos en cuestión, con base en los criterios establecidos, de modo que sea posible construir una producción científica comprensible. Las categorías que surgieron frente a la clasificación de los trabajos investigativos fueron: Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC); outsourcing (tercerización), y las TIC y su importancia en las *Business Process Outsourcing*, BPO, colombianas.

Resultados

Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) son aquellas que proveen acceso a la información mediante las telecomunicaciones. No existe una definición única de TIC, aunque el término generalmente se acepta como todos los dispositivos, componentes de red, aplicaciones y sistemas, cuya combinación permite a personas y organizaciones interactuar en el mundo digital. Las TIC abarcan la internet, los móviles con redes inalámbricas e incluyen tecnologías como teléfonos fijos, radio y televisión.

Las TIC han impactado de manera directa en los negocios internacionales, agentes aduaneros, operadores logísticos, terminales portuarias y demás actores involucrados en la cadena de comercio internacional (Zuluaga, Cano y Montoya, 2018). En las últimas décadas, a nivel global ha crecido de manera considerable el comercio internacional de los bienes de tecnologías de la información y la comunicación, gracias a ciertos factores que han sido muy importantes para las economías de los países. Entre estos, encontramos los Tratados de Libre Comercio, TLC, ya sean regionales o bilaterales, los novedosos modelos de negocios digitales, la interconexión mundial y el desarrollo tecnológico. Esto permite a muchas empresas subcontratar servicios a los proveedores que les ofrezcan la mejor relación entre precio y calidad en cualquier parte del mundo (CEPAL, 2012).

Dichas dinámicas han beneficiado y generado el comercio de servicios, por lo que se ha optado por la deslocalización de actividades cuya realización no requiera de lugares estáticos para llevarse a cabo, por ejemplo, una negociación internacional o ejercer un trabajo para una empresa, pues la realidad actual nos muestra que es posible desempeñarnos de una manera eficiente

desde cualquier lugar, por medio de un computador. De allí que el desarrollo de procesos empresariales desde o hacia las TIC sean algunos de los servicios en los presentes mercados para los consumidores que examinan soluciones técnicas en cualquier parte del orbe en que se localicen.

En ese contexto, el comercio internacional y la implementación del marketing a través de la aplicación y uso de las tecnologías de la información y comunicación han logrado generar herramientas muy importantes y necesarias para lograr el ingreso de las empresas a mercados internacionales. Esto hace uso de conocimientos de importación, exportación, en los procesos para concretar un negocio, segmentación de mercados, marketing digital, emprendimientos y marketing internacional (Landin, 2017).

Estas implementaciones de las TIC en las empresas generan ciertos beneficios, dentro de los cuales se cuentan el mejoramiento de procesos internos, incremento en la productividad, obtención de indicadores de rendimiento, integración en el proceso de negocios y la medición de su rendimiento. De modo que el proceso de toma de decisiones, oportunidades y sincronización de información mejora considerablemente en las organizaciones (Ramírez, 2015).

Toda esta innovación tecnológica representa oportunidades para identificar y acoplarse a todos los cambios producidos por estos nuevos patrones del comercio, tanto nacional como internacional (Poncela, 2019). Es importante resaltar que la aplicación de las TIC no garantiza el aumento en el nivel de productividad de las empresas, pues, al realizarse un cambio, se tiene que buscar la forma en que los recursos se adapten y complementen a una nueva y distinta infraestructura. También se debe buscar la forma de utilizar y encaminar los frutos obtenidos

hacia nuevos procesos productivos con mayor valor agregados y mayor eficiencia (Botello, Pedraza y Contreras, 2015).

Outsourcing

El *outsourcing*, o tercerización, es un término acuñado a finales de los años 80 para la subcontratación de los sistemas de información desde el punto de vista empresarial, para desarrollar ciertas actividades fuera de la empresa (Espino, 2003). Este autor igualmente menciona que, en el pasado, la mayoría de los servicios subcontratados hacían referencia a componentes de fabricación y a los sistemas de información, si bien en los últimos años muchas otras funciones de diferentes sectores están siendo externalizadas.

Por otra parte, Bedoya-Gómez (2018) refiere que el “outsourcing (también denominado tercerización, subcontratación o externalización) es el proceso de contratación de un tercero para que realice una actividad del negocio que, por diferentes razones, no se lleva a cabo de manera interna” (p. 113). Mientras que para White y Barry (2003) la tercerización es una relación contractual entre un proveedor externo y una empresa, en la que el proveedor asume el trabajo de una o más funciones que conciernen a la empresa.

Los servicios tercerizados se encuentran delegados en procesos de negocios en distintas industrias. De acuerdo con Ospina y Duque (2014), la estrategia empresarial de *outsourcing* (externalización o tercerización), concebida como un proceso económico, aprovecha las diferentes ventajas competitivas de otras empresas, ya sea en el mismo país o en otro.

Los tipos de tercerización se clasifican en las áreas de la empresa en las que se puede recibir apoyo externo. A continuación, se enlistan los tipos más comunes (Almanza y Archundia, 2015) estos son: tercerización de sistemas financieros,

de sistemas contables, de sistemas Informáticos, en el área de Recursos Humanos, así como, de los sistemas administrativos y actividades secundarias. De allí que la empresa deba prepararse para los cambios que surjan al asumir este reto (Martínez, Reyes, Inela y Olarte, 2018). A través de la tercerización se identificaron aquellas tareas internas que se podrían externalizar, con el fin de reducir el trabajo interno (Angües, 2015). En el caso particular de Colombia, los procesos de globalización económica le han generado a las empresas un notable crecimiento y mejora continua, a la vez que las hacen más competitivas. Con la implementación de la tercerización en el país, el sector de los servicios se fortaleció al punto de ser una fuente de desarrollo que impactó de manera positiva y favorable, puesto que garantiza un valor agregado en las actividades desarrolladas y así generar una ampliación empresarial gracias a que su capital humano, que cuenta con una excelente cualificación (Orozco y Pérez, 2020)

Por otro lado, cabe resaltar que, a pesar de que en Colombia el sector BPO (*Business process outsourcing*) aún es pequeño, ha venido presentando un alto desarrollo, tanto así que el Gobierno Nacional decidió añadirlo al Plan de Transformación del país, con la finalidad de potenciar el sector y aprovechar el capital humano con el que cuenta. Uno de los sectores estratégicos que se aprovechó, teniendo en cuenta lo antes dicho, son las ventajas que han traído los TLC al sector. Uno de los principales acuerdos que ayudó a impulsar la implementación del servicio fue el de Colombia- Estados Unidos, con el que se crearon estrategias para aprovechar los recursos humanos con los que cuenta (Corzo, 2016).

El outsourcing internacional le genera a las empresas una reducción de costos de producción, al facilitarles la compra de los insumos necesarios y a un menor costo por parte de proveedores extranjeros. Esto se explica porque también

ellos pagarían salarios más bajos en un país como Colombia, que está en vía de desarrollo, a diferencia de países desarrollados que disfrutan de una tecnología superior (Garcilazo, 2012).

Más allá de las ventajas que prestan estas herramientas de outsourcing, este fenómeno ha permitido la innovación de sus productos y así mismo desarrollar productos nuevos. Esto se debe al ahorro que tendrían en aspectos como el reclutamiento de personal, selecciones y capacitaciones, que correrían por cuenta de la empresa contratada (Kinney Plaza, Guzmán Soria, & de la Garza Carranza, 2015). Es por eso que el outsourcing ha hecho que muchas empresas se puedan desenvolver por ellas mismas tomando la iniciativa en proyectos que tal vez no hubiese podido desarrollar por su propia cuenta (Hidalgo, 2019).

Entre los tipos de tercerización se El *off-shoring*, el *in-house*, el *co-sourcing* colaborativo y, por último, el *outsourcing off-side*, un servicio brindado en las instalaciones de la empresa que vende este servicio, para diferentes empresas que buscan reducir costos y un trabajo más eficiente.

La tercerización *off-side* presta uno de los servicios más eficaces, ya que uno de sus procesos es la estandarización de algunos métodos para iniciar la fase preliminar en la organización. Esto puede generar un crecimiento en temas de infraestructura con el objetivo de acaparar a nuevos clientes y así mismo aumentar su personal. Las empresas que prestan este servicio deben contar con los recursos físicos, un buen material tecnológico y completo para ofrecer un servicio más eficiente. Además, deben contar con un área de trabajo adecuada y un personal profesional calificado para la prestación de este servicio. La empresa también cumple con una función muy importante, a saber, realizar un permanente seguimiento y monitoreo en las actividades

realizadas, para así lograr resultados positivos y beneficiosos con el objetivo de que los resultados adquiridos le ayuden a conseguir nuevos clientes (Martínez, Reyes, Inela y Olarte, 2018).

Muchos empresarios requieren de manera apresurada la tercerización, ya que es una estrategia de negocio que mira los retos que tendrá a futuro, tanto la empresa contratante como la empresa contratada. Por lo tanto, esta se ve como una herramienta atractiva, puesto que maximiza los beneficios al tiempo que reduce costos. Esto les genera un valor agregado y la empresa, por consiguiente, rompe barreras en la tercerización, con el fin de que su producto o servicio sea de la calidad deseada.

Las TIC y su importancia en las BPO colombianas

Para las compañías de BPO colombianas existe un mercado objetivo enfocado en servicios de investigación y desarrollo, ingeniería y servicios de TI y BPO. Para lograr estos objetivos, Colombia y sus empresas deben contar con ciertos recursos o factores, entre los cuales se encuentra tener una infraestructura avanzada para implementar de manera óptima las herramientas tecnológicas TIC, que beneficiarán las exportaciones de estos servicios de una manera más eficiente y eficaz hacia sus mercados objetivos, así como una calidad en mano de obra, disponibilidad y bilingüismo.

Estados Unidos, Chile, España, Argentina y México se encuentran entre los principales destinos de exportación de estos servicios. Además, Colombia cuenta con una de cinco cables submarinos, que logran una conexión de 550 Gbps; y una ventaja en cuanto a ubicación geográfica estratégica, al situarse en medio de cinco zonas horarias, lo que permite competir a nivel internacional en precios (Procolombia, s. f.).

El BPO terceriza los procesos de negocios, entendido como una delegación de procesos en los que se hace un uso intensivo de las TIC a proveedores externos. Colombia se convierte en un país atractivo para inversión extranjera en estos sectores, al ser un destino propicio para localizar servicios globales. Todo esto se debe a que cuenta con una gran disponibilidad de talento

humano calificado, climas de negocios favorables y costos que pueden competir en el mercado internacional, lo cual podrá permitir que se consolide como una plataforma de exportación de servicios cada vez más actualizados y con novedosas y mejores tecnologías (Asociación Colombiana de BPO, s. f.).

Discusión

En el presente artículo se logró identificar que la implementación de las TIC en las empresas genera beneficios que mejoran no solo la productividad y la eficiencia interna de estas, sino que también las hace más competitivas. Las empresas utilizan el acceso a internet en pro del mejoramiento de su gestión y reducción de costos, lo que trae una eficiencia tanto administrativa como operativa. La fidelización de clientes o mejoramiento de la atención que se presta a clientes actuales es otro de los beneficios que surgen del aprovechamiento de las TIC, pues son utilizadas para mejorar el servicio prestado, disminuir tiempos de entrega y desplazamientos. La definición de nuevos mercados y oportunidades de negocio genera innovación y extiende la participación en los mercados por medio de la red, ya que esta permite el crecimiento de la empresa, la amplitud de coberturas y tener comunicación directa con clientes potenciales (Tarazona, 2018).

El uso de las TIC por parte de las pequeñas y medianas empresas de distintos sectores de servicios en Colombia no solo depende del empresario; existen actualmente brechas digitales en el país que generan incertidumbres y temores a los emprendedores e incluso falta información sobre la correcta aplicación de las herramientas tecnológicas. El cambio en una empresa conlleva a la necesidad de adaptarse. Pero es complejo para una pyme salir de su zona de confort, pues las variantes resultan incómodas y son vistas como dificultades en sus procesos.

Una estrategia que podrían implementar las pymes en el correcto uso de las tecnologías de información y la comunicación es contar con personal capacitado que conozca claramente las estrategias que tiene la empresa y los objetivos por alcanzar, para tener la capacidad de tomar decisiones que lleven al cumplimiento de aquellos.

La inversión de las empresas en tecnologías de la comunicación e información debe ir de la mano con los cuadros de mando integral de la empresa, pues por medio de la TIC se pueden generar indicadores que permiten tomar acciones que corrijan y prevengan de forma oportuna y de esta manera garantizar una buena prestación de servicio al cliente. Con ello se minimizan los costos relacionados a las áreas de supervisión de personal y creando una ventaja competitiva (Rocha y Echavarría, 2017).

Colombia se ha venido abriendo a mercados internacionales con el fin de promover la inversión extranjera del servicio BPO, dado que dicho servicio llega a brindar a las empresas beneficios, a la par que aumenta la exportación del servicio. La finalidad de Colombia es impulsar y fortalecer el comercio internacional de servicios, implementando estrategias como los TLC, acuerdos de asociación económica y plan vallejo de servicios, entre otros (Gómez, 2018).

Conclusiones

Las empresas colombianas de servicios que logren adaptarse a los nuevos patrones de comercio internacional e implementar el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) obtendrán beneficios que mejorarán internamente su eficiencia y competitividad. Con ello se puede acceder a mercados internacionales, mediante la prestación de servicios que tengan cada vez una mayor sofisticación e incorporen tecnologías nuevas y modernas.

Las empresas que ofrecen el servicio outsourcing han tenido que crear estrategias y especializarse adecuadamente, ya que eso las ha llevado a tener reconocimiento regional y es un sector que

seguirá aplicando cambios y mejoras tecnológicas convenientes, para que este servicio llegue a ser uno de los más importantes en la comercialización internacional de Colombia.

Se logró identificar que las empresas prestadoras de servicios outsourcing no van a mejorar su competitividad y eficiencia con la sola aplicación de las tecnologías de la información y comunicación. Además de su aplicación, se debe contar con un capital humano profesional especializado y entrenado para manejarlas. Así mismo, deben existir instituciones de innovación y desarrollo tecnológico que puedan ofrecer su conocimiento en la aplicación y uso de las tecnologías.

Referencias

- Alderete, M. V. (2012). Medición de las tecnologías de la información y la comunicación en empresas de servicios de Colombia. *Cuad. admon. ser. organ*, 39-62.
- Almanza, M. y Archundia, E. (2015). El *outsourcing* y la planeación fiscal en México. Recuperado de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2015/1452/index.htm>
- Angües, P. (2015). *Análisis del Outsourcing como estrategia de gestión empresarial* (tesis de grado), Universidad de la Coruña, La Coruña.
- Asociación Colombiana de BPO. (s. f.). Sector de tercerización de procesos de negocio. Recuperado de <https://www.bpro.org/que-es-el-sector-bpo>
- Bedoya-Gómez, D. C. (2018). Outsourcing: Beneficios vs. riesgos, *Revista Perspectiva Empresarial*, 5(2), 101-112. DOI: 10.16967/rpe.v5n2a7
- Botello, H., Pedraza, A. y Contreras, O. (2015). Análisis empresarial de la influencia de las TIC en el desempeño de las empresas de servicios en Colombia, *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 2(45), 3-15.
- Cano, J. y Baena, J. (2015). Impacto de las tecnologías de información y comunicación en el desempeño de la negociación internacional, *Revista Brasileira de Gestão De Negócios*, 17(54), 751-768. <https://doi.org/10.7819/rbgn.v17i54.1901> .

- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2012). 30 años de Integración Comercial en la ALADI. Recuperado de http://www2.aladi.org/biblioteca/Publicaciones/ALADI/Secretaria_General/Documentos_Sin_Codigos/Caja_061_004.pdf
- Corzo, E. (2016). *Análisis estratégico del sector BPO & O a través de los beneficios del TLC Colombia – Estados Unidos para su internacionalización* (trabajo de grado) Universidad Piloto de Colombia, Bogotá D. C.
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística. (DANE). (27 de diciembre de 2019). Indicadores básicos de tenencia y uso de Tecnologías de la Información y Comunicación en empresas. Recuperado de https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/tic/bol_empresas_2018.pdf
- Duque, J., González, C. y García, M. (2014). Outsourcing y Business Process Outsourcing desde la Teoría Económica de la Agencia, *Entramado*, 10(1), 12-29.
- Espino, T. (2003). El outsourcing y su influencia en los objetivos de la estrategia de operaciones. Una aplicación empírica, *Cuadernos de Gestión*, 3(1-2), 83-99.
- Garcilazo, S. (2012). *El outsourcing en el desempeño de las exportaciones de las empresas*, *Contaduría y Administración*, 57(2), 135-158.
- Gil, I., Ruiz, M. y Calderón, H. (2009). La influencia de las TIC en la satisfacción del cliente en el comercio minorista, *Cuadernos de Administración*, 22(39), 59-73.
- Gómez, S. (2018). *Exportaciones de servicios call center-bogotá en el marco del tlc colombia-estados unidos durante el período 2013-2017* (trabajo de grado), Universidad Cooperativa de Colombia, Bogotá.
- Gómez, E., Tomasin, D. y Scarafia, I. (2004) *Outsourcing del comercio exterior* (tesis de grado). Universidad Abierta Internacional, Rosario, Argentina.
- Hidalgo, A. (2019). El outsourcing como estrategia competitiva de la empresa, *Revista Cultural del Ateneo de Cádiz*, (19), 15-29.
- Kinney Plaza, C., Guzmán Soria, E., & de la Garza Carranza, M. T. (2015). Minimización de costos con el uso de outsourcing en el área de sistemas de información de una empresa de autotransportes. *Revista RAITES*, 1(2), 63-80. <http://www.itc.mx/ojs/index.php/raites/article/view/144/142>
- Landin, S. (2017). *Marketing, Comercio Internacional y las TIC's*. Machala: UTMACH, 2018.
- López, A., Niembro, A. y Ramos, D. (2014). La competitividad de América Latina en el comercio de servicios basados en el conocimiento. *Revista CEPAL*, 113, 24-41.

- Martínez, K., Reyes, C., Inela, J. y Olarte, E. (2018). Plan de negocios para determinar la viabilidad de una empresa de administración delegada. Recuperado de https://repository.unim-nuto.edu/bitstream/10656/6965/1/TA_MartinezCipaconYerley_2018.pdf
- Ospina, A. y Duque, C. (2014). Externalización de la Información Tecnológica, Externalización del Proceso de Negociación, y Externalización del Proceso del Conocimiento, *Páginas: Revista académica e institucional de la UCPR*, 96, 177-192.
- Orozco Cárdenas, L. M., y Pérez Molina, S. (2020). *Outsourcing y tercerización de servicios profesionales contables en Colombia: Un análisis a partir del panorama de globalización y la implementación de la normatividad internacional* (trabajo de grado), Institución Universitaria Tecnológico de Antioquia, Medellín.
- Poncela, M. (8 de febrero de 2019). Impacto de las tecnologías digitales en la transformación del comercio internacional. Recuperado de <https://atcee.es/impacto-de-las-tecnologias-digitales-en-la-transformacion-del-comercio-internacional/>
- Procolombia. (s.f.). BPO. Recuperado de <https://ue.procolombia.co/oportunidad-por-sector/servicios/bpo>
- Quiroga-Parra, D., Torrent-Sellens, J. y Murcia, C. (2017). Usos de las TIC en América Latina: una caracterización, *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 25(2), 289-305. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052017000200289>
- Ramírez, D. (mayo de 2015). La importancia de las TIC en el negocio. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/277404875_La_importancia_de_las_TIC_en_el_negocio
- Rocha, J. y Echavarría, S. (2017). Importancia de las T.I.C.s en el ambiente empresarial (tesis de grado) Universidad de la Salle, Bogotá.
- Tarazona, B. E. (2018). Las TIC en las empresas. *Revista Digital Clic*, 4.
- UPEL (2016). *Manual de trabajos de grado de especialización y maestría y tesis doctorales*. Caracas: Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
- White, R. y Barry, J. (2003). *Manual Del Outsourcing: Guía Completa de Externalización de Actividades Empresariales para Ganar Competitividad*. Editores: Gestión 2000. España
- Zuluaga, M., Cano, J. y Montoya, P. (2018). Gestión logística en el sector textil-confección en Colombia: retos y oportunidades de mejora para la competitividad. *Clío América*, 12(23), 98-108. <https://doi.org/10.21676/23897848.2621>

Diagnóstico situacional del palmicultor del municipio de Villanueva, Casanare

Situational diagnosis of the palm grower in the municipality of Villanueva, Casanare

Angélica María Contreras Jáuregui*

Recibido: 07 - 09 - 2020 / Aceptado: 19 - 11 - 2020 / Publicado: 18 - 12 - 2020

Resumen

Este artículo presenta un diagnóstico situacional del palmicultor del municipio de Villanueva (departamento de Casanare) a partir de sus características económicas, las causas y efectos de las problemáticas que enfrentan, así como sus posibles soluciones. Para esto se utilizaron fuentes secundarias, tales como boletines estadísticos y económicos e informes de gestión del sector palmero, planes de desarrollo municipal y departamental y Esquemas de Ordenamiento Territorial (EOT). Posteriormente, se acudió a entidades como la Alcaldía, Cámara de Comercio y empresas y productoras del sector palmero. A través de un esquema de documentación de la información tipo digital se recolectaron los aportes de las publicaciones que estas entidades elaboraron acerca del sector objeto de estudio. Después, mediante el análisis de los puntos críticos, se determinaron las posibles soluciones a la cadena productiva del sector, que permitirán mejorar el rendimiento y competitividad, con lo que se establece, al mismo tiempo, la importancia que tiene la palma, los aceites, las grasas vegetales y los biocombustibles, que desde años atrás presentan un aumento revelador en la producción y consumo de sus principales productos y derivados.

Abstract

The article presents a situational diagnosis of the palm grower in the municipality of Villanueva, Department of Casanare, its economic characteristics, its current situation in terms of problems and possible solutions, as well as its causes and effects. For this, secondary sources were used such as statistical and economic bulletins and management reports of the palm sector, municipal and departmental development plans and territorial ordering schemes (EOT). After this process, entities such as the mayor's office, chamber of commerce, companies and producers of the palm sector were consulted, managing a scheme of documentation of digital information to obtain the contributions of the publications that the contacted entities have about the

> **Palabras clave:** Cadena productiva, palmicultor, Casanare, sector palmero, productividad.

Cómo citar este artículo (APA): Contreras, M. (2020). Diagnóstico situacional del palmicultor del municipio de Villanueva - Casanare. *Negonotas Docentes*, (16), 49 - 62

> **Keywords:** Productive Chain, Causes, Competitiveness, Diagnosis, Effects, Productivity.

Autores: Todos los autores contribuyeron sustancialmente a la elaboración del manuscrito y a la investigación de la que se deriva. Todos los autores declaran no tener conflicto de intereses.

* Ingeniera industrial, especialista en control interno e indicadores de gestión. Especialista en salud ocupacional. Magíster en administración de empresas y candidata a Doctora en Investigación y Docencia. Corporación Unificada Nacional de Educación Superior (CUN), Regional Casanare. Contacto: angelica_contreras@cun.edu.co

sector object of study. Then, by analyzing the critical points, it was possible to determine the possible solutions to the productive chain of the sector, which will improve productivity and competitiveness, thereby establishing the importance of palm, oils, vegetable fats and biofuels, since from years ago there has been a revealing increase in its production and consumption of its main products and their derivatives.

Introducción

Colombia es el cuarto productor mundial de palma de aceite, después de Malasia, Tailandia e Indonesia. Así mismo, se observa que el desempeño del sector palmero colombiano, durante el primer trimestre de 2019, tuvo un crecimiento positivo, particularmente con el aceite de palma crudo (Fedepalma, 2019a). Además, se reportó crecimiento en la producción de aceite de palma en las zonas norte, centro y oriental con respecto al primer trimestre de 2018.

La zona oriental, conformada por los departamentos de Meta, Cundinamarca, Caquetá y Casanare, alcanzó una producción de 203 467 toneladas de aceite de palma crudo y 35 373 toneladas de almendra de palma durante el 2018. Esta es la mayor participación en la producción nacional de estos productos, que corresponden al 43.3 % y el 35.7 % respectivamente (Fedepalma, 2019a).

De igual forma, los municipios que aportan al crecimiento en el departamento de Casanare presentan niveles de producción altos en cuanto a la producción de aceite de palma. Un ejemplo específico de la zona oriental es el municipio de Villanueva, que se sitúa como el cuarto municipio del departamento de Casanare en generar mayor aporte. Así mismo, este cultivo en el municipio se considera como una de las fuentes principales en la generación de empleo.

Teniendo en cuenta lo anterior, se hace necesario realizar un diagnóstico situacional actual del

sector palmero en el municipio de Villanueva, a partir de sus problemas, causas y efectos, al tiempo que se busca establecer posibles soluciones desde un análisis de los puntos críticos de la cadena productiva que permita al sector mejorar su rendimiento y competitividad.

Diagnóstico

El sector de la palma en Colombia se encuentra distribuido en cuatro zonas: la zona norte, conformada por los departamentos del Magdalena, Norte del César, Atlántico y Guajira; la zona Central, por Santander, Norte de Santander, Sur del César y Bolívar; la zona suroccidental, por Nariño; y la zona oriental, por Meta, Caquetá, Cundinamarca y Casanare.

En el departamento de Casanare, el sector palmero tiene participación en producción de palma de aceite en diez municipios, entre ellos Villanueva, que ocupa el cuarto lugar de los municipios con mayor participación y rendimiento:

Villanueva hace parte como municipio del Departamento de Casanare hacia el sur, ubicado en el piedemonte y a orillas de los caños Agua Clara y Perales o Arietes.

El casco urbano del municipio presenta en los meses de enero a marzo temperaturas promedio a los 25.7 °C, siendo estos los más calurosos del año; contrario a estas temperaturas encontramos temporadas de lluvias en el mes de abril hasta el mes de octubre, de acuerdo con la estación del IDEAM

Huerta La Granja. Estas características establecen para el municipio clima húmedo y cálido.

Se encuentra ubicado sobre la Marginal del Llano vía principal con gran aglomeración de viajeros y turistas, que se mueven de Villavicencio a Bogotá e inversamente, haciendo que el municipio de Villanueva se considere un eje importante de crecimiento económico por el turismo vacacional y recreacional, así mismo el cambio de bienes y servicios. (Alcaldía Municipal de Villanueva Casanare, 2018)

Estas características geográficas y de ubicación del municipio lo posicionan como una pieza clave para inversión, competitividad, crecimiento económico de la región y como fuente generadora de empleo.

Geográficamente cuenta con una extensión de 825 km², de los cuales el 4.55 % corresponden a la cabecera municipal. Limita al oriente con el municipio de Tauramena y Monterrey, al occidente y sur con el Departamento del Meta y al norte con el municipio de Sabanalarga. (Alcaldía Municipal Villanueva Casanare, 2020)

En el municipio de Villanueva, Casanare, de su población total de 36 184 habitantes, el 51 % son hombres y 49 % mujeres; el 75 % se encuentra ubicada en la cabecera municipal y el 25 % restante en área urbana. De otra parte, 0.45 % de los habitantes hacen parte de comunidades indígenas y 3.66 %, a siete comunidades afrocolombianas. Adicionalmente, tiene una cobertura en educación media del 95 % y una tasa de deserción del 3.14 % a 2018 (Departamento Nacional de Planeación, 2020). Las estadísticas del Sisbén, en el año 2017, establecen 9802 hogares y 29 554 registrados y validados (Departamento Nacional de Planeación, 2020), su índice de pobreza se encuentra en 41.2 % (Departamento Administrativo Nacional de Estadística, 2019). Además, el municipio de Villanueva cuenta con una

división administrativa distribuida en 3 centros poblados, 16 Barrios y 19 veredas.

Economía

El municipio es principalmente agrícola con un área cultivada de 25 151 hectáreas, 13 701 hectáreas de bosques y 2.956 hectáreas con otros usos, los principales cultivos son de palma africana y arroz, como principales generadores de empleo, se cuenta con molinos de arroz y plantas extractoras de aceite derivado del fruto de la palma, las cuales a su vez son las principales fuentes de empleo. [...] De este modo,] el municipio se encuentra con un potencial considerable por su ubicación geográfica, oferta de recursos y servicios eco sistémico, por su vocación agrícola y el recurso humano con el que cuenta.

Aun el municipio es atractivo a la inversión y altamente competitivo, también cuenta con dificultades en los servicios de salud, educación técnica, tecnológica y profesional, generación de empleo, transformación de materia prima, protección al medioambiente y fortalecimiento institucional, de este modo y dando continuidad a los lineamientos dados desde el plan de desarrollo nacional, el municipio se fortalecerá en los próximos años en educación como estrategia para la paz, desarrollará de manera más eficiente políticas públicas articuladas para generar un crecimiento verde y propenderá por el mejoramiento de la calidad de vida de todos. (Rincón, 2015, p. 7)

Para el caso de Colombia, en el 2014 se evidencia que el área de las Unidades de Producción Agropecuaria (UPA) cerró en 109 millones de hectáreas. De ellas, el departamento de Casanare representó aproximadamente 4 millones de ha, es decir, 4 % de participación a nivel nacional; y para el municipio de Villanueva, 92 mil ha, 2 % de participación a nivel departamental) (Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas, 2014).

Tabla 1. Composición de las Unidades Productivas de la zona oriental (Casanare, Cundinamarca, Meta)

	No. de UPAS (ha)	No. de fincas	No. de fincas con viveros	No. de plantas de beneficio	No. de lotes	Área sembrada con palma de aceite
Total Zona	138	98 250	16	24	962	50 351
Casanare	6	12 089	1	4	73	8243
Aguazul	1	720	0	1	9	397
Villanueva	4	10 496	1	3	62	7558
Yopal	1	873	0	0	2	288
Cundinamarca	3	992	2	1	17	380
Meta	129	85 169	13	19	872	41 728

Fuente: tomada del Sistema de Información Estadística del Sector Palmero, 1997, Distribución de las UPAS según Organización Jurídica Centro, en <https://bit.ly/362XNMI>.

El departamento de Casanare contaba, para el año 2018, con un total de 19 355 ha sembradas de palma,. De ellas, 44 221 ha son de cultivo y tienen una participación del 11 % en la producción total del área sembrada en el país (Ángel, 2018). “Esta fortaleza agropecuaria del departamento del Casanare no es ajena a la del municipio de Villanueva que tiene una vocación eminentemente agrícola” (Rincón Vera, 2015, p. 19).

La economía de Villanueva está fundamentada principalmente en la agricultura en cultivos de arroz, palma de aceite, entre otros; y la ganadería en bovinos de cría, ceba y levante. En segundo lugar, basa parte de su desarrollo en el sector de transformación y extracción, y en tercer lugar, el sector comercial, de banca y de servicios. (Alcaldía Municipal de Villanueva Casanare, 2018, Economía, párr. 1)

De esta forma, el cultivo más representativo en el municipio es la palma de aceite, que genera una gran cantidad de empleos directos e indirectos, e incide significativamente en la economía del departamento.

La economía del municipio de Villanueva está caracterizada por el progreso de la agroindustria, especialmente en la transformación de cultivos de arroz, palma de aceite y explotación de la madera e hidrocarburos; así mismo las actividades del sector servicios.

En el municipio se puede apreciar que cuenta con los servicios públicos domiciliarios básicos tales como: acueducto, alcantarillado, gas, energía eléctrica y telefonía. (Municipio de Villanueva y Ministerio de Trabajo, como se citaron en Moreno Cruz, 2018, p. 12)

Uso del suelo

En cuanto al uso del suelo encontramos que Casanare cuenta con 4 026 048 hectáreas para la producción, distribuidas en: sector pecuario 3 701 042 hectáreas, agrícola 159 908 hectáreas, bosques 81 274 hectáreas, otros usos 49 138 hectáreas y 34 686 hectáreas área de perdida, para el caso de Villanueva la distribución y uso del suelo, así como el desarrollo de actividades productivas no es distinto, determinándose como principales actividades agrícolas o agroindustriales la palma y el arroz.

[... Además,] en relación con el uso del suelo de Villanueva, la ganadería y los cultivos ocupan casi la totalidad del área del municipio; [sin embargo], se observa con preocupación la subutilización del suelo y la carencia de control sobre los recursos naturales pues el área de bosques nativos ha disminuido notablemente durante los últimos años.

Según la revisión del Esquema de Ordenamiento Territorial de Villanueva y el Plan Vial del departamento del Casanare 2010-2019 el uso del suelo municipal comprende: 22 869,40 hectáreas en cultivos, 35 255,43 hectáreas en pastos, 13 421,07 hectáreas en bosques, 10 253,15 hectáreas en otros usos y 598,26 hectáreas en el sector urbano, para un total de 82 397,31 hectáreas. (Rincón Vera, 2015, pp. 19-20)

Infraestructura tecnológica agroindustrial

Los empujes transformadores agroindustriales en el uso de infraestructura tecnológica se han enfocado en temas concernientes a los eslabones de la cadena productiva de valor (MADR-UNAL, 2009, como se citó en Ruiz *et al.*, 2012, p. 142). Para el municipio objeto de estudio, han sido determinantes en el eslabón de producción primaria y de extracción de aceite crudo.

Según el plan de desarrollo 2020-2023 del municipio de Villanueva, se establece que es el tercer municipio con patrimonio económico propio en el Departamento de Casanare, principalmente representado por sus actividades agroindustriales y transformación en los cultivos de arroz, palma de aceite y explotación de la madera.

Los cultivos de palma de aceite en el municipio de Villanueva, están ubicados principalmente en extensiones de tierra de empresas palmicultoras

como Palmas del Casanare, Palmas Santana, Palmar del Oriente y las plantas extractoras del Sur de Casanare S.A.S. y Palmas Santana Ltda., estas últimas acaparan producción del municipio y de otros municipios vecinos. La producción que generan estas empresas representa el 90 % de la producción total del municipio y un 6.1 % de la producción nacional. (Municipio de Villanueva y Ministerio de Trabajo, como se citó en Moreno, 2018, pp. 12-13)

Sector agrícola

La extensión de tierra del sector dedicada a la producción agrícola es de aproximadamente 22.864,40 hectáreas, esto representa para el municipio de Villanueva que sea el de mayor área del departamento dedicada a cultivos en un 27.8%. Cuenta principalmente con cultivos de mayor área sembrada en arroz riego y secano, palma de aceite y otros en menor cantidad como el maíz, plátano, cacao, piña, soya y yuca. [...] Por otro lado, este sector crea gran cuantía de empleos, ya que se requiere un trabajador permanente por cada 5 u 8 hectáreas. (Moreno, 2018, p. 23)

Según balance del sector palmero para el 2018, el municipio obtuvo un rendimiento de 4.26 t/ha, una producción de 46 008 toneladas, y un área cosechada de 10 800 ha (Fedepalma, 2019a).

Todo este contexto del palmicultor del municipio de Villanueva determina “una baja productividad por hectárea y altos costos de producción, obstaculizando la competitividad regional. Lo anterior, principalmente por las bajas economías de escala, los altos precios de los insumos y la ausencia de paquetes tecnológicos” (Documento Conpes 3797, 2014, como se citó en Alcaldía municipal Villanueva Casanare, 2014, p. 28).

Metodología

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, por medio del cual se logró evidenciar la situación actual del sector palmero, sus características económicas, las causas y efectos de sus problemáticas, así como sus posibles soluciones. Para esto, se utilizaron fuentes secundarias, tales como boletines estadísticos y económicos e informes de gestión del sector palmero, planes de desarrollo municipal y departamental y Esquemas de Ordenamiento Territorial (EOT). La población objeto de estudio está conformada por el eslabón agroindustrial del sector de la palma de aceite, es decir, los productores pequeños y medianos, las tres plantaciones Palmar del Oriente, Palmas Casanare y Palmas Santana, y dos extractoras: Extractora del sur de Casanare y Palmas del Oriente del municipio de Villanueva (Casanare).

Por otra parte, se consultaron fuentes de información primaria (documentos, publicaciones en web, entre otras fuentes) y secundarias, publicadas por las empresas y productores del sector palmero, según un esquema de documentación de la información tipo digital. Seguidamente, mediante el análisis de los puntos críticos, se pudieron determinar las posibles soluciones a la cadena productiva del sector, que permitirán mejorar el rendimiento y la competitividad. La información documental se analizó y tabuló y, posteriormente, los resultados se presentaron a través de tablas y gráficas que permitieron responder al problema. La investigación tuvo un carácter exploratorio, descriptivo y empleó la metodología de acción participación, pues su objetivo era establecer un diagnóstico actual del palmicultor del municipio de Villanueva (Casanare).

Áreas de estudio

El eslabón de los productores primarios hace referencia a los palmicultores, y sus:

Desafíos y problemas descritos y que están conexos al mejoramiento continuo de los cultivos:

- Aprovechamiento de la tierra para el cultivo de semillas
- Métodos empleados para el proceso de cultivo
- Administración y manejo de las plántulas
- Adecuación y manejo de los suelos
- Manejo y provisión del recurso hídrico
- Acomodación a los cambios derivados del cambio climático
- Manejo fitosanitario y sanitario concernientes con el impacto de calidad de los suelos y el impacto ambiental traspasada la acidificación formada en el cultivo de palma de aceite.

La administración de estos cultivos desafía a los palmicultores a dos retos:

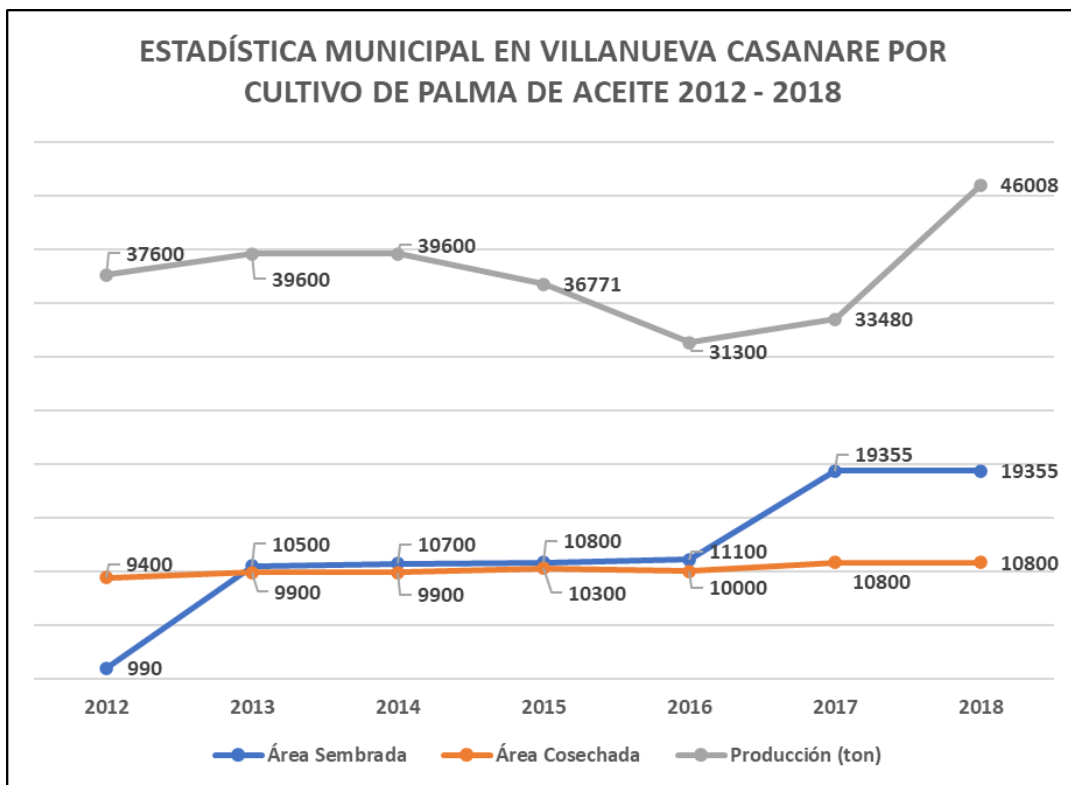
1. Vigilar e intervenir las enfermedades de la marchitez letal y pudrición del cogollo.
2. Asegurar la disponibilidad del recurso humano casanareño en estas actividades en los cultivos de palma de aceite.

Otras restricciones del sector a nivel nacional y departamental son:

- Adecuación y manejo de las semillas nativas
- Aprovechamiento y adaptación de la biotecnología en los procesos industriales del sector
- Ausencia y escasez a semillas del exterior
- Incremento de los insumos agroquímicos

- Falta de estudios técnicos del área a cultivar para garantizar buen rendimiento y producción
- El crecimiento de hectáreas sembradas y el progreso de la zona oriental [especialmente en Villanueva, que puede apreciarse en la Figura 1... Igualmente,]
- Poca articulación gremial debido al crecimiento tardío del cultivo y dificultad de asegurar incrementos en área cultivada y participación [... municipio] en el mercado. (Ruiz Ramos et al., 2012, pp. 135-136)

Figura 1. Estadística municipal en Villanueva (Casanare) por cultivo de palma de aceite 2012-2018



Fuente: elaboración propia a partir de los datos del Reporte: área, producción, rendimiento y participación municipal en el departamento por cultivo, del Ministerio de Agricultura, 2018.

Así mismo, el eslabón de la cadena (extracción de aceite crudo) afronta dificultades como:

- Poca capacidad de procesamiento del fruto
- Deficiencia en la adaptación de la tecnología
- Aprovechamiento y manejo de subproductos de la extracción para apertura de nuevos mercados.
- Incremento en los consumos de energía en las plantas de beneficio
- Inadecuado manejo del mantenimiento y sustitución de maquinaria
- Incrementos en los costos de producción en aceites crudos y sus derivados
- Uso inadecuado de los derivados del aceite

Los demás eslabones de la cadena productiva del sector no existen en el departamento debido a:

- Las industrias grandes de alimentos, grasas, farmacéuticos y químicas se encuentran ubicadas en los centros industriales del país

- Las empresas líderes gobiernan la producción de biodiesel para venta o exportación
- Poco conocimiento del mercado consumidor no proporcionan visión de valor agregado y producción por parte [de los palmeros del municipio]. (Ruiz et al., 2012, p. 136)

Problemas y desafíos

Tabla 2. Problemas y desafíos de los dos eslabones de la cadena productiva del sector palmero.

PRODUCCIÓN PRIMARIA	EXTRACCIÓN DE CRUDO
<ul style="list-style-type: none"> • Limitaciones en la aplicación de biotecnología a recursos genéticos nativos. • Falta de reglamentación para la realización de pruebas agronómicas, de certificación de semilla de palma y de registro. • Escasez en suministro internacional de semilla mejorada. • Incremento del costo del fertilizante químico granulado. • Ausencia de análisis técnicos de aptitud de suelos y la poca existencia de una cultura de siembra con la conveniente adecuación de tierras. • Poca percepción del consumidor de aceites • Falta de nuevos productos derivados del aceite de palma • Restricciones jurídicas y altos costos para acceder a la propiedad de tierras. • Ausencia de nuevos productos • Incremento de tributos de tierras agrava la propiedad rural explotada adecuadamente 	<ul style="list-style-type: none"> • La poca capacidad de procesamiento del fruto • Uso ineficiente de la capacidad instalada. • No existe tecnología disponible para aprovechar subproductos (biomasa residual). • No se ha optimizado el consumo de energía en plantas de beneficio. • Altos costos de producción.

Fuente: parcialmente tomada del Plan Estratégico Departamental de Ciencia, Tecnología e Innovación (PEDCTI) de Casanare (Ruiz et al., 2012)

Ciencia, tecnología e innovación (CTeI)

Por lo tanto, se sintetiza para el sector palmero las necesidades en CTeI, en la formación de talento humano por parte de las Instituciones de Educación Superior que se encuentran en el municipio, y en áreas de formación relacionadas con la industria, la producción, y el proceso de adaptación de dicho recurso humano. (Ruiz Ramos et al., 2012, p. 138)

Por otra parte, siguiendo los planteamientos de Silva (2017), también se puede mencionar la necesidad de desarrollo tecnológico de la cadena productiva de la palma y la falta de alianzas estratégicas de los actores de la cadena productiva para el mejoramiento de la productividad y competitividad.

Tabla 3. Capacidades en ciencia, tecnología e innovación para el desarrollo del sector palmero.

PRODUCCIÓN PRIMARIA	EXTRACCIÓN DE ACEITE CRUDO
<ul style="list-style-type: none"> • Amplia oferta académica de programas académicos profesionales, tecnólogos y técnicos en áreas del conocimiento de las ingenierías y ciencias básicas articulados con la cadena productiva • Manejo adecuado en el desarrollo de nuevos procesos y/o mejoras para las actividades propias del eslabón primario en el ámbito local. • Iniciativas y planes desarrollados por los diferentes agentes del municipio, pero con un nivel de ejecución nulo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Presencia de iniciativas estratégicas para la articulación de los eslabones de la cadena productiva [productores, palmicultores, entidades gremiales, academia, Estado]. • Establecer niveles básicos de formación en temáticas de adaptación y/o adopción de tecnologías y técnicas del sector palmero. • Presencia de programas de formación complementarios para el capital humano

Fuente: parcialmente tomada del *Plan Estratégico Departamental de Ciencia, Tecnología e Innovación (PEDCTI) de Casanare* (Ruiz et al., 2012).

A continuación, se presenta algunas posibles soluciones para que el palmicultor pueda mejorar su productividad y competitividad, y superar la problemática fitosanitaria:

- [L]a conformación de núcleos palmeros. Para la zona oriental (Casanare, Meta y Cundinamarca), se tiene establecido, a 2019, treinta (30) núcleos palmeros, 6 en el departamento de Casanare y 2 en Villanueva (Fedepalma, 2019a);
- “[L]a generación de incentivos económicos y/o tributarios, [... para] la generación de valor agregado” (Ruiz Ramos et al., 2012, p. 140), teniendo en cuenta las buenas prácticas de manufactura y de producción más limpia (BPM) y las buenas prácticas agrícolas (BPA) para el proceso de extracción del aceite de palma.
- [L]a conformación de la Mesa Redonda de Aceite de Palma Sostenible (RSPO, por sus siglas en inglés).

- [L]a implementación de nodos de producción limpia en alianza con Corpoica.
- La generación de alianzas estratégicas gremiales para adelantar investigaciones que le permitan al sector generar conocimiento, mejorar la producción y los rendimientos. (Ruiz Ramos et al., 2012, p. 140) de la cadena productiva de la palma.
- El fortalecimiento de las competencias laborales que le permitan al talento humano mayor desempeño laboral en el sector y en la región, y establecer un programa de desarrollo y formación de competencias para ellos y en áreas del conocimiento como el turismo, producción limpia y actividades productivas propias del sector y de la región. (Ruiz et al., 2012, p. 140)

Según Mosquera Montoya et al. (2009), la cadena productiva de palma en cada uno de sus eslabones se enfoca en distintas temáticas.

Así, para el eslabón de producción primaria, tienen que ver con: 1) los procesos de siembra y cosecha industrializados, 2) la adecuada utilización

de técnicas, métodos, procesos y tecnologías para la mejora en la agricultura de precisión, 3) el progreso genético y biológico de plántulas y semillas, 4) el adecuado manejo y aprovechamiento de los recursos naturales y que el impacto sea amigable con el medio ambiente y 5) vigilancia y control en el manejo de enfermedades y plagas. (MADR-UNAL, 2009).

Para el segundo eslabón de la cadena productiva (extracción de aceite crudo), las áreas temáticas en las cuáles se vienen liderando procesos de investigación son: 1) Mejoramiento de procesos de extracción y 2) Aprovechamiento y manejo de la biomasa residual. (Ruiz et al., 2012, p. 142).

En la Tabla 4, se presentan las brechas tecnológicas del sector palma:

Se presentan las líneas y sublíneas de investigación determinadas para el [...sector], los demás recuadros de colores representan capacidades del [...sector]; es decir, muestran las relaciones de qué capacidades se deben priorizar, establecer y desplegar en el sector. (Ruiz et al., 2012, p. 129)

El color verde indica baja capacidad y el color naranja media capacidad.

Tabla 4. Principales tendencias de innovación para el sector palmero de Colombia.

Mejoramiento continuo de la producción	<p>Procesos de siembra y cosecha industrializados</p> <p>La poca incorporación de técnicas eficientes en los procesos y que permitan disminuir los costos</p>	<p>Agricultura de precisión</p> <p>La ausencia de tecnologías implementadas que le permitan al sector seguimiento, ajustes y monitoreo a las condiciones de los cultivos</p>	<p>Progreso genético y biológico de plántulas y semillas</p> <p>Ausencias y escasez de semillas del exterior</p>	<p>Manejo de enfermedades y plagas</p> <p>Falta de estudios técnicos del área a cultivar y es mayor la presencia de enfermedades en los cultivos.</p> <p>Poca vigilancia y control a las enfermedades y plagas</p>
Siembra y cosecha	<p>Procesos de siembra y cosecha industrializados</p> <p>Poca asignación de recursos en la cadena de palma para participar en programas de formación en temas agroindustriales</p>	<p>Agricultura de precisión</p> <p>Amplia oferta de programas de formación en ingenierías, que no se articulan con el sector.</p>	<p>Progreso genético y biológico de plántulas y semillas</p> <p>Los procesos de investigación adelantados se relacionan con otras regiones del país o por instituciones de Educación Superior que no se encuentran en la región de la Orinoquia, y cuya generación de conocimiento e impacto en los cultivos del departamento son nulas</p>	<p>Manejo de enfermedades y plagas</p> <p>Las necesidades del sector en cuanto al control de plagas y enfermedades no son acordes con los programas técnicos, tecnológicos y profesionales ofertados para la agroindustrial local.</p>
Mejoramiento en los procesos de extracción de aceite	<p>Mejoramiento de procesos de extracción</p> <p>Alto consumo de energía y biomasa en los procesos de extracción y que no son eficientes</p>	<p>Manejo y aprovechamiento</p> <p>Uso inadecuado y deficiente de la biomasa producto del proceso de extracción, de las fuentes de energía.</p> <p>Poca reutilización de residuos, desperdicios, entre otros del proceso productivo</p>		<p>Manejo medioambiental eficiente</p> <p>Ausencia de un manejo ambiental adecuado que minimice la contaminación. Falta de estudios y análisis de ecosistemas y suelos que generen un mejor uso de la tierra.</p>

Nota. Tabla elaborada a partir de la información publicada en el *Plan Estratégico Departamental de Ciencia, Tecnología e Innovación (PEDCTI) de Casanare*, escrito por C. F. Ruiz Ramos, D. Henao Gómez, M. Lozano Borda, L. A. Colorado Aldana, H. M. Holguín, J. Velandia Sánchez, O. Navarro Morato, J. O. Montes de la Barrera, R. Cancino Salas y M. Salazar Acosta, 2012, Observatorio Colombiano de Ciencia y Tecnología, p. 139.

Del análisis de brechas realizado por Ruiz *et al.* (2012) se evidencia:

- Poca capacidad de agregación de la CTel de los eslabones de la cadena productiva de palma de aceite
- Falta de mano de obra local y regional calificada en actividades propias del sector, la mano de obra empleada en el momento corresponde a otras regiones que no es propiamente del Casanare.
- Pérdida de productividad y competitividad del sector por altos costos invertidos en el uso de métodos, técnicas e insumos requeridos por las actividades propias del sector.

Podría afirmarse que el incremento del área cultivada de palma en la región del Casanare ha sido orientado más por la generación de política nacional de biocombustibles —la cual va

alineada con incentivos tributarios—, y por el aprovechamiento y adecuado uso de tierra cultivable, que por una proyección deseable de escenarios productivos para el sector; se requiere de un mejor beneficio y articulación gremial con los recursos actuales del sector y de la región.

El mayor desafío para el resto de la cadena, dada la inexistencia de los eslabones de transformación y refinamiento, y una comercialización es el fomento de incentivos necesarios para el establecimiento de industrias en la región que se articulen a los eslabones existentes y le generen al sector palmero una mejor perspectiva desde lo social, ambiental y económico, con objetivos de mejorar la productividad y competitividad de la palma de aceite y la sostenibilidad de su contribución en el mercado nacional y de exportación. (Ruiz *et al.*, 2012, p. 146)

Conclusiones

- Es necesario buscar que los procesos productivos del sector de la palma sean más eficientes, ya que sigue siendo uno de los principales retos. En este sentido, es claro que la productividad está asociada tanto a factores que dependen directamente del productor como a la adopción de tecnologías y de las mejoras prácticas. Igualmente, existen otros factores importantes que en gran medida exceden al control del productor: variabilidad climática, déficit hídrico, condiciones de infraestructura regional, impacto de los bajos precios del aceite, limitaciones del acceso al crédito, entre otros.
- La generación de tecnologías y buenas prácticas en el manejo del cultivo son claves para incrementar la productividad.
- La transferencia de tecnología, formación y capacitación, y la adopción de mejores prácticas agrícolas puede ayudar a cerrar las brechas de productividad en el sector palmero.
- Las mejores tecnologías de procesamiento y las metodologías para la determinación del potencial industrial de aceite y la optimización del fruto conllevarían al aprovechamiento de los mercados, el posicionamiento del sector, el desarrollo de nuevos productos y el uso eficiente de los recursos que se tienen para propender por un mayor y más estable ingreso palmero.

Referencias

- Alcaldía Municipal de Villanueva Casanare. (2014). Revisión Esquema de ordenamiento territorial Villanueva-Casanare. http://villanuevacasanare.micolombiadigital.gov.co/sites/villanuevacasanare/content/files/000151/7518_2documentodeseguimientoyevaluacinfinalconcambios.pdf
- Alcaldía Municipal de Villanueva Casanare. (2018). Nuestro municipio. Recuperado de <http://villanuevacasanare.micolombiadigital.gov.co/municipio/nuestro-municipio>
- Ángel, M. (16 de mayo de 2018). En Casanare hay sembradas 44.2221 hectáreas de palma africana. *Presa Libre Casanare*. Recuperado de <https://prensalibrecasanare.com/casanare/29384-en-casanare-hay-sembradas-44221-hectareas-de-palma-africana.html>
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística. (2019). Pobreza multidimensional por departamentos 2018. Recuperado de https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/condiciones_vida/pobreza/2018/presentacion_pobreza_multidimensional_18_departamento.pdf
- Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas. (2014). Censo Nacional Agropecuario 2014. Recuperado de <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/agropecuario/censo-nacional-agropecuario-2014>
- Departamento Nacional de Planeación. (2020). TerriData (Versión 1.2.1) [Mobile app]. Plat Store. <https://terridata.dnp.gov.co>
- Fedepalma. (2019a). Balance económico del sector palmero colombiano en el primer trimestre de 2019. Boletín Económico. Recuperado de https://web.fedepalma.org/sites/default/files/files/Fedepalma/BET_junio_2019.pdf
- Fedepalma. (2019b). Localización de las empresas ancla de los núcleos palmeros: motor del campo colombiano, comprometido con la sostenibilidad. <https://web.fedepalma.org/sites/default/files/files/infografias/infografia-nucleospalmeros-2019.pdf>
- Ministerio de Agricultura. (2018). Reporte: Área, Producción, Rendimiento y Participación Municipal en el Departamento por Cultivo. <https://www.agronet.gov.co/estadistica/Paginas/home.aspx?cod=4>
- Moreno Cruz, J. O. (2018). Caracterización de la infraestructura tecnológica, las organizaciones y el apoyo institucional en la agroindustria de los municipios de Villanueva, Tauramena y Sabanalarga, para los Planes de Energización Rural Sostenibles – PERS, del departamento de Casanare: una opción para el desarrollo rural productivo [Trabajo de grado]. Universidad de los Llanos, Villavicencio, Colombia.

- Mosquera, M., Bernal, P. y Silva, A. (2009). Agenda prospectiva de investigación y desarrollo tecnológico para la cadena productiva de la palma de aceite en Colombia, con énfasis en oleína roja. Recuperado de <http://bibliotecadigital.agronet.gov.co/handle/11348/6329>
- Rincón, R.. (2015). Un gobierno para hacer historia. Recuperado de <http://docplayer.es/11379600-Un-gobierno-para-hacer-historia.html>
- Ruiz, C., Henao, D., Lozano, M., Colorado, L., Mora, H., Velandia, J., Navarro, O., Montes, J., Cancino, R. y Salazar, M. (2012). *Plan Estratégico Departamental de Ciencia, Tecnología e Innovación (PEDCTI) de Casanare*. Observatorio Colombiano de Ciencia y Tecnología. <https://bit.ly/37v9rAM>
- Sistema de Información Estadística del Sector Palmero. (1997). Distribución de las UPAS según Organización Jurídica Centro. <https://bit.ly/362XNMi>
- Silva, G. (2017). La innovación y educación: variables claves para la competitividad de las empresas. *Clío América*, 10(20). <https://doi.org/10.21676/23897848.2079>

Liderazgo transformacional como generador de gestión social en los semilleros de investigación universitarios en Santa Marta

Transformational Leadership as a Generator of Social Management
in the University Research Seeds in Santa Marta

Iris María Cantillo Velásquez*, Miguel Alfonso Niebles Gamarra** y Kelly Yadira Jaramillo Plaza***

Recibido: 13 - 08 - 2020 / Aceptado: 01 - 11 - 2020 / Publicado: 18 - 12 - 2020

Resumen

El presente artículo de reflexión tuvo como propósito principal analizar el liderazgo transformacional como productor de gestión social de conocimiento en los semilleros de investigación universitarios de Santa Marta. Ello buscaba reflexionar acerca del liderazgo ejercido desde los semilleros de investigación universitarios, mediante el examen de las características de liderazgo actual. La metodología utilizada en dicho estudio se realizó bajo un enfoque mixto, tipo descriptivo, haciendo uso del método etnográfico. La técnica aplicada fue la observación participativa, como también la entrevista semiestructurada. La población objeto de estudio estuvo constituida por investigadores activos y semilleristas de 5 semilleros en instituciones universitarias en la ciudad de Santa Marta. Los datos, adquiridos por medio de análisis, proceso de categorización y estructuración, señalan una notable debilidad de liderazgo transformacional y un bajo impacto en el aporte significativo a la gestión social. Así mismo, existe algo de indiferencia en la integración entre semilleros universitarios y las comunidades. Además, se percibe una baja motivación en la consolidación de estrategias de cooperación e inspiración para lograr cambios sociales significativos.

Abstract

The main purpose of this reflection article was to analyze transformational leadership as a producer of social knowledge management, in the university research seedbeds of Santa Marta. This seeks to reflect on the leadership exercised from the university research seedbeds, through analysis of the characteristics of current leadership. The methodology used in this study was carried out under a mixed descriptive approach, using the ethnographic

> **Palabras Clave:** Gestión Social, Liderazgo Transformacional, Semilleros de Investigación.

Cómo citar este artículo (APA): Cantillo, I., Niebles, M. y Jaramillo, K. Liderazgo transformacional como generadores de investigación universitarios en Santa Marta. *Negonotas Docentes*, (16), 63 - 75

> **Keywords:** Social Management, Transformational Leadership, Research Seedbeds.

* Doctora en Ciencias Políticas, Magister en Cooperación Internacional, Profesional en Negocios Internacionales. Docente investigadora Programa de Negocios Internacionales Corporación Unificada Nacional de Educación Superior, CUN, Líder de investigación grupo Rescun. Contacto: iris_cantillo@cun.edu.co

** Estudiante octavo semestre Programa de Negocios Internacionales Corporación Unificada Nacional de Educación Superior CUN. Joven investigador del Semillero de Investigación Más Negocios Internacionales. Contacto: miguel.niebles@cun.edu.co

*** Profesional, Egresada del Programa de Negocios Internacionales Corporación Unificada Nacional de Educación Superior CUN. Joven investigadora del Semillero de Investigación Más Negocios Internacionales. Contacto: kelly.jaramillo@cun.edu.co

method, participatory observation, as well as semi-structured interview. The population under study was made up of active researchers and seedlings from 5 seedbeds in university institutions in the city of Santa Marta. The data, acquired through the analysis, categorization process, and structuring, indicates a notable weakness of transformational leadership and a low impact on the significant contribution to social management. Likewise, there is some indifference in the integration between university seedlings and the communities, in addition to a perceived low motivation in the consolidation of cooperation and inspiration strategies to achieve significant social changes.

Autores: Todos los autores contribuyeron sustancialmente a la elaboración del manuscrito y a la investigación de la que se deriva. Todos los autores declaran no tener conflicto de intereses.

Introducción

El liderazgo transformacional es vital porque genera compromiso, motivación, orientación al logro, entre otros aspectos positivos. En ese sentido, la presencia de este tipo de liderazgo en gestión universitaria es favorable. Un líder educativo se caracteriza por tener unas habilidades idóneas de gestión estrategia de interacción, motivación, creatividad, sentido pedagógico para guiar a sus colaboradores.

Por ello, el gerente educativo y líder de investigación deben tener como rol principal esa capacidad de generar empatía y transformación al cambio, así como habilidades para armonizar las relaciones en la gestión del conocimiento. Debe ser sensible a la percepción de las necesidades que se presentan y neutral ante las relaciones interpersonales del grupo; tener la capacidad de

potenciar el liderazgo entre sus colaboradores, a través de la creación de espacios de inclusión con las comunidades en la que puedan participar y de este modo ser líderes transformacionales (Lupano y Castro, 2006).

Ante lo anterior, se puede inferir que los cambios generados en los semilleros de investigación universitarios en Santa Marta pueden darse por motivación de su líder o iniciativa de sus colaboradores, ante la necesidad de realizar transformaciones en la sociedad y de este modo tener esa actitud de trabajar mancomunadamente. De esta manera surge la siguiente formulación de investigación: ¿cómo se desarrolla el liderazgo transformacional como generador de gestión social en los semilleros de investigación universitarios de Santa Marta?

Marco Teórico

Liderazgo Transformacional

Para algunos autores, el liderazgo transformacional está relacionado con el ejercicio organizacional y el compromiso (Li, Castaño y Li, 2018; Breevaart, Bakker, Hetland y Hetland, 2014; Kovjanic, Schuh y Jonas, 2013, Srithongrungrung 2011). Autores como (García, 2011; Strukan,

Nikolić, y Sefić, 2017) sostiene que el liderazgo transformacional genera cambios positivos en los seguidores, llevándolos a una fuerte identificación con la visión compartida de su líder. Del mismo modo, Schaufeli, (2015) sostiene que el liderazgo transformacional cuenta con unas características como la motivación, estimulación e inspiración entre el líder y los seguidores, de

modo que se promueve una transformación que genera aspectos positivos a la hora de obtener resultados. Esto produce inspiración en los seguidores, confianza en sí mismo y, de esa manera, un ambiente propicio para la creatividad y la proactividad.

En otras palabras, el liderazgo transformacional es aquel que tiene la capacidad de desarrollar cambios importantes, de forma positiva, en los que se orienta una visión, que se caracteriza por ser incluyente, flexible y ante todo tolerante a esas situaciones de frustración o falta de confianza; estas se transforman de tal manera que es capaz de identificar necesidades y problemas para resolver de manera eficaz.

Por tal razón, para ejercer un buen liderazgo transformacional, se deben llevar implícitos patrones rectores de las acciones, dentro de ellos están los elementos motivacionales, imprescindibles estos para alcanzar la excelencia, además de ampliar su visión de las posibilidades, ayudando a una transformación en el comportamiento de quienes son ejercidos e influenciados por tal liderazgo.

Para análisis del presente estudio, se tomó como referencia el modelo de liderazgo transformacional propuesto por Bass (1985). Según este, hay factores fundamentales que inciden en la estimulación participativa de crear, innovar y generar nuevo conocimiento, a partir de las relaciones cuyas consideraciones son de tipo individual, de estimulación, motivación inspiracional, tolerancia psicológica e influencia idealizada.

Gestión Social

Para Gibbons *et al.* (2003), la gestión social es un método que permite procesos innovativos relacionados con factores de cohesión socio cultural, en los que las acciones van encaminadas a identificar problemas de estudio, para comprensión,

orientación y desarrollo de soluciones. Estas, a su vez, permiten la generación de conocimiento e el incremento del potencial científico, lo que forma líderes con valores que contribuyan a la resolución de problemas en la sociedad y en las organizaciones, optimizando de forma creativa recursos que den soluciones y mejoras a las condiciones sociales de vida.

Por otra parte, para Unceta y Barandiarán (2019), la gestión social del conocimiento está relacionada con componentes de innovación social, de los que se destaca la capacidad cognitiva de la sociedad para plantear alternativas de solución a problemas, al romper con paradigmas y esquemas establecidos, e ir más allá de lo enmarcado o predeterminado en una sociedad. En efecto, la gestión social, para Boni *et al.* (2018) está ligada a la responsabilidad social del hacer y difusión del saber a través de la articulación de la producción del conocimiento con las líneas estratégicas de desarrollo y programas de índole nacional y local del sector público.

En correspondencia, Acevedo (2017) plantea que la gestión social del conocimiento se piensa como esa dinámica transdisciplinaria que permite interacción, transferencia y divulgación del conocimiento, lo que adquiere relevancia en las universidades por la práctica y la solución a problemas locales, regionales y nacionales, y genera cambios en el entorno.

En relación a la gestión social universitaria, esta está directamente asociada a su responsabilidad social, que implica solucionar problemas o satisfacer necesidades sociales. En ese sentido, el área de investigación está por lo general orientada hacia una proyección social que implica gestión social del conocimiento, lo que crea valor a la organización y maximiza impactos positivos a través de la gestión social de conocimiento. Ello induce a un empoderamiento en la sociedad y permite diversidad de conocimiento e impacto en el entorno.

Metodología

La presente investigación se enmarca bajo enfoque mixto, de tipo descriptivo. Desde el punto de vista cualitativo se basa en el método utilizado por Martínez (2009), quien lo asocia a esfuerzos por analizar cualidades indispensables: una de ellas, la esencia ontológica de la complejidades de la vida humana; la otra, la aplicación rigurosa y sistemática de la metodología científica en aspectos críticos y reflexivos, como parte de la postura de la defensa epistemológica aplicada por la comunidad científica. Ahora bien, desde el punto de vista cuantitativo, permitió el análisis de los resultados obtenidos que, si bien se aplicaron dos instrumentos, la confrontación de estos hizo posible un mejor alcance en el análisis de los resultados de los mismos.

La investigación, desde el lado cualitativo, se tipificó bajo un método de construcción investigativa, la cual requiere una fusión entre las experiencias del grupo tanto investigativas como de vida, considerando el sentido común. En ellas, el manejo de la información es vital en la construcción del conocimiento, para el desarrollo de teorías. Guber (2001) considera que esto consiste en involucrar el proceso descriptivo con el procesos interpretativo, a través de un hilo conductor que el investigador elabora al representar y simbolizar lo que piensan o consideran los informantes del fenómeno que viven.

Para su desarrollo, se aplicó la entrevista semiestructurada con la intención de recolectar los datos de los líderes de los semilleros para su posterior análisis. Siguiendo a Martínez (2009), la entrevista cualitativa semiestructurada permite realizar una lectura desde lo social por medio de la construcción de un lenguaje que permite conocer de los entrevistados su forma de ver, pensar, y desear las cosas que afectan e impactan su entorno, su vida, a partir de una realidad o fenómeno social. En ellos se refleja su inconsciente y valioso conocimiento de los hechos sociales y culturales que hacen parte fundamental para analizar los procesos pertinentes de estudio.

Por otra parte, se aplicó a los semilleristas un cuestionario tipo escala de Likert, que fue validado bajo juicio de expertos y basado en los factores que menciona el modelo propuesto por Bass (1995). La población tomada como objeto de estudio fueron 5 semilleros de la ciudad de Santa Marta, los cuales estaban conformados por 5 líderes de semilleros de investigación y 40 semilleristas. Los resultados obtenidos de las entrevistas semiestructuradas fueron codificados para su análisis, mientras que los resultados obtenidos de los cuestionarios fueron sometidos a registros en software estadístico SPSS.

Resultados y Discusiones

En el análisis de los resultados obtenidos de cada una de las entrevistas semiestructuradas aplicadas a los líderes de semillero, se destacaron los siguientes aspectos característicos. En primer lugar, se encontró la comunicación efectiva, a través de un adecuado manejo de los canales de comunicación, entre semilleristas y

líder. Denotan una influencia idealizada en los procesos investigativos, pero reconocen en su mayoría una baja motivación inspiracional en la gestión social del conocimiento. Argumentan la escasa participación en eventos científicos y actividades de apropiación por parte de los semilleristas que, si bien se esfuerzan por generar

conocimiento, a la hora de transferirlo, se ven abrumados por la falta de confianza en sí mismos, lo que evidencia una carente estimulación intelectual y escasa tolerancia psicológica para enfrentar y resolver conflictos como bien lo argumenta Bass (1994). El líder de semillero los invita y motiva a participar de actividades de apropiación del conocimiento, hacia lo que los semilleristas muestran un interés inicial. Pero si el líder no ayuda gestiona la participación de estos, son pocas iniciativas por parte de los mismos semilleristas.

Si bien los semilleristas muestran un interés en la gestión social del conocimiento, el entusiasmo parece ser temporal, lo que demanda al líder esmerarse en el proceso de delegar funciones, entrenar en procesos, orientar y dar retroalimentación a los semilleristas, para elevar su nivel de confianza y de seguridad en sí mismos. Esto busca lograr mejores resultados de responsabilidad en

los miembros. Dicho proceso, realizado por el líder de semillero vez tras vez, se puede reducir con la aplicación de estrategias del liderazgo transformacional como lo sostienen Li, Castaño y Li (2018), Strukan, Nikolić y Sefić (2017) y Schaufeli (2015). Así mismo se puede operar con el factor de motivación inspiradora propuestos por Bass.

En cuanto a los resultados obtenidos a partir de los cuestionarios que fueron aplicados a dichos semilleristas, se pudo constatar lo mencionado por líderes en cuanto a la comunicación efectiva. Esos datos se observan en la tabla 1, referente al factor consideración individual. El 87.5 % consideró mantener una efectiva comunicación con sus líderes. Elemento importante en considerar a favor para gestionar un liderazgo transformacional. Solo un 2.5 % no está ni en acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 1. Factor Consideración individual

¿Consideras que tu líder de semillero tiene capacidad de escucharte cuando lo necesitas?	N.#	%
-Totalmente de acuerdo	35	87,5
-De acuerdo	4	10
-Ni en acuerdo ni en desacuerdo	1	2,5
-En desacuerdo	0	0.0
-Totalmente en desacuerdo	0	0.0
Total	40	100

Fuente: elaboración propia a partir de los resultados obtenidos de los cuestionarios

Ahora bien, cuando se le pregunta a los semilleristas si el líder considera las necesidades individuales de cada semillerista, la percepción cambia: solo un 45 % manifiesta sí sentir que se consideran sus necesidades particulares. Por tal

motivo es necesario que el líder muestre interés de forma equitativa en el grupo, para no generar ambientes tensos entre los miembros del semillero o generar inconformidades e insatisfacción por parte de algunos semilleristas que pueden

tener la percepción que hay preferencias en el grupo. Como bien se evidencia en la tabla 2, un 12.5 % considera estar en desacuerdo y 5 % en total desacuerdo. Un liderazgo transformacional

se distingue por esta orientación adecuada a dar respuesta oportuna y considerar los aspectos individuales de cada semillerista.

Tabla 2. Factor Consideración individual

¿Tu líder de semillero considera las necesidades individuales de cada semillerista?	N.#	%
-Totalmente de acuerdo	18	45
-De acuerdo	10	25
-Ni en acuerdo ni en desacuerdo	5	12,5
-En desacuerdo	5	12,5
-Totalmente en desacuerdo	2	5
Total	40	100

Fuente: elaboración propia a partir de los resultados obtenidos de los cuestionarios

Por otro lado, en el factor de influencia idealizada que propone Bass en su teoría se evidencia en la tabla 3 que 75 % de los semilleristas manifiesta que su líder es amable e inspira confianza, base fundamental en las relaciones interpersonales. Esto le permite al líder generar empatía y, de ese mismo modo, orientar de mejor forma los procesos al interior del semillero. Este es un indicador de que los semilleristas se sienten muy bien con

quien los orienta y comparten experiencias investigativas. Aunque también se observa que un 2.5 % considera que su líder no es amable, o no le inspira confianza, aspecto que genera atención, dado que en el ejercicio de todas las actividades de las instituciones universitarias deben primar valores como el respeto y la confianza, esencial en su responsabilidad social. Estos valores se deben ver principalmente en los líderes.

Tabla 3. Factor influencia idealizada

¿Consideras que tu líder es amables y confiable?	N.#	%
-Totalmente de acuerdo	30	75
-De acuerdo	6	15
-Ni en acuerdo ni en desacuerdo	3	7,5
-En desacuerdo	1	2,5
-Totalmente en desacuerdo	0	0.0
Total	40	100

Fuente: elaboración propia a partir d ellos resultados obtenidos de los cuestionarios

La mayoría de los encuestados afirma que el líder transmite entusiasmo y confianza- Sin embargo, se puede observar, en el Tabla 4, que un 10 % considera que su líder de semillero no les transmite entusiasmo, ni confianza. Esto es un indicador negativo respecto a la gestión y rol del líder, porque este factor incide en el desarrollo y logros dentro del grupo. Así mismo, se

imposibilita que los semilleristas puedan desarrollar confianza en sí mismos, lo que impide generar iniciativa para crear, innovar y contribuir. El hecho de no tener confianza impide que el semillerista se exprese de forma amplia y segura, frente a temas en desarrollo en la gestión de conocimiento y poco creíble a la gestión social de semillero.

Tabla 4. Factor influencia idealizada

¿Consideras que tu líder transmite entusiasmo y confianza?	N.#	%
-Totalmente de acuerdo	25	62,5
-De acuerdo	8	20
-Ni en acuerdo ni en desacuerdo	3	7,5
-En desacuerdo	4	10
-Totalmente en desacuerdo	0	0,0
Total	40	100

Fuente: elaboración propia a partir d ellos resultados obtenidos de los cuestionarios

Los líderes de investigación deben promover la estimulación intelectual de sus semilleristas, orientando de forma adecuada a la resolución de problemas y conflictos. También deben brindar herramientas prácticas para incentivar a la creación de nuevas ideas, que el grupo sea proactivo y propositivo, con capacidad de asumir retos y dificultades. Debe generar la confianza de asumir rol de orientador algún miembro, mientras el líder se ausenta o dispone de poco tiempo para ciertas tareas. La estimulación intelectual es vital para el desarrollo y apropiación de nuevo

conocimiento y mejora de proyectos de gran impacto. Es por esta razón que este factor debe tener excelentes resultados.

Sin embargo, son preocupantes los resultados mostrados en la tabla 5, en la que se puede apreciar que solo el 50 % de los semilleristas percibe que su líder promueve la estimulación intelectual y 12,5 % expresa no estar de acuerdo con que su líder invite a la creación e innovación, sino que se da más la expresión de un liderazgo autoritario que transformacional.

Tabla 5. Factor Estímulo intelectual

¿Consideras que tu líder promueve en ti estimulación y motivación para crear nuevas ideas, y desarrollar excelentes proyectos?	N.#	%
-Totalmente de acuerdo	20	50
-De acuerdo	7	17,5
-Ni en acuerdo ni en desacuerdo	6	15
-En desacuerdo	5	12,5
-Totalmente en desacuerdo	2	5
Total	40	100

Fuente: elaboración propia a partir de los resultados obtenidos de los cuestionarios

Con relación a la motivación inspiradora, la mayoría de los semilleristas, un 75%, manifiesta estar totalmente de acuerdo con que su líder transmite una motivación, lo que conlleva a los estudiantes a tomar como ejemplo e inspiración a su líder para hacer las cosas. En ese sentido, se motivan también a seguirlo por su convención a través de la comunicación asertiva.

No obstante, este resultado no es congruente en relación a los elementos analizados anteriormente respecto del factor de influencia idealizada en el que se caracteriza el entusiasmo y la

confianza. De esto se pueden hacer dos lecturas. Una de ellas es que los semilleristas que no consideran confiables o influenciadores a sus líderes hayan tenido una experiencia negativa con este, pues el líder no llena sus expectativas o simplemente el liderazgo de líder se ve segado por el vínculo de sus relaciones personales con miembros de su equipo. Otra lectura consistiría en que el líder puede parecer convincente de momento, pero esto no es suficiente para inspirar al grupo a tener iniciativas, ser exploradores y proponer alternativas, sino solo sujetarse a las establecidas por el líder.

Tabla 6. Factor Motivación inspiradora

¿Consideras que tu líder suele ser optimista y motiva tu su desempeño en el semillero?	No	%
-Totalmente de acuerdo	30	75
-De acuerdo	5	12.5
-Ni en acuerdo ni en desacuerdo	5	12.5
-En desacuerdo	0	0.0
-Totalmente en desacuerdo	0	0.0
Total	40	100

Fuente: elaboración propia a partir d ellos resultados obtenidos de los cuestionarios

La tolerancia psicológica en el liderazgo transformacional es importante. Esto se explica gracias a que esa capacidad de entender a los miembros del grupo, tener un sentido práctico como el humor para bajar las tensiones, saber orientar como subsanar errores, desde un sentido armónico y mejorar el clima con toque suspicaz pero adecuado, puede lograr transformaciones de aspecto negativo a uno positivo y sacar capacidades invaluable en las personas. Es por esta razón que este factor, al ser analizado, tiene un peso fundamental. Al observar la tabla 7, se

puede evidenciar que el 52 % percibe que su líder es tolerante a errores o a situaciones adversas con miembros de su equipo, lo que genera un ambiente positivo; mientras que un 12.5 % no considera que su líder tenga la capacidad de tolerar errores y de ser paciente y amable antes estos. Este es un aspecto negativo en el liderazgo, puesto que aunque un error puede generar consecuencias negativas, es más valioso dentro del liderazgo tener la capacidad de orientar a la subsanación de los mismo de una forma positiva, dado que de los errores se aprende aún más.

Tabla 7. Factor Tolerancia psicológica

¿Consideras que tu líder se muestra tolerante ante los errores de los semilleristas?	N.#	%
-Totalmente de acuerdo	21	52,5
-De acuerdo	9	22,5
-Ni en acuerdo ni en desacuerdo	5	12,5
-En desacuerdo	5	12,5
-Totalmente en desacuerdo	0	0,0
Total	40	100

Fuente: elaboración propia a partir d ellos resultados obtenidos de los cuestionarios

Por último, al analizar el desempeño del liderazgo en general de los líderes de semilleros, se puede observar en la Tabla 8 que el 55 % considera que su líder es eficaz en su desempeño, en especial en su rol de líder; pero 5 % está en desacuerdo y un 2.5 % en un total desacuerdo, lo que evidencia que hay cierta insatisfacción por parte de algunos semilleristas con el desempeño de su líder para gestionar el liderazgo. Esta situación evidencia la carencia de un liderazgo

transformacional, pues si bien los líderes tienen habilidades comunicativas, estas no son suficientes para ser inspiradores, motivadores y generar confianza en los miembros del equipo, lo cual lleva a reflexionar acerca del tipo de liderazgo que se está gestionando y que requiere mejora de la gestión social. Este proceso inicia desde quienes generan conocimiento y crean soluciones a la sociedad.

Tabla 8. Factor desempeño del liderazgo

¿Consideras que tu líder desarrolla un liderazgo eficaz en su desempeño laboral?	N.#	%
-Totalmente de acuerdo	22	55
-De acuerdo	12	30
-Ni en acuerdo ni en desacuerdo	3	7,5
-En desacuerdo	2	5
-Totalmente en desacuerdo	1	2,5
Total	40	100

Fuente: elaboración propia a partir d ellos resultados obtenidos de los cuestionarios

Cuando se analiza la promoción de la gestión social, al interior de los semilleros, desde el liderazgo, solo un 60 % considera que sí se promueve; mientras que un 2.5 % manifiesta que no se promueve desde el liderazgo. Ante lo

anterior, se puede relacionar que quienes consideran que su líder no ejerce un liderazgo eficaz son quienes así mismo expresan que no están de acuerdo con que se promueve la gestión social en el semillero.

Tabla 9. Factor desempeño del liderazgo

¿Consideras que en su semillero se promueve la gestión social desde el liderazgo?	N.#	%
-Totalmente de acuerdo	24	60
-De acuerdo	12	30
-Ni en acuerdo ni en desacuerdo	2	5
-En desacuerdo	1	2.5
-Totalmente en desacuerdo	1	2.5
Total	40	100%

Fuente: elaboración propia a partir d ellos resultados obtenidos de los cuestionarios

Conclusiones

Se concluye que los resultados obtenidos develan una carente gestión del liderazgo transformacional, dado que las estrategias de gestión social empleadas por los líderes de los semilleros de Investigación estudiados son débiles, en la medida en que los informantes perciben un liderazgo poco inspirador y tolerante a los errores, pese a resaltar la adecuada comunicación entre los miembros del semillero. Los líderes expresan una motivación idealizada y reconocen la baja iniciativa de los semillerista en la gestión social y apropiación del conocimiento. Manifiestan que ellos deben estar constantemente insistiendo en que puedan participar y generar iniciativas, apreciaciones que se pueden contrastar con las percepciones de los semilleristas, que, de igual forma, reconocen la comunicación efectiva, pero una mediana gestión e inspiración y generación de confianza para poder ser más proactivos y hacer una adecuada gestión social desde el la gestión del conocimiento.

Los semilleristas si bien resaltan capacidades de sus líderes, llevan a reflexionar aspectos del liderazgo actual, que consideran es necesario reevaluar. En preguntas abiertas ponen de manifiesto que es el liderazgo autoritario que impera, por lo que se debe tener en cuenta algunas técnicas de trabajo en comunidades, de manera que permita mejorar positivamente los logros de los propósitos institucionales, en especial el objetivo primordial de la investigación universitaria, que es ser parte de las transformaciones de la sociedad a través de la promoción del desarrollo en las comunidades.

En este sentido, los hallazgos revelaron que deben emplearse estrategias de Gestión Social, basadas en la generación de espacios que permitan desarrollo de conocimiento y participación ciudadana conjuntamente con centros de investigación universitarios, a fin de plantear objetivos inherentes a la resolución de conflictos sociales, con una visión incluyente. En ella la participación colectiva debe ser un punto de referencia en proceso en la toma de decisiones exitosas que permitan una armonía en el grupo y capitalice el potencial que puede desarrollarse en miembros la comunidad, a partir de los diferentes puntos de vista.

En ese sentido, debe fomentarse un líder que reúna elementos necesarios para satisfacer las exigencias de un contexto universitario, en el que se presentan frecuentes cambios por los avances tanto tecnológicos como científicos a nivel global. Esto provoca que sea necesario lograr una articulación de esfuerzos a fin de prevenir situaciones de conflictos que impidan el desarrollo de gestión social del conocimiento.

Dichos cambios demandan líderes transformacionales que tengan la capacidad de desarrollar habilidades múltiples. La sociedad y los claustros universitarios requieren de personal altamente capacitado y apto para la mejora continua; de líderes capaces de crear nuevos incentivos, preparados para asumir retos, receptivos a la innovación y transformación de procesos gerenciales para la mejora de dichas instituciones y sus contextos geográfico, social, ambiental y económico.

Bibliografía

- Acevedo, S. (2017). Gestión social del conocimiento, redes de investigación e innovación para la inclusión. *Negotium*, 13(37), 62-73.
- Boni, A., Belda-Miquel, S., y Pellicer-Sifres, V. (2018). Innovación transformadora. Propuestas desde la innovación social colectiva para el desarrollo humano. *RECERCA. Revista De Pensament I Anàlisi*, (23), 67-94. DOI: /10.6035/Recerca.2018.23.4
- Breevaart, K., Bakker, A. B., Hetland, J. y Hetland, H. (2014). The influence of constructive a destructive leadership behavior on follower burnout. En M. P. Leiter, A. B. Bakker y C. Maslach (Eds.), *Burnout at work: A psychological perspective* (pp. 102-121). New York, NY: Psychology Press.
- Gibbons, M., Limoges, C., Nowothy, H., Schwartzman, S., Scott, P. y Trow, M. (2003). *La nueva producción del conocimiento: la dinámica de la ciencia y la investigación en las sociedades contemporáneas*. España: Pomares-Corredor.
- Kovjanic, S., Schuh, S. C. y Jonas, K. (2013). Transformational leadership and performance: An experimental investigation of the mediating effects of basic needs satisfaction and work engagement. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 86, 543-555.
- Li, Y., Castaño, G., y Li, Y. (2018). Linking leadership styles to work engagement: The role of psychological capital among Chinese knowledge workers. *Chinese Management Studies*, 12, 433-452. DOI:10.1108/CMS-04-2017-0108
- Lupano, M. y Castro, A. (2006). Estudios sobre el liderazgo: Teorías y evaluación. *Psicodebate. Psicología, Cultura y Sociedad*, 6, 107-122. DOI: 10.18682/pd.v6i0.444
- Martínez, M. (2009). *Ciencia y Arte en la Metodología Cualitativa*. Editorial Magisterio. Colombia.
- Morín, E., (2004). *Los siete saberes necesarios a la educación del futuro*. Barcelona: Paidós.
- Schaufeli, W. (2015). Engaging leadership in the job demands-resources model. *Career Development International*, 20, 446-463. DOI:10.1108/CDI-02-2015-0025
- Srithongrung, A. (2011). The causal relationship among transformational leadership, organizational commitment, and employee effectiveness. *International Journal of Public Administration*, 34, 376-388. doi:10.1080/01900692.2011.569917
- Strukan, E., Nikolić, M. y Sefić, S. (2017). Impact of transformational leadership on business performance. *Technical Gazette*, 24, 435-444.

Unceta, A. y Barandiarán, X. (2019). La Innovación Social como instrumento para la Innovación Pública. *UCJC Business and Society Review (formerly Known As Universia Business Review)*, 16(1), 100-125. Recuperado a partir de <https://journals.ucjc.edu/ubr/article/view/4015>

Vieytes, J. (2004). *Bases de la Investigación Cualitativa Técnicas y Procedimientos para Desarrollar la teoría Fundamentada*. Colombia: Editorial Universidad de Antioquia.

.....

Pautas para publicar en *Negonotas Docentes*

*Revista de la Escuela de Ciencias Administrativas
y del Área Transversal Sociohumanística*

Negonotas Docentes es una revista científica que divulga la producción local e internacional, en español y en inglés, en los campos de las Ciencias Sociales y las Ciencias Administrativas, desde una mirada interdisciplinar y a partir de propuestas metodológicas rigurosas e innovadoras. Su periodicidad es semestral, se publica en línea al final de cada periodo, y presenta artículos de investigación, revisión o reflexión.

De acuerdo con la clasificación de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), su área científica es Ciencias Sociales e Interdisciplinariedad (identificada con el código 5.I).

Tipología de artículos (según Colciencias):

- Artículo de investigación científica y tecnológica: documento que presenta de manera detallada los resultados originales de un proyecto de investigación. La estructura por lo general utilizada contiene cuatro apartes importantes: introducción, metodología, resultados y discusión.
- Artículo de reflexión: documento que presenta resultados de investigación, desde una perspectiva analítica, interpretativa o crítica del autor, sobre un tema específico, recurriendo a fuentes originales.
- Artículo de revisión: documento que surge de una investigación en la que se analizan, sistematizan e integran los resultados de investigaciones, publicadas o no, sobre un campo en ciencia o tecnología con el fin de dar cuenta de los avances y las tendencias de desarrollo. Se caracteriza por presentar un cuidadosa revisión bibliográfica.

Revisión y ajustes

Los artículos que cumplan con las especificaciones y satisfagan los criterios establecidos por el Comité editorial serán preseleccionados. Para lograr que el documento sea finalmente seleccionado y publicado, el autor tendrá que ajustarse al tiempo que los editores de *Negonotas Docentes* consideren prudente para que haga cambios pertinentes al escrito y luego lo retorne con sus respectivas modificaciones, si así se llegare a necesitar. El envío del texto y de la cesión de derechos implican la aceptación del Reglamento de Publicaciones de la Dirección Nacional de Investigaciones.

Pautas de presentación

Los artículos deben cumplir con los siguientes parámetros:

- Extensión entre doce (12) y quince (15) páginas (6000 palabras aproximadamente, esto incluye los pies de página y referencias).
- Ser entregado en formato Word, tamaño carta, márgenes de 2,54 cm, espacio y medio de interlineado, letra Times New Román 12 puntos.
- Tener el título y un resumen en español o en el idioma escrito y en inglés.
- El resumen o abstract, sin superar las 150 palabras, debe describir la esencia del artículo.
- Tener entre tres y seis palabras clave en el idioma en que esté escrito y en inglés. Se sugiere que estas coincidan con el Tesouro Unesco.
- Los datos académicos del autor y su filiación institucional deben ser anexados en otro archivo Word.
- Todos los cuadros, gráficas, diagramas y fotografías serán denominados “figuras”, las cuales deben ser insertadas en marcos o cajas de línea delgada, numeradas, en orden ascendente, e identificadas y referenciadas en el texto mediante un pie de foto. Estas deben ser enviadas en formato .jpg o .tiff de alta resolución, es decir, de 300 pixeles por pulgada (ppp).
- Todos las figuras representadas por mapas deben estar: (1) enmarcadas en una caja de línea delgada, (2) estar geográficamente referenciadas con flechas que indiquen latitud y longitud o con pequeños insertos de mapas que indiquen la localización de la figura principal, y (3) tener una escala en km.
- El autor debe emplear los pies de página estrictamente en los casos en los que desea complementar información del texto principal. Los pies de página no se deben emplear para referenciar bibliografía o para referenciar información breve que puede ser incluida en el texto principal. Se exceptúan aquellos casos en los que el autor desea hacer comentarios adicionales sobre un determinado texto o un conjunto de textos alusivo al tema tratado en el artículo.
- Cumplimiento de las normas APA sexta edición.


Parámetros para la presentación de reseñas

Las reseñas deben cumplir con los siguientes parámetros:

- Extensión entre tres (3) y cinco (5) páginas.
- Ser entregada en formato Word, tamaño carta, márgenes de 2,54 cm, espacio y medio de interlineado, letra Times New Román 12 puntos.
- Los datos académicos del autor y su filiación institucional deben ser anexados en otro archivo Word.

NEGO
←————→
NOTAS Docentes

NEGO NOTAS



Docentes

1. Evaluación de los niveles de satisfacción de los colaboradores y su relación con el cumplimiento del plan de acción:
El caso de una caja de compensación familiar

2. La investigación formativa: herramienta para el desarrollo de competencias investigativas en los estudiantes

3. Beneficios generados por las TIC en el Comercio Internacional de Servicios Outsourcing en Colombia

4. Diagnóstico situacional del palmicultor del municipio de Villanueva, Casanare

5. Liderazgo transformacional como generador de gestión social en los semilleros de investigación universitarios en Santa Marta