

INVESTICGA

REVISTA DE INVESTIGACIÓN EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Y CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN

VOLUMEN 4 - ENERO - DICIEMBRE 2020 ISSN: 2590-7662 ISSN: 2619-2829 (En línea)



CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Grupo de Investigación GICGA

INVESTICGA

REVISTA DE INVESTIGACIÓN EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Y CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
REGIONAL DISTRITO CAPITAL
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

AVENIDA CARACAS 13 - 80 BOGOTÁ D. C, COLOMBIA
TELÉFONO 5461500 EXT 16078
GRUPODEINVESTIGACIONCGA@MISENA.EDU.CO



Volumen 4
Enero - Diciembre 2020
ISSN: 2590-7662
ISSN : 2619-2829 (En línea)
DOI: <https://doi.org/10.23850/issn.2590-7662>
Periodicidad anual

**Revista de Investigación en Gestión
Administrativa y Ciencias de la Información**

Centro de Gestión Administrativa
Servicio Nacional de Aprendizaje
SENA

Bogotá D.C, Colombia

CARLOS MARIO ESTRADA MOLINA
Director General SENA

ENRIQUE ROMERO CONTRERAS
*Director Regional Distrito Capital
SENA*

WAINE ANTONY TRIANA ALBIS
*Subdirector Centro de Gestión Administrativa
SENA*

IMPRESIÓN
Panamericana Formas e impresos S.A.

COMITÉ CIENTÍFICO

Julio Roberto Gómez Esguerra

Presidente Confederación General del Trabajo - CGT - Bogota D.C

Iván Darío Arenas Jaramillo

*Maestría en Administración de Empresas. Especialista en
Gerencia de Recursos Humanos - Presidente ACRIP - Bogotá D.C*

Jorge Enrique Cifuentes Bolaños

*Maestría en Ciencias Económicas, Maestría en Administración
de Negocios - Especialista en Gerencia Financiera. Coordinador
Misional Centro de Servicios Financieros -SENA - Bogota D.C.*

Nury Patricia Maldonado Zárate

*Maestría en Planeacion Socioeconomica, Maestría en
Administración de Negocios. Coordinadora Académica de Gestión
de Talento Humano - Centro de Gestión Administrativa - SENA
Bogotá D.C.*

Martha Rocío Peña López

*Maestría en Administración de Negocio. Centro de Gestión
Administrativa - SENA - Bogotá D.C.*

COMITÉ EDITORIAL

René Alexander Guerrero Vergel

*Editor, Maestría en Ingeniería de Sistemas y Computación.
Líder SENNOVA - Centro de Gestión Administrativa
SENA, Bogotá D.C.*

Estefanía Sandoval Cruz

*Co-editora, Especialista en Alta Gerencia
Administradora de Empresas, Centro de Gestión Administrativa.
SENA, Bogotá D.C.*

Nury Patricia Maldonado Zárate

*Maestría en Planeacion Socioeconomica, Maestría en Administración
de Negocios. Centro de Gestión Administrativa. SENA, Bogotá D.C.*

Luis Fernando Sierra Escobar

*Doctorando en Educación y Sociedad, Maestría en Docencia.
Especialista en Sistemas de Información y Gerencia de Documentos
Archivo General de la Nación.*

Jairo Salazar Cervantes

*Comunicador Social y Periodista
Gerente Zona Sur Federación Nacional de Comerciantes FENALCO -
Bogotá D.C.*

Cecilia Aitken de Ramos

*Especialista en Traducción - Traductora oficial
Bogotá D.C.*

Francisco Barón Rodríguez

*Comunicador Social y Periodista. Centro de Gestión Administrativa.
SENA, Bogotá D.C.*

CONTENIDO

Editorial.....	4
Causas y consecuencias del aplazamiento del contrato de aprendizaje SENA, durante la actual emergencia sanitaria COVID 19	7
Jasleidy Astrid Prada Segura.	
Daniela Rivas Hernández.	
Leisly Jarley Ortega Ávila.	
Lina Tatiana Beltrán Ramos.	
Tecnólogo En Gestión Bibliotecaria: Nuevos roles horizonte 2030	16
Marlene Salazar Ramos.	
Beneficio Tributario para Pymes culturales que incentivan el emprendimiento de las personas víctimas del conflicto armado	24
Daniela Ramírez.	
Ronal Jair Ramírez Árias.	
Katerinne Ramos Muñoz.	
El conocimiento en la era de la cultura digital como recurso estratégico del área de talento humano	36
Samir Medina Roncancio.	
Paula Andrea Corcho Jiménez.	
Laura Valentina Corcho Jiménez.	
Emprendimiento en Colombia con el nuevo régimen de tributación simple y su impacto social en formalización empresarial	46
Sally Julieth Hernández Avella.	
Sandra Yineth Quezada Malaver.	
María Yohana Gómez Buitrago.	
Diseño de un programa de conservación integral - CP&R	53
Martha Cecilia Valbuena Quiñónez.	
Nelcy Sofía Cárdenas Alfonso.	
Carlos Stevens Gutiérrez Barahona.	
El alcance de los macro procesos integrados en la gestión del talento humano; una oportunidad de renovación para las Mipymes colombianas	59
Martín Eduardo Martínez Larrarte.	
Ana Patricia Sepúlveda Parra.	

Transformación de las Mipymes en la era digital para la permanencia en el mercado..... 67

Yira Marbalis Ortiz Medina.
Nidian Yisel Barrera Cubillos.
Melissa Torres Ordoñez.

El sector de propiedad horizontal desde lo local en Bogotá..... 73

Jose Leonel Rojas García.
Martiza Cabrera Rueda.
Mariluz Rodríguez Muñoz.
Bernardo Sandoval Torres.

**El papel de las áreas de recursos humanos en el bienestar y el desarrollo
de los colaboradores y sus familias en la ciudad de Bogotá..... 81**

Jenny Alexandra Rojas Garay.
Lizeth Yurley Medina García.
Alexandra Catalina Fajardo Colmenares.

¿Por qué aplicar prospectiva a la propiedad horizontal?..... 90

Yudy Andrea Vargas Cano.

**Impacto de la gestión del consultorio tecnológico en la competitividad
de las empresas y el diseño de identidades corporativas..... 97**

John Jader Atencio Zambrano.
Diana Marcela Acosta.
Andrés Felipe Llorente Carranza.
Anderson Steven Correa Berrío.
Angie Paola Bejarano Martínez.
Leidy Johana Ospina Céspedes.
Edgar David Trujillo Giral.
Daniel Esteban Gordillo Álvarez.

EDITORIAL

Esta pandemia que no esperábamos nos sacudió y todavía no entendemos cómo pasó. El secreto estuvo en explorar las habilidades que poseíamos y aprender algunas muy necesarias que nos permitieran mantenernos vigentes, por esto cada uno de los proyectos que publicamos en este volumen envían un mensaje al ser humano y entregan conclusiones que aportan al sector productivo y educativo del país.

Pensamos que sería un tiempo efímero, estábamos casi seguros de que volveríamos en pocos días a la normalidad, pero el continente digital no dio más espera y tomó su espacio en el mundo.

Desde 2009, en la Jornada Mundial de las Comunicaciones Sociales, en su versión número 43, el Papa Benedicto XVI empezó a hablar del mundo digital, exhortando a los jóvenes a evangelizar ese continente, donde los valores fueran la base para el correcto uso de las tecnologías de la información.

Sorprendentemente, han pasado 11 años y hoy nos debemos preguntar: ¿Hemos utilizado correctamente las tecnologías? ¿Logramos dominarlas? ¿Estamos totalmente preparados para su utilización? Si la respuesta a todas las anteriores es no o aun no, es entendible que se trata de un proceso de aprendizaje, pero la “nueva normalidad” nos exige que sea un aprendizaje autónomo y acelerado, que nos ofrezca las competencias y destrezas para el manejo de las herramientas digitales y aprovechar al máximo la mejora de los procesos administrativos de la organización; hablamos específicamente de esta área, ya que según un estudio de la Federación Nacional de Gestión Humana (ACRIP), el área que más se desempeña mediante teletrabajo es la administrativa con 93,8 %.

Todos vivimos, desde un ángulo diferente, este episodio. Por ejemplo, los colaboradores se trasladaron a un trabajo en casa o trabajo en remoto para cuidar su vida y la de sus familias logrando con esto conservar el ingreso económico; algunos empleadores permitieron la opción de teletrabajo, trabajo en casa o trabajo remoto, otros por su actividad económica no lograron mantener su producción y la última opción fue liquidar la empresa.

Estas situaciones son una mínima muestra de lo sucedido en el sector empresarial, en el que las tecnologías de la información y las telecomunicaciones toman cada vez más fuerza y son la solución para no decaer y sostener las empresas.

Otro aspecto que nos deja la pandemia es que con la virtualidad se fortalece la informalidad en el vestuario, en la oficina, en los horarios y hasta en el trato con el o los destinatarios. Podemos trabajar desde la casa o desde el restaurante; en el transporte o en un parque, solo debemos tener un plan de Internet y un equipo móvil con el que logremos interactuar por escrito, por voz o video. Lo que antes veíamos como un entretenimiento, como diversión o para actualizar cuaderno, lo tenemos hoy como el medio de generar ingresos.

La transformación digital no es solamente tecnología. Es la nueva forma de funcionar, pero sin olvidar los valores y principios que permitan al ser humano y a las empresas un mayor campo de acción para mejorar su productividad.

Waine Antony Triana Albis

Subdirector Centro de Gestión Administrativa.

CAUSAS Y CONSECUENCIAS DEL APLAZAMIENTO DEL CONTRATO DE APRENDIZAJE SENA, DURANTE LA ACTUAL EMERGENCIA SANITARIA COVID 19

CAUSES AND CONSEQUENCES OF THE POSTPONEMENT OF THE SENA APPRENTICESHIP CONTRACT, DURING THE CURRENT COVID 19 HEALTH EMERGENCY

AUTORES



Semillero "Talento Humano Activo Intangible Organizacional" Grupo GICGA

Jasleidy Astrid Prada Segura

Lina Tatiana Beltrán Ramos

Leisly Ortega

Daniela Rivas Hernández

japrada9@misena.edu.co - Instructura Líder semillero

ltbeltran7@misena.edu.co

alex2955.alexandra@gmail.com

drivas03@misena.edu.co



RESUMEN

El contrato de aprendizaje se ha convertido en una de las fuentes de sustento para la mayoría de aprendices del SENA, representando en ocasiones su única fuente de ingresos. Desde el mes de marzo del año 2020 se comenzó a evidenciar la suspensión de contratos de aprendizaje debido a la emergencia sanitaria causada por el covid-19. Este artículo pretende analizar el nivel de consecuencia económica y psicológica durante la suspensión de contratos para los aprendices SENA por parte de las empresas patrocinadoras debido a la pandemia actual del covid-19, utilizando una investigación de tipo mixto con un enfoque triangular en la que se aborda la revisión de la literatura y la aplicación de encuestas a una muestra representativa de aprendices del SENA-CGA, con un alcance descriptivo que permite abordar una problemática social evidenciando alternativas para por parte de los aprendices para subsistir mientras esté cancelado o suspendido el contrato de aprendizaje.



Palabras clave: Etapa de formación, Contrato de aprendizaje, Pandemia, Producción,



ABSTRACT

The apprenticeship contract has become one of the sources of livelihood for most SENA apprentices, sometimes representing their only source of income. Since the month of March 2020, the suspension of apprenticeship contracts began to be evident due to the health emergency caused by covid -19. This article aims to analyze the level of consequence during the suspension of contracts for SENA apprentices, by the sponsoring companies due to the current pandemic of covid-19, using mixed-type research with a triangular approach where the review of Literature and the application of surveys to a representative sample of apprentices from SENA -CGA. With a descriptive scope that allows addressing a social problem, showing alternatives for the part of the apprentices to be able to subsist while the apprenticeship contract is canceled or suspended.



Key words: Training stage, Learning contract, Pandemic, Production,

1. DEFINICIÓN Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

Actualmente el SENA es una institución que permite a sus aprendices acceder a un contrato de aprendizaje desde el momento en que comienzan su etapa de formación. Debido a la contingencia causada por el covid-19, muchas empresas cerraron su producción, despidiendo a la mayoría de sus trabajadores, lo que afectó significativamente a los aprendices. El contrato de aprendizaje no es laboral, convirtiéndose en algo prescindible.

Aunque los empresarios consideran que las medidas tomadas por el Gobierno Nacional para enfrentar la emergencia por el covid-19 han sido las más acertadas, aseguran que, de mantenerse, su futuro podría estar en riesgo. Esto ha hecho que la mayoría programe un cierre definitivo para la producción que se realizaba. Muchos de estos casos corresponden a que no hay dinero para solventar algunas áreas, puesto que requieren una base sólida financieramente para ejecutarlas o darles normal continuidad. También existe la posibilidad de que no cumplan con los estrictos protocolos dictados por el Gobierno Nacional y esto es causa de un cierre, dejando así al personal de la empresa con muy pocos recursos y, en consecuencia, a los aprendices con la suspensión de contrato. Para desarrollar el tema planteado se hace el siguiente cuestionamiento.

¿Cómo ha afectado a los aprendices la suspensión del contrato de aprendizaje y a qué soluciones han recurrido para resolver su situación laboral y económica, debido a la contingencia (covid-19)?

2. JUSTIFICACIÓN

El contrato de aprendizaje no genera relación laboral ni contractual, generando que los aprendices se conviertan en los primeros damnificados a la hora de prescindir de personal en las empresas debido a la disminución de ingresos por el cese de actividades a causa de la contingencia por la pandemia. La problemática del desempleo desatada por el covid-19 ha llevado a muchos sectores productivos a reducir la mano de obra, esto ha causado que la tasa de desempleo se haya elevado y así se vea afectada la economía mundial. Este artículo pretende conocer cuáles han sido las consecuencias de la cancelación y/o suspensión de los contratos de aprendizaje y las afectaciones que perciben los aprendices teniendo en cuenta que muchas empresas han quebrado, por lo tanto los contratos no serán renovados a futuro.

A la fecha, como lo muestran las cifras de la Superintendencia, existe un inventario de 2.788 procesos de insolvencia en el país, que involucran trámites, liquidaciones y reorganizaciones.

De igual manera, la Superintendencia admitió durante el primer trimestre de 2020 un total de 98 empresas a reorganización y 52 a liquidación, 20 por ciento más de las que fueron admitidas en el mismo periodo del año anterior.

En Bogotá está la mayoría de los procesos en curso (1.322) y le siguen Medellín (400), Cali (310), Barranquilla (292), Bucaramanga (284), Cartagena (100) y Manizales (79). El total de estos involucra activos por 49,8 billones de pesos, pasivos por 44 billones de pesos, patrimonio por 5,82 billones de pesos y de por medio están los puestos de cerca de 122.000 trabajadores. (El Tiempo, 2020, pág. 3).

3. OBJETIVOS

GENERAL

Analizar el nivel de consecuencia económica y psicológica durante la suspensión de contratos para los aprendices Sena, por parte de las empresas patrocinadoras debido a la pandemia actual del covid-19.

ESPECÍFICOS

- Diseñar y ejecutar un instrumento que permita verificar y concluir la información y plasmar en el informe las variables detectadas respecto a la actual contingencia y las alternativas financieras.
- Identificar el nivel de ingresos económicos que han tenido los aprendices con el estado de contrato en suspensión.
- Concluir las alternativas en cuanto a la recursividad financiera de los aprendices SENA, según estadísticas y respuestas puntuales de los encuestados.

4. ESTADO DEL ARTE

Sin duda, las epidemias son el factor fundamental del empobrecimiento de los ciudadanos: la carestía de recursos alimenticios, la imposibilidad crematística de obtener asistencia de los médicos, también muertos o rápidamente huidos por el miedo de ellos mismos a morir, mermaban las posibilidades de supervivencia en una catástrofe que podía durar semanas, incluso meses, convirtiendo a las ciudades en una prisión, en un purgatorio en vida previo a la muerte para los más desafortunados.

En lo corrido de la historia, el aislamiento social ha sido la clave para evitar la propagación de enfermedades, como escribía Boccaccio en el prólogo de su Decamerón, que ningún ciudadano «se preocupaba del otro y que casi ningún

vecino cuidaba de su vecino y que los mismos familiares, pertenecientes a una misma sangre, muy pocas veces, o ninguna, se visitaban; tan grande sería el espanto que esta gran tribulación puso en las entrañas de los hombres, que el hermano desamparaba al hermano y el tío al sobrino y la hermana a su hermano querido y aun la mujer al marido; y lo que era más grave, y resulta casi increíble, que el padre y la madre huían de los hijos tocados de aquella dolencia».

En un artículo llamado Relaciones internacionales en tiempos de pandemia, publicado por la Facultad de Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales de la Universidad Nacional del Rosario, se relata cómo se ha visto afectada la economía y la política global a causa de la propagación del covid-19 y nos ofrece una perspectiva más clara sobre qué sucede en la actualidad y lo que nos espera en un futuro cercano en lo social, político y, sin duda, económico. El orden internacional estaba en aprietos hacía tiempo. Efectos de la pandemia tales como el número de víctimas, la recesión económica, el incremento de la pobreza y el desempleo, potenciaron los aspectos negativos preexistentes.

Es probable que los efectos no se sientan tan a profundidad de manera inmediata, sino en un futuro próximo, es decir unos dos o tres años, cuando la emergencia sanitaria pase, pero la economía siga, según palabras de Baldwin, bajo otras circunstancias: "No es una crisis crediticia, ni una crisis bancaria, ni una cambiaria. La crisis de hoy es un poco de todo esto" (Baldwin, 2020). Teniendo en cuenta que la economía crece gracias a los acuerdos comerciales entre países, y en este momento los acuerdos internacionales están frenados y se evidencia la caída económica no solo en Colombia sino en el resto del mundo. La Unión Europea, Estados Unidos y China son considerados los mayores actores del comercio internacional y vemos por las estadísticas lo afectados que están por la propagación

hasta el momento inevitable del virus y no solo se perjudica la producción de bienes sino, entre otras, la prestación de servicios turísticos.

El SENA no ha sido ajeno a la problemática de la virtualidad en la formación, llevando a reinventar métodos que les permitan a los instructores orientar las competencias necesarias para la incursión en el campo laboral. “El desarrollo de programas educativos online ha evolucionado notablemente, sustentado en modelos pedagógicos y en los avances en las tecnologías del aprendizaje, pero la evaluación o certificación de los aprendizajes sigue siendo uno de sus puntos más débiles”. (García-Peñalvo, et al, 2020 p. 7).

Los aprendices SENA tienen la opción del acceso al campo laboral desde el momento en que comienzan su formación en etapa lectiva, donde mientras el desempleo se sostenga en un dígito se le pagará un apoyo económico de 100 % en etapa productiva. Pero según lo planteado por Barbosa & Carolina (2020):

Durante el año 2019 el desempleo en Colombia fue de 10,5 %, en el informe presentado por el DANE, en el mes de marzo de 2020 este porcentaje subió a 12,6 % y para el mes de abril de 2020 se agrava la situación aumentando a 19,8 %; se estima que la población ocupada es de tan solo 16,5 millones de personas con algún tipo de empleo y de estas, 61 % de ocupados forman parte del sector informal de la economía, viven del ingreso diario, no cuentan con mecanismos formales de protección social o pertenecen a microempresas con alta vulnerabilidad económica. Este aumento en tan corto tiempo se presenta por la crisis generada por la pandemia calificada así por la Organización Mundial de la Salud (OMS), debido a la expansión del virus denominado covid-19 y las medidas de

confinamiento adoptadas por el Gobierno. Por lo tanto, estamos ante una caída del mercado laboral que genera un grave problema social (p. 1).

5. MARCO TEÓRICO

Variables detectadas respecto a la actual contingencia y las alternativas financieras

Las problemáticas económicas del mercado colombiano y las tendencias antes y durante el covid-19 en Colombia han generado el cierre de muchos de los establecimientos y la suspensión de los contratos de aprendizaje, causando disminución en los ingresos familiares de los aprendices, obligándolos a recurrir a otras alternativas para su sustento. Durante la crisis que vive actualmente el mundo a consecuencia de la aparición y expansión del virus, se debe replantear la forma en que se realiza mercadeo de productos y servicios, es necesario generar nuevas estrategias de venta y oferta para mitigar los impactos económicos generados por el covid-19 (Arteaga & Katherine, Arteaga, 2020) (p. 1).

De acuerdo con lo establecido por Fajardo & Contreras, (2020).

La Responsabilidad Social Empresarial es el camino para no fenecer por los efectos de la pandemia covid-19. Tiene como eje principal propender por la mejora de las condiciones socio-económicas de trabajadores y empresas, llevándolos a un objetivo común que les garantice sostenibilidad en el tiempo. Los actores principales son la empresa, el estado y la sociedad; que frente al nuevo panorama adverso del covid-19 deben gestionar estrategias para sortear estos tiempos de crisis. (p. 6).

Pero para Amaya, (2020), el desarrollo de la economía se verá sujeto a los grandes eventos mundiales que advierten de los desafíos que se avecinan en los siguientes años y algunas de las

opciones de reactivación económica que están siendo estudiadas. (p. 8).

Nivel de ingresos económicos con suspensión de contrato

En la actual emergencia sanitaria se han podido observar varios descensos económicos no solo para los aprendices, sino para las empresas del país.

La persistencia del distanciamiento físico que reduce significativamente el suministro de mano de obra y restringe la capacidad de operar de una gran parte de la economía (turismo, entretenimiento, comercio), tiene costos importantes para la producción agregada. Estas medidas podrían llevar a un descenso del Producto Interno Bruto superior al de la Gran Depresión. Todos aquellos que pierden sus ingresos transitoriamente tienen que financiar sus costos fijos (por ejemplo, el consumo en los hogares, los salarios en las empresas). Esto genera una necesidad de liquidez sin precedentes. Si las NPI generalizadas continúan, es probable que muchas empresas no puedan sostenerse y que el desempleo se dispare. La mejor política consiste en adoptar NPI más eficaces dirigidas específicamente a las personas contagiadas y a proteger a quienes cuentan con una mayor probabilidad de tensionar las capacidades hospitalarias. Un enfoque global basado en la cooperación multilateral para contener la pandemia logrará mejores resultados antes. (Hevia & Neumeyer, 2020) (p. 1).

De igual manera Miller, Luis, Rivas, & Iván, identifican que:

Las perspectivas económicas ante la crisis por covid-19 se han deteriorado, se espera que la reacción coordinada de los países del G-20 permita salir de forma más acelerada de la emergencia. Sin embargo, las menores estimaciones de crecimiento, el reducido espacio fiscal, la caída en los precios del petróleo y

los recortes a la nota crediticia del país, imponen nuevos retos a la economía y a las finanzas públicas. (p. 1).

Alternativas en cuanto a la recursividad financiera en época de pandemia.

La digitalización está influyendo marcadamente en las grandes tendencias de transformación de los mercados laborales. ¿Cómo impacta la crisis sanitaria del covid-19 y las medidas para su contención en estas tendencias? En este documento se examinan las maneras en que esta crisis incide en las tendencias de destrucción, generación y transformación del empleo, las amenazas de una creciente desigualdad laboral y su efecto en la productividad laboral, tanto en el corto como en el mediano plazo. Se constata que, en general, las tendencias vigentes se profundizan y, en algunos casos, se aceleran como consecuencia del impacto de la crisis sanitaria en los mercados laborales. (Weller, 2020) (p. 1).

La pandemia ha llevado a muchos gobiernos a tomar medidas drásticas en respuesta a la crisis sanitaria mundial. Las medidas de bloqueo como respuesta a la crisis han ralentizado aún más las actividades económicas mundiales. En este contexto se destaca la importancia del papel de los empresarios para acelerar la recuperación económica. Los resultados muestran cómo los emprendedores han tenido que adaptarse a estas nuevas circunstancias, enfrentando desafíos en cuanto a la necesidad de digitalización, la falta de financiamiento, la disminución del capital humano o la percepción de nuevas oportunidades que se conviertan en negocios viables. (Martínez & Bañón, 2020) (p.1).

Aldana, 2020, establece que la pandemia económica, que se visualiza como consecuencia del covid-19 no es la excepción, su magnitud, si no se controla, puede llevar al mundo a una catástrofe económica sin límites, provocada por shocks de oferta y de demanda incontrolados.

¿Será la intervención del gobierno, la capacidad de producción de los empresarios o bien las decisiones racionales de los consumidores, lo que resuelva este problema?, desde una perspectiva lineal no es posible, debe ser un problema que se debe abordar desde su dimensión de interacciones complejas entre los factores que participen, incluyendo al ecosistema. (p. 1).

6. METODOLOGÍA

Para sustentar el tema planteado, se trabaja mediante la investigación descriptiva. Dentro de esta se da a conocer más profundamente la causa o consecuencia de la suspensión de contratos actualmente registrados en el SENA. De esta manera se realiza una encuesta mixta (cualitativa y cuantitativa), compuesta de 7 preguntas de selección múltiple y 4 con respuesta abierta; de las cuales 4 son con respuesta obligatoria y 7 con respuesta no obligatoria. El formulario está dirigido a los aprendices que integran la comunidad SENA y, por medio de este, se realiza un sondeo en el que describen las situaciones o alternativas de ingreso que han tenido en esta época de pandemia, en caso de tener su contrato suspendido. A continuación, en los siguientes resultados se evidencian las respuestas generadas para concluir la investigación.

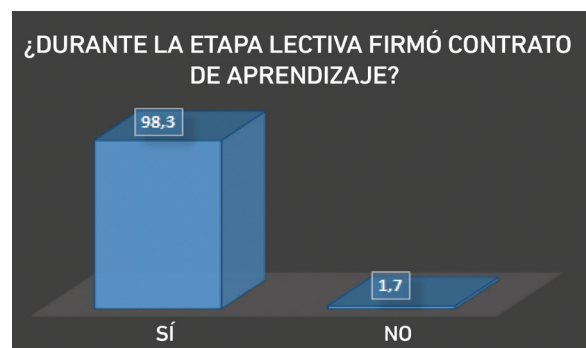
A continuación los resultados y estadísticas observados durante la encuesta realizada, en la cual participaron 84 aprendices pertenecientes a los distintos programas que conforman el Centro de Gestión Administrativa.

7. RESULTADOS Y CONCLUSIONES

Se encuestó a una población de 80 aprendices SENA del Centro de Gestión Administrativa CGA, obteniendo las siguientes conclusiones.

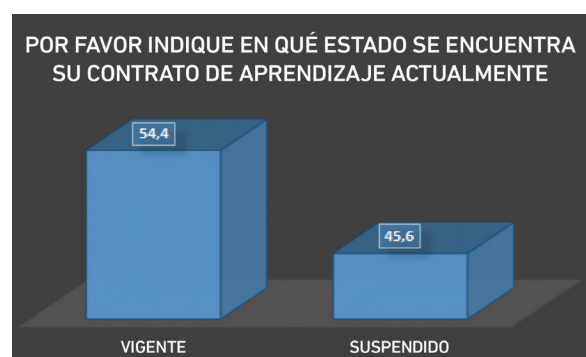
1. Pregunta: *durante su etapa lectiva ¿usted firmó contrato de aprendizaje?*

Análisis: Podemos apreciar que 98,3 % de los encuestados firmó contrato de aprendizaje durante la etapa lectiva y solo el 1,7 % obtuvo su contrato con posterioridad.



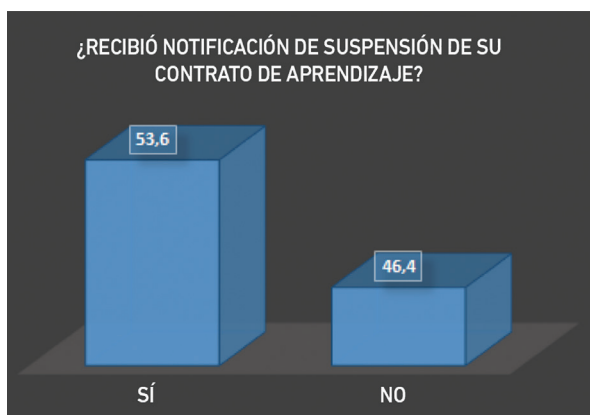
2. Si la respuesta anterior es sí, por favor indique en qué estado se encuentra.

Análisis: De 100 % de los contratos de aprendizaje 54,4 % se encuentra vigente mientras 45,6 % ha sido suspendido, esto nos indica una diferencia de 8,8 %. Aunque son más los contratos vigentes, la tasa de suspensión es alta.



3. Si su estado de contrato es suspendido, ¿usted recibió notificación por parte de la empresa o el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA?

Análisis: 53,6 % de los aprendices fueron informados de la suspensión de su contrato por parte de la empresa contratante del Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), sin embargo, el restante 46,4 % no recibió notificación alguna y cayó en la cuenta en el momento en que cesó el apoyo económico.



4. Si su contrato se encuentra en suspensión, mencione a qué alternativas ha recurrido.

Análisis: Al ser suspendidos los contratos de aprendizaje, dichos aprendices se vieron en la necesidad de encontrar alternativas de sustento personal y familiar, entre las más destacadas apreciamos las ayudas económicas del Gobierno y la venta de productos de uso personal y para el hogar.



5. Debido a la situación de aislamiento que estamos viviendo en el mundo, ¿cuál cree que ha sido la mayor afectación personal?

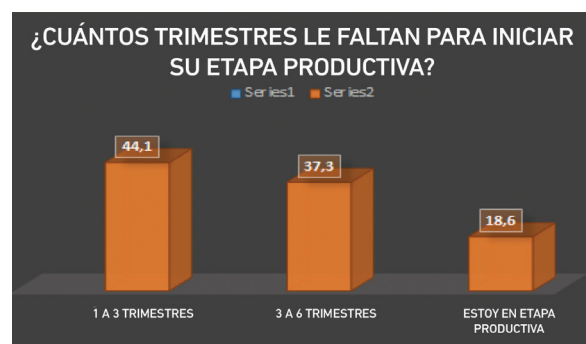
Análisis: Entre las afectaciones personales que se han desencadenado debido a la situación de aislamiento y la posterior suspensión de contratos de aprendizaje, los aprendices SENA perciben una mayor afectación económica con 37,3 % y emocional 32,2 %, en dicha encuesta también mencionamos afectación en el retraso en

la culminación del programa de formación con un porcentaje de 23,7 % y en salud 10,2 %, sin embargo, 32,2 % de los aprendices se sienten afectados en todos estos aspectos.



6. Si está en etapa lectiva, ¿cuántos trimestres le faltan para culminarla y así acceder a la etapa productiva?

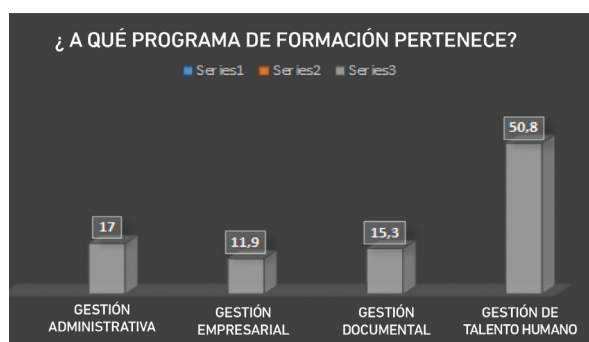
Análisis: 44,1 % de los aprendices SENA está a un trimestre de culminación de la etapa lectiva, con esto apreciamos que la etapa productiva se verá afectada para 45,6 % de los encuestados a corto plazo, teniendo en cuenta que la economía mundial ha entrado en recesión y no será fácil encontrar empresas que atiendan la demanda de aprendices SENA.



7. A qué programa de formación pertenece.

Análisis: 50,8 % de los encuestados pertenece al programa Gestión del Talento Humano, 17 % a Gestión Administrativa, 15,3 % a Gestión Documental y el restante 11,9 % a Gestión Empresarial, A partir de esta pregunta también se dedu-

ce que los aprendices que pertenecen a jornada diurna tienen mayor posibilidad de acceder a contratos de aprendizaje debido a que no tienen ocupaciones alternas a su educación, en cuanto a los aprendices pertenecientes a las jornadas nocturna, madrugada y fines de semana, cuentan con contrato laboral y por lo tanto no pueden acceder a contrato de aprendizaje.



8. CONCLUSIÓN GENERAL

Se puede identificar que los aprendices pertenecientes a los distintos programas de formación que ofrece el Centro de gestión Administrativa-SENA, aun tienen el contrato en suspensión. Varios de ellos han tenido que recurrir a alternativas de venta o programas que ofrece el Gobierno, así como a congelar sus prácticas por un tiempo mientras pasa la emergencia. Es importante resaltar que el nivel de salud emocional ha afectado a la mayoría de aprendices así como el retraso en su culminación de etapa productiva. También se identifica que hay una población de 46,4 % de aprendices sin contrato de aprendizaje, lo que genera cierta preocupación. La mayoría de empresas congelaron sus procesos de selección o simplemente no pueden contratar aprendices por el pago que se debe generar.

En general, las gráficas demuestran una diversificación entre personas que cuentan o no con contrato de aprendizaje y en ellas se plasman las alternativas a las que se han dirigido los aprendices para subsanar o cubrir gastos.

9. BIBLIOGRAFÍA

- Brigat Urrutia. (2020). suspensión de contratos de trabajo por fuerza mayor. 1.
- García-Peñalvo, F. J., Abella-García, V., Corell, A., & Grande, M. (2020). La evaluación online en la educación superior en tiempos de la COVID-19. Obtenido de Grial.eu: <https://repositorio.grial.eu/bitstream/grial/2010/1/a12.pdf>.
- El Tiempo. (2020). Ante crisis, cuatro empresas ya usaron proceso exprés de insolvencia. El Tiempo, pág. online. Obtenido de <https://www.eltiempo.com/economia/empresas/cuantas-empresas-han-solicitado-liquidacion-durante-la-pandemia-497114>.
- Defoe, D. (2020). Cuarentena de hace 350 años. <https://www.elperiodico.com/es/ocio-y-cultura/20200313/dario-ano-de-la-pestes-daniel-defoe-coronavirus-cultura-cuarentena-7889335>, pág. 4.
- Barbosa, C., & Carolina, G. (2020). Universidad Cooperativa de Colombia. Obtenido de El impacto negativo del covid-19 sobre el empleo en Colombia.: <https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/24619>.
- Escobar Arteaga, T. K. (2020). <https://repository.ucatolica.edu.co>. Obtenido de <https://repository.ucatolica.edu.co>.

- repository.ucatolica.edu.co: Neuromarketing en el marco del covid-19.pdf.
- Arteaga, E., & Katherine, T. (2020). <https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/24636>. Obtenido de <https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/24636>.
 - Arteaga, t. k. (2020). <https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/24636>.
 - Hevia, C., & Neumeyer, A. (2020). <https://www.undp.org/content/dam/rblac/Policy%20Papers%20COVID%2019/finaldocuments/UNDP-RBLAC-CD19-PDS-Number1-ES.pdf>.
 - Rivas., M. L. (s.f.). http://bibliodigitalibd.senado.gob.mx/bitstream/handle/123456789/4829/NE_coronavirus_implicaciones%20econ%c3%b3micas%20_010422020.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Obtenido de http://bibliodigitalibd.senado.gob.mx/bitstream/handle/123456789/4829/NE_coronavirus_implicaciones%20econ%c3%b3micas%20_010422020.pdf.
 - Bárcena, A. (s.f.). <http://www.cietalbidt.com/archivos/Informe/Alicia%20Barcena%20CEPAL%20-%20PPT%20Impacto%20COVID-19%20en%20ALC%20-%203-Abr-2020.pdf>.
 - Bárcena, A. (abril de 2020). <http://www.cietalbidt.com/archivos/Informe/Alicia%20Barcena%20CEPAL%20-%20PPT%20Impacto%20COVID-19%20en%20ALC%20-%203-Abr-2020.pdf>.
 - Fajardo, A. B., & Contreras, L. E. (2020). <https://hdl.handle.net/10983/24647>. Obtenido de <https://hdl.handle.net/10983/24647>: <https://hdl.handle.net/10983/24647>.
 - Amaya, N. F. (2020). <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/24629/1/ENSA-YO-COVID-19%20IMPACTOS%20SOBRE%20LOS%20SECTORES%20ECON%c3%93MICOS.pdf>.
 - Aldana, O. E. (2020). <http://revista-cientifica-internacional.org/index.php/revista/article/view/6>.
 - Martínez, C. N., & Torres, A. B. (2020). <https://sbir.upct.es/index.php/sbir/article/view/279>. Obtenido de <https://sbir.upct.es/index.php/sbir/article/view/279>: Martínez, C. N., & Bañón, A. R. (2020). <https://sbir.upct.es/index.php/sbir/article/view/279>.

TECNÓLOGO EN GESTIÓN BIBLIOTECARIA: NUEVOS ROLES HORIZONTE 2030

LIBRARY MANAGEMENT TECHNICIAN NEW HORIZON ROLES 2030

AUTORA



Marlene Salazar Ramos

Colombiana, bibliotecóloga y archivera. Especialista en Sistemas de Información y Gerencia de Documentos. Magister en Gestión Documental. Candidata al Doctorado Formación en la Sociedad del Conocimiento de la Universidad de Salamanca. Instructora del Programa Gestión documental y de la Información.

Docente universitaria. masalazar@misena.edu.co



RESUMEN

Las bibliotecas, “esos espacios maravillosos donde todas las respuestas son posibles”, en el imaginario colectivo no son más que aquellos lugares donde se guardan indefinidamente los libros a la espera de un lector. Por otra parte, debido a las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones, que han acentuado el fenómeno de la desmaterialización del texto, pareciera que un estudio sobre la función de las bibliotecas, la ocupación del bibliotecólogo y sus perspectivas a futuro fuese una cuestión anacrónica.

En un mundo donde los individuos permanecen conectados a sus dispositivos móviles e inmersos en nuevas formas de socialización, se pensaría que el destino de las bibliotecas como instituciones y de los bibliotecarios como profesionales es la extinción. En esta coyuntura, el cierre de bibliotecas por cuenta de la emergencia sanitaria global parece reforzar este pensamiento. No obstante, a mi juicio esta es una ligereza intelectual que ha de ser subsanada mediante la construcción de conocimiento en torno a la ocupación, en general, y a la prospectiva del Tecnólogo en Gestión Bibliotecaria en particular. Esto con el fin de vislumbrar cómo podría adaptarse la profesión al panorama de incertidumbre que vivimos en la actualidad y cómo aplicar tanto sus habilidades técnicas como socioemocionales para la atención de los usuarios.



Palabras Clave: Gestor Bibliotecario, Bibliotecología, Tecnólogo en Gestión Bibliotecaria – Prospectiva Ocupacional.



ABSTRACT

Libraries, “those wonderful spaces where all answers are possible”, in the collective imaginary are nothing more than those places where books are kept indefinitely waiting for a reader. On the other hand, due to the new information and communication technologies, which have accentuated the phenomenon of the dematerialization of the text, it seems that a study on the function of libraries, the occupation of the librarian and their future prospects was a matter anachronistic.

In a world where individuals remain connected to their mobile devices and immersed in new forms of socialization, you might think that the destiny of the libraries as institutions and of librarians as professionals is extinction. At this juncture, the closure of libraries due to the global health emergency seems to reinforce this thinking. However, in my opinion, this is an intellectual levity that must be remedied by the building knowledge around the occupation, in general, and the prospects of the technologist in library management in particular. This to glimpse how the profession could adapt to the outlook of uncertainty that we live nowadays, and how to apply both its technical and socio-emotional skills for the attention of users.



Keywords: Librarian, Technologist in library management - Occupational prospective.

1. INTRODUCCIÓN

A 2030, los bibliotecólogos no sólo se dedicarán a desarrollar bibliografías y catálogos, atender usuarios según el tipo de biblioteca en el que se desempeñen, analizar información y realizar actividades de promoción de la lectura, entre otras tantas tareas; también tendrán que programar, desarrollar habilidades matemáticas, conocer la teoría de sistemas, administrar y crear bases de datos y ser expertos en protección de datos y saber gestionar centros virtuales de información.

No obstante, a pesar de esta diversificación de labores, los bibliotecólogos seguirán siendo los guardianes históricos de la información, máxime en el contexto de la revolución tecnológica que vivimos. Las tecnologías de la información y las comunicaciones facilitan la vida del Hombre, pero traen fallas. Si bien a los bibliotecólogos no les corresponde subsanarlas, sí tienen el deber de minimizar – y en la medida de lo posible prevenir – los efectos negativos que pudiesen tener sobre la sociedad, tomando para ello los correctivos pertinentes.

2020 es el año que lo ha cambiado todo por una razón evidente: una pandemia que ha obligado a virtualizar las lógicas del trabajo y las relaciones sociales. En nuestro entorno ya contábamos con

tecnologías como el teletrabajo, la educación virtual, el gobierno electrónico, el *e-commerce*, la web inteligente, la publicidad y el entretenimiento en línea, la Internet de las cosas, la Inteligencia Artificial o la computación en la nube; pero esta contingencia sanitaria nos ha llevado a acelerar su uso y, con ello, a replantear las ocupaciones con el fin de adaptarlas y reinventarlas.

2. PROSPECTIVA OCUPACIONAL

La prospectiva ocupacional, en el marco de PREVIOS se entiende como el proceso que permite anticipar la nueva oferta educativa para el trabajo, facilitar el análisis de ocupaciones emergentes y de tendencias ocupacionales, la realización de estudios comparativos de formación para el trabajo y el seguimiento para la observación continua del mercado laboral y sus impactos ocupacionales.¹

3. METODOLOGÍA

Nos apoyamos en la metodología de estudios prospectivos diseñada por el SENA mediante el sistema “PREVIOS”, que ha facilitado la toma de decisiones institucionales y la definición de políticas públicas que permitan mejorar constantemente la pertinencia de la formación profesional

¹ SENA. PREVIOS (2017). Guía prospectiva ocupacional.

integral y consecuentemente la competitividad nacional, especialmente al “permitir orientar la oferta nueva institucional, la modernización y la actualización tecnológica de los programas de formación, los nuevos perfiles ocupacionales, los ambientes de aprendizaje y definir los servicios tecnológicos que ofrecerá la institución en los próximos 13 años” (PREVIOS, 2017).²

El presente artículo es parte de los estudios prospectivos de los programas ofrecidos por el Centro de Gestión Administrativa en el nivel de Tecnólogo.

Metodología

Figura 2. Estructura del Sistema PREVIOS



Fuente: Instituto de Prospectiva, Innovación y Gestión del Conocimiento. 2017.

Tomado: Guía general prospectiva.

Para este estudio se desarrollaron las tres fases del método prospectivo:

Fase I - Pre-prospectiva

Define el eje temático de la investigación. En este caso es un estudio ocupacional del Tecnólogo en Gestión Bibliotecaria.

Fase II: Prospetiva

Se desarrollan las etapas de análisis estratégico del entorno, construcción y formulación de escenarios.

Fase III Post -prospectiva

Recomendaciones para la toma de decisiones.

4. VIGILANCIA ESTRATÉGICA

La *vigilancia estratégica* es un concepto relativamente nuevo que puede entenderse como una “herramienta de gestión de la innovación, que permite transformar la información recogida por una organización en ideas que la lleven a la mejora dentro de su entorno, haciéndola más competitiva y capaz” (PRODINTEC, 2010, p. 5).

En este estudio, las variables estratégicas fueron identificadas a partir del análisis de seis entornos: demográfico, tecnológico, económico, educativo, ambiental y ocupacional.

5. TENDENCIAS

En cuanto al entorno **demográfico** se puede decir que a 2030, en Colombia habrá un aumento poblacional. Así mismo, se presentará un número elevado de trabajadores disponibles, especialmente si son calificados.

Después de 2030 nuestro país comienza a envejecer, lo que significa que las necesidades de información también cambiarán y las bibliotecas ocuparán un sitio importante dentro de la vida de los ciudadanos.

Por cuenta de la pandemia de covid-19, la esperanza de vida en el mundo puede verse reducida. En ese contexto sanitario, las Bibliotecas juegan un papel importante en cuanto proporcionan información en tiempo real para que los ciudadanos tomen decisiones en materia de cuidados, lo que cambiará sustancialmente la naturaleza de la carrera.

Se intensificará el ritmo de urbanización que se ha venido experimentando en el país abriendo mercados, trayendo consumo y recursos humanos aprovechables para hacer de las bibliotecas esos lugares de encuentro social, al aumentar las necesidades de información de la población.

² SENAPREVIO (2017). Guía general prospectiva.

Con respecto al entorno tecnológico, podemos mencionar las siguientes disrupciones: la robótica, la Inteligencia Artificial, la Internet de las cosas, la *blockchain*, la realidad virtual, el aprendizaje autónomo, el *big data* y las plataformas virtuales. Las ciudades serán digitales y su incorporación en las bibliotecas será una realidad. (Salazar 2018).

Según Sant-Geronikolou (2013) “la tecnología está teniendo un gran impacto en las bibliotecas mediante e-ciencia, minería de datos, infraestructura cibernética, nuevos conceptos de enseñanza y nuevas herramientas sofisticadas, transformando gradualmente a los bibliotecarios en líderes en el campo de los derechos de autor y proveedores de extraordinarias experiencias informativas”.

Citándolo textualmente dada la importancia de su concepto para nuestro estudio, sobre roles, se evidencia el nacimiento de un nuevo perfil del gestor de investigación y de derechos de autor. En términos económicos, el covid-19 ha tenido un impacto profundo en los mercados laborales alrededor del mundo. Como consecuencia, muchos sectores, ocupaciones y tareas están cambiando.

La década 2020-2030 estará marcada por la recesión mundial y por el correspondiente aumento del desempleo, lo cual requerirá de estrategias y políticas de reactivación de los trabajadores que optimicen sus habilidades, para así proporcionar el capital humano necesario y reactivar o revitalizar la industria. En ese contexto, habilidades como la creatividad, la resiliencia, el trabajo en equipo, el manejo de emociones, la autorregulación, el manejo del tiempo y la empatía son clave, no solo para este período de aislamiento, también para los de recesión y de recuperación económica que vendrán, en los que muchos trabajadores y emprendedores deberán adaptarse y actualizarse para volver al mercado laboral.

En cuanto a la educación, a 2030 la formación hará énfasis en habilidades tales como: idiomas, alfabetización digital, emprendimiento, innovación, creatividad, iniciativa y adaptabilidad, indispensables en el mundo laboral.

A 2030 la formación será flexible y estará basada en el concepto de “educación para toda la vida”. Así mismo, se privilegiará la búsqueda de la inclusión, la equidad y la igualdad de género. Como lo hemos vivido en la cuarentena, aparecen miles de cursos cortos, convenientes para irnos preparando para la reactivación y volver a nuestros puestos laborales, con aprendizaje en el momento.

Con relación a la dimensión ambiental, las bibliotecas son las llamadas a apoyar los Objetivos del Desarrollo Sostenible 2030.

Para la IFLA (2016) las bibliotecas ofrecen infraestructura para las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), ayudan a las personas a desarrollar la capacidad de usar la información en forma eficaz y preservan la información para garantizar el acceso permanente de futuras generaciones. Así mismo, proporcionan una red confiable y establecida de instituciones locales que pueden llegar a todos los sectores de la población.

Las bibliotecas promueven los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS), pues fomentan la alfabetización a lo largo de la vida y la alfabetización digital, con el necesario apoyo de personal especializado, promueven el acceso a la información, ayudan a la sociedad en general a estudiar las necesidades de información, favorecen la inclusión, la investigación, el acceso a la cultura y preservan el patrimonio documental del mundo. IFLA (2016) p.4.

Finalmente, en el entorno ocupacional las bibliotecas necesitarán personal con capacidades en los aspectos mencionados, necesarios para

afrontar todos estos desafíos que estamos viviendo en medio de esta incertidumbre.

6. PERFILES FUTUROS

Basados en las tendencias estudiadas, se puede inferir que el futuro de la profesión presenta una dinámica particular, pero prometedora, siempre y cuando el sector bibliotecario actúe en consecuencia.

Los perfiles que se necesitan para el siglo XXI, que permitirán que las bibliotecas se desarrollen son, entre otros, los siguientes:

- Gestor de Datos: será el encargado del análisis de grandes cantidades de datos, producto del crecimiento exponencial de estos.
- Curador de Información: encargado de buscar, reunir, organizar y compartir información en cualquier área del conocimiento.
- Gestor de la Web Social: encargado de realizar métricas para fidelización de usuarios.
- Gestor de Colecciones: Encargado principalmente de la preservación de datos a largo plazo.
- Gestor de Necesidades de los Usuarios: Encargado de realizar las necesidades actuales de los usuarios, por cuanto son muy cambiantes y, gracias a la urbanización, la demanda de estos será mucho mayor.
- Gestor de Bibliotecas integradas: Planifica servicios de cooperación.
- Bibliotecario Embebido: Quien mantiene una relación estrecha con investigadores y docentes, permitiendo participar en investigaciones de manera igualitaria, lo que permite que la biblioteca tenga un papel más dinámico en estos procesos, apoyando así los educativos.

También se incluyen otras labores tales como Administración de Markerfaces, Fake News, gamificación, ciencia abierta, metadatos, analítica web, big data, taxonomías, folksonomías, investigación, exposiciones virtuales, lectura y habilidades, son muchos otros temas que las bibliotecas deben trabajar con profesionales y tecnólogos capacitados. Los perfiles del siglo XXI para bibliotecas se deben trabajar desde ahora, el covid-19 trajo consigo el adelanto en estos espacios, sin perder su misión, serán trabajadores del conocimiento como resultado de la revolución tecnológica.

Los programas de formación deberán adaptarse a las nuevas formas de la educación y a las tendencias propiciadas por la revolución tecnológica. Los invito a leer el texto resultado del estudio prospectivo del tecnólogo en gestión bibliotecaria en el que se presentan los diferentes perfiles y roles de manera más amplia.

En cuanto al docente, en la Cumbre Mundial para la Innovación en Educación (2015), se llegó a la conclusión, entre otras, de que el rol de estos será guiar al estudiante por su propia vía de conocimiento. Serán facilitadores y orientadores, más que transmisores del saber.

Los docentes serán los encargados de mostrar a los alumnos la necesidad de revisar críticamente la información, así como de discernir, seleccionar y acudir a las fuentes más fiables que se encuentran en la web.

El perfil del estudiante cambiará en los próximos tres lustros. Será un “alumno con muchas más posibilidades de acceso a fuentes de conocimiento, con una mentalidad más universal y menos localista, protagonista indiscutible de su aprendizaje, un ciudadano global que busca a través del aprendizaje un modo de responder a alguna necesidad del entorno” (Miró, 2019).

Por su parte, el horario será más flexible, privilegiando la responsabilidad del manejo individual del tiempo. La educación del futuro no estará basada en el cumplimiento de deberes, sino que fomentará en los alumnos la necesidad de informarse, compartir conocimientos e investigar.

Como se puede apreciar, en todas estas conclusiones de la cumbre se encuentran inmersas las bibliotecas y su importante papel en el apoyo a la educación y para llevar a cabo ese rol, están presentes los bibliotecólogos y bibliotecarios, por ello la importancia de fortalecer sus habilidades tanto profesionales y técnicas como las blandas, para destacar su importancia en la sociedad.

Por el covid-19, cuya intermitencia será lo normal, es decir, estudiantes presenciales y estudiantes en línea, las bibliotecas deberán adaptar sus servicios de manera híbrida (presencial y virtual).

7. CONCLUSIONES

Los estudios de prospectiva son importantes por cuanto nos permiten tener una visión más aterrizada del futuro de la profesión, de acuerdo con las tendencias, fruto de la vigilancia estratégica.

La revolución tecnológica y el covid-19 han modificado sustancialmente las ocupaciones, es por ello que resulta de vital importancia y los diseños curriculares serán actualizados de manera regular, debido a la demanda cambiante de habilidades que se necesitan para la atención de las bibliotecas.

La economía basada en conocimiento (EBC) —o industria del conocimiento, lo utiliza para generar valor y riqueza por medio de su transformación a información, lo que representa una gran oportunidad para que las bibliotecas se reinventen, pues son las llamadas a que esta transformación de la información ocurra. Es por ello que

se necesitan profesionales y tecnólogos de apoyo en el área, capacitados en todos los temas emergentes para contribuir desde la profesión al desarrollo social y económico del país.

Las bibliotecas contribuyen como siempre al acceso a la información y a la educación. Si ellas se transforman, la profesión se transforma y el tecnólogo se transforma al contar con personal capacitado en todos estos escenarios estudiados.

Con los cambios digitales, las bibliotecas deben tener personal altamente calificado en analítica de datos, metadatos, *big data*, inteligencia artificial, métrica de la información y los programas de formación tendrán que ajustarse a estas realidades.

Los programas deben contar con una fuerte formación tecnológica aplicada a los procesos bibliotecarios, además formación en habilidades blandas, trabajo en equipo, resiliencia y manejo de emociones.

El concepto actual de las bibliotecas cambiará notablemente, convirtiéndose en espacios creativos y verdaderos laboratorios, dónde los usuarios serán multiculturales.

Los servicios se deberán adaptar a las nuevas realidades, por ello la importancia de poseer conocimientos de visión futura.

La enorme gama de ocupaciones genera esta crisis mundial y se puede afirmar que en época de crisis las profesiones se innovan, se modifican y con ello su respectiva ocupación.

No existe mejor momento para pensar en prepararse para el futuro y sobre todo en esta profesión con la que se contribuye a la democratización del conocimiento, al desarrollo económico y social de un país.

Las tecnologías de la información y las comunicaciones han traído cambios profundos que han sido anunciados repetidamente y que, como señala Anglada (2012), no son cosméticos ni acumulativos, sino estructurales y disruptivos. Lo que significa que debemos pensar en cambios significativos tanto en lo profesional como en los tecnólogos, por cuanto el tema es coyuntural, de preparar a los trabajadores de las bibliotecas del futuro.

Por otro lado, los usuarios y sus necesidades cambiantes y la innovación tecnológica, hacen necesario que los bibliotecólogos y los bibliotecarios se actualicen constantemente.

De allí que el tecnólogo en Gestión Bibliotecaria es un apoyo fundamental para las bibliotecas, pues contribuye al cumplimiento de su misión institucional y garantiza a los usuarios el ejercicio de sus derechos a la información y a la cultura.

Con la ayuda de los tecnólogos, en las bibliotecas, el ciudadano puede tomar decisiones acertadas gracias a la información que nos ofrecen. Con su eficiente aporte y gestión, nuestros tecnólogos contribuyen desde la biblioteca al desarrollo económico, cultural y social de la comunidad a la que sirven y, por ende, a nuestro país.

La organización del conocimiento se la debemos a los analistas de información y gracias a nuestros tecnólogos, las bibliotecas la llevan a cabo, pues son los que dominarán las técnicas y los soportes donde viene la información.

Necesitamos que las bibliotecas sean territorios de paz y el gestor bibliotecario hace posible la conexión entre la información y los lectores.

En las bibliotecas está la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, por ello debemos tener un personal altamente capacitado.

Por estas razones tan importantes para el desarrollo de un país, los bibliotecarios deben estar preparados, tener habilidades blandas, prepararse para ser agentes de cambio por medio de la utilización y dominio de herramientas que faciliten el acceso, manejo, distribución y procesamiento de la información, para así generar nuevo conocimiento.

Al realizar el estudio de prospectiva ocupacional, el SENA tendrá la oportunidad de conocer con anticipación el mercado laboral, ofreciendo con ello programas actualizados pertinentes y con amplia cobertura e impacto en el sector productivo.

Los bibliotecólogos y los bibliotecarios se deberán especializar en frentes para hacer de las bibliotecas comunidades donde se facilite el acceso a la información, para el desarrollo de la sociedad en general.

Existe una clara tendencia a que los bibliotecarios puedan ser contratados fuera de los recintos bibliotecarios, es decir, se amplía el perfil ser empleados por entidades para realizar funciones como la gestión del conocimiento, la minería de datos o la inteligencia competitiva.

Tanto los bibliotecólogos como los bibliotecarios se ven en la necesidad de responder positivamente a los nuevos roles que los desarrollo tecnológicos les imponen, sumado a esto, las instituciones de educación también deben responder ofreciendo programas que se ajusten a la demanda del mercado laboral.

8. BIBLIOGRAFÍA

- Alonso, L., & Saraiva, I. (2020). Búsqueda y evaluación de información: dos competencias necesarias en el contexto de las fake news. *Palabra Clave*, 9 (2) doi: <http://dx.doi.org.bdigital.sena.edu.co/10.24215/18539912e090>.
- Amargos, Óscar (2015). Estudio prospectivo sobre demandas de cualificaciones técnicas y profesionales. República Dominicana. Recuperado de: <http://educa.org.do/wp-content/uploads/2016/03/estudio-prospectivo-sobre-demandas-cualificaciones-t%c3%89cnico-profesionales-en-rep%c3%9ablica-dominicana.pdf>.
- Angelozzi, S.M. (2020). La gestión de datos de investigación en abierto: introducción al rol emergente para las bibliotecas universitarias y científicas argentinas. *Palabra Clave*, 9 (2) doi: <http://dx.doi.org.bdigital.sena.edu.co/10.24215/18539912e091>.
- Arias, Á. (2015). *Computación en la Nube: 2ª Edición*. London: IT Campus Academia. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7492/Col%C3%A1n_TPG.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Berganza, M. et al. (2019). *Habilidades del siglo XXI: Desarrollo de Habilidades Transversales en América Latina y el Caribe*. Disponible en: <https://publications.iadb.org/es/habilidades-del-siglo-21-desarrollo-de-habilidades-transversales-en-america-latina-y-el-caribe>.
- Dueñas, N. (2012). *La importancia de la relación biblioteca, información y comunidad: un problema a resolver por la bibliotecología y las ciencias de la información*. Madrid (España): Editorial Académica Española.
- IFLA (2018). *Acceso y oportunidades para todos: Cómo contribuyen las bibliotecas a la Agenda 2030 de las Naciones Unidas*. Disponible en: <https://www.ifla.org/files/assets/hq/topics/libraries-development/documents/access-and-opportunity-for-all-es.pdf>.
- Miró, N. (2018). *La escuela del futuro*. Disponible en: <https://www.revistauncamino.com.ar/la-escuela-del-futuro/>.
- Moreira-González, J.A. (2019). "Si los nombres denominan las cosas, esta ya no es lo que era: la profesión". *Anuario ThinkEPI*, Disponible en: <https://doi.org/10.3145/thinkepi.2019.e13a01>.
- Oficina de Estadísticas Laborales del Departamento de Trabajo de Estados Unidos. (2018). *Manual de Perspectivas Ocupacionales: Bibliotecarios*. En <https://www.bls.gov/ooh/education-training-and-library/librarians.htm>.
- PRODINTEC. (2010). *Proyecto Centinela: Vigilancia Estratégica al Alcance de las Empresas Asturianas*. Disponible en: http://www.prodintec.es/catalogo/ficheros/aplicaciones/fichero_13_5034.pdf.
- Salazar R. (2018). *Prospectiva Ocupacional: asistente Administrativo para el año 2030*. Bogotá: SENA. Servicio Nacional de Aprendizaje, 102p. <https://hdl.handle.net/11404/4910>.
- Saint-Geronikolou (2013). *Bibliotecario 2.0: retos y competencias en el nuevo escenario informacional del siglo XXI*. Tesis doctoral. Universidad Carlos III.

BENEFICIO TRIBUTARIO PARA PYMES CULTURALES QUE INCENTIVAN EL EMPRENDIMIENTO DE LAS PERSONAS VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO

TAX BENEFIT FOR CULTURAL PYMES THAT ENCOURAGE ENTREPRENEURSHIP BY VICTIMS OF THE ARMED CONFLICT

AUTORES



Daniela Ramírez
Ronald Jair Ramírez Arias
Katerinne Ramos Muñoz

rramirezper@uniminuto.edu.co



RESUMEN

El objetivo de este artículo es determinar el beneficio tributario con el que cuentan las PYMES culturales en Bogotá Distrito Capital de Colombia en 2019, para así fortalecer e incentivar el emprendimiento entre las víctimas del conflicto armado, tomando como referencia a aquello que está estipulado en el Estatuto Tributario, así como las leyes nacionales que impulsan el desarrollo competitivo. El gobierno ha tratado de incentivar y fortalecer las empresas de la economía naranja especialmente en la capital. Estas empresas generan riqueza mediante las industrias creativas y culturales concernientes a las artes, el turismo, y la publicidad, entre otros. Basados en una metodología cuantitativa y cualitativa tradicional, bajo una medición interpretativa y objetivista, dado que los individuos fruto de nuestro método de investigación nos relatarán de manera diferente según la formación, sus conocimientos y experiencias. Recogeremos lo que la gente piensa, siente y hace, los logros alcanzados en medio de su situación adversa o de conflicto y el alcance que se desea al incentivar las actividades económicas que son parte de la economía naranja. También, dar a conocer el beneficio tributario al que pueden acceder, pues pocas empresas culturales saben sobre el beneficio tributario que trajo la Ley 1943 de 2018 (Ley de Financiamiento).



Palabras Clave: beneficio tributario, pymes culturales, víctimas del conflicto, economía naranja, incentivar.



ABSTRACT

The objective of this corresponding article is to determine the tax benefit that cultural SMEs have in Bogotá, the capital district of Colombia in 2019, in order to strengthen and encourage entrepreneurship to the victims of the armed conflict, taking as a reference those that are stipulated in the tax statute, as well as the national laws which promote their competitive development. Recently, the government has tried to encourage and strengthen companies in the orange economy, especially in the capital district of Colombia. Which generate wealth through the creative and cultural industries concerning the arts, tourism, development, advertising, among others. Based on a traditional quantitative and qualitative methodology under an interpretive and objectivist measurement, since the individuals as a result of our research method will tell us in different ways according to the training, knowledge and unique experiences of each individual, as well as in a comprehensive way what people think, feel and do, the achievements made in the midst of their adverse situation or conflict, the scope to which they want to reach is to encourage economic activities that are part of the orange economy and publicize the tax benefit to which they can. However, few cultural companies know about the tax benefit that the 1943 law of 2018 brought (Financing Law).



Keywords: tax benefit, cultural SMEs, victims of the conflict, orange economy, incentivize.

1. INTRODUCCIÓN

Esta investigación se orienta en conocer el beneficio tributario para las Pymes en el sector cultural que incentive el emprendimiento entre las víctimas del conflicto armado en Colombia, particularmente en Bogotá para el año 2019, debido a que se han presentado grandes falencias por parte del Estado y de entidades privadas en cuanto a las capacitaciones tributarias pertinentes para este tipo de empresas. Esto con el fin de que los empresarios tengan conocimiento del provecho que pueden obtener de estas normas y así potenciar su posicionamiento económico.

Esto permite que las industrias culturales y creativas tengan un papel central y se conviertan en un sector estratégico para el desarrollo productivo y la generación de empleo; sin embargo, en la actualidad, aún no se cuenta con el apoyo necesario para el fomento de las grandes potencialidades que tiene el sector por las limitaciones inherentes a las actividades productivas ligadas a la comercialización de bienes y servicios de este.

“Las pymes son fundamentales para el desarrollo económico de Colombia, pero tienen una brecha importante a la hora de exportar, pues solo el 16 % lo logran. “Los encadenamientos productivos son relevantes para lograr que nuestras pymes se internacionalicen con productos y servicios de valor agregado y en eso estamos trabajando desde el Gobierno Nacional, identificando oportunidades y facilitando los procesos. La innovación y el turismo deben ser apuestas estratégicas de las empresas y de las regiones”. (Confecámaras, 2018).

2. DEFINICIÓN Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿Cuál es el beneficio tributario al que pueden acceder las pymes culturales para incentivar el emprendimiento entre las víctimas del conflicto armado teniendo en cuenta el impacto social y económico en Bogotá en el año 2019?

En Colombia, el arte y la cultura están en toda clase de entornos, existen festivales de teatro, cine, música, artes plásticas, museos, edificios que consideramos como patrimonio arquitectónico, monumentos, bibliotecas, empresas y fundaciones dedicadas a producir propiedad intelectual, manufacturera, moda, publicidad y artesanos, entre otros.

Sin embargo, en los últimos años muchos sectores culturales de gran importancia se han visto afectados por malos manejos administrativos y financieros, entre estos encontramos el Festival Iberoamericano de Teatro en Bogotá, que en 2018 conmemoraba los 30 años, sin embargo, estaba pasando por una de sus peores crisis al tener una deuda aproximada de 13 millones de pesos, lo que para el sector cultural es de gran magnitud y se estaba luchando durante años por salvar este legado artístico. (Donadio, 2017).

Para el año 2017 el exdirector general de la Orquesta Filarmónica, en una entrevista con la Revista Dinero exponía su preocupación por jóvenes que estudian o quieren emprender en el sector cultural y más específicamente los músicos. Aseguró que en Bogotá, para el alcalde Enrique Peñalosa, no era prioridad la cultura, porque disminuyó el presupuesto que debía

ser compartido con el sector deportivo (Dinero, 2017).

Estos son solo unos pequeños ejemplos de lo difícil que es para el sector cultural mantenerse en el mercado como en el caso de las pequeñas y medianas empresas, las cuales son una base indispensable para el progreso económico del país. La situación no es muy alentadora y según Rosmery Quintero, presidenta de la Asociación Colombiana de Pequeñas y Medianas empresas (Acopi), la mitad de las pymes del país se quiebran después del primer año y solo 20 % sobrevive al tercero. (El Espectador, 2018).

El Gobierno actual abrió desde el inicio de campaña el debate de la economía naranja, la cual busca promover la propiedad intelectual y en la que las pymes culturales sean consideradas como parte fundamental de la economía de Colombia.

El presidente Iván Duque afirmó que “esta economía hay que ponerla a crecer por encima de 4 %, quitándoles la carga a los que generan empleo, motivando la inversión, llevando recursos al campo y eso es lo que haremos con esta Ley de Financiamiento”. (Presidencia de la República, 2018, pág. 1).

Para las empresas del sector naranja esta es una gran noticia, porque al reducir la carga impositiva equivale a menos gastos y a fortalecer más la empresa para seguir con el negocio en marcha. En la actualidad se han visto afectados por la gran cantidad de reformas tributarias, lo que genera quiebra de las empresas y evasión de impuestos (Portafolio, 2019).

Esta es una de las grandes falencias porque las pymes culturales no tienen la suficiente información sobre el beneficio tributario a lo que pueden acceder, en algunos casos, muchas empresas que no tienen ni siquiera el conocimiento

y no son parte de la economía naranja, pues es un tema relativamente nuevo.

Las pymes en Colombia tienen 70 % de probabilidad de fracasar en el primer año y esto se debe, en parte, al poco conocimiento en ámbitos económicos, financieros y tributarios (Portafolio, 2017).

3. OBJETIVOS

General

Determinar el beneficio tributario con el que cuentan las PYMES culturales en Bogotá, en el año 2019, para así fortalecer e incentivar el emprendimiento entre las víctimas del conflicto armado.

Específicos

- Estructurar con el estado del arte toda la fundamentación teórica que permita sustentar el beneficio tributario que trae consigo la economía naranja.
- Verificar si las pymes culturales tienen la información verídica del beneficio tributario para promover la cultura en Bogotá en 2019.
- Difundir con una cartilla el beneficio tributario con el que cuentan las pymes culturales en Bogotá en el año 2019 para que los emprendedores aporten en la disminución de los índices de quiebra.

4. METODOLOGÍA

El enfoque metodológico utilizado tiene una característica mixta, se basó en la perspectiva cuantitativa y cualitativa tradicional bajo una medición interpretativa y objetivista, dado que los individuos fruto de nuestro método de inves-

tigación nos relatarán de maneras diferentes según su formación, conocimiento y las experiencias únicas de cada uno lo que piensan, sienten y hacen y los logros en medio de una situación adversa o de conflicto. A partir de la entrevista vamos a tener la posibilidad de comprender la aplicabilidad de los beneficios, no solo tributarios sino determinar con la recolección de la información, las inquietudes, los logros que surgen de las realidades que dependen, como se mencionó anteriormente, de la realidad de cada individuo. Veremos las múltiples situaciones que nos servirán como punto de partida para definir los enfoques y orientar nuestra investigación para dar la aplicabilidad y complementarla con una experiencia más vivencial.

Una ventaja de seleccionar este método de investigación es que permite al investigador responder simultáneamente preguntas explicativas y confirmativas. Un investigador puede confirmar un efecto sobre un fenómeno a través de análisis estadísticos de datos cuantitativos y después explorar las razones detrás del efecto observado utilizando investigación de campo, datos de estudio de caso o encuestas. Un investigador puede además utilizar metodologías cualitativas para generar una teoría y métodos cuantitativos para ponerla a prueba (*Tashakkori y Teddlie, 2003a*).

Al realizar una investigación aplicada, confrontando la teoría con la realidad, enfatizamos en que el tipo de investigación que desarrollaremos por los objetivos de la investigación será un estudio que se define dentro de un campo explicativo. Este proceso es encaminado no solo a describir un hecho específico, de igual manera se busca establecer las causas que se encuentran detrás de la investigación.

La forma que se utilizó para la elaboración de esta investigación consiste en identificar las fuentes de información adecuadas del benefi-

cio tributario, que desconocen las pymes culturales en el año 2019 a medida que surgen los enigmas en la investigación y posteriormente conocer si la información encontrada es verídica y tener bases confiables que sirvan para la investigación.

En el momento en que conozcamos el beneficio que tienen las pymes culturales buscaremos soluciones que contribuyan al sector para que genere un crecimiento de la economía en general.

El objetivo es brindar capacitación técnica a los individuos que son parte de las cadenas productivas y fortalecer, apoyar y fomentar pequeñas y medianas empresas culturales. Para tal fin, se observa la necesidad de:

Identificar pequeñas y medianas industrias culturales, con impactos económicos y sociales significativos, cuyas experiencias puedan transferirse a otras empresas culturales.

Instrumentos de Recolección

Preguntas sobresalientes para un caso en la recolección de información.

Tras la experiencia que tuviste en la universidad con el tema social ¿cómo ha sido esa experiencia trabajando con las víctimas apoyándolas culturalmente?

Ahí es donde llega la conexión con la universidad, la política y con el cargo que tengo ahora. Las víctimas toman la decisión de que alguien debe estar en la política y es ahí donde me vuelvo Edil por el Centro Democrático, un partido con el que me identificó por los valores y la religión a la que pertenezco. Ahí es donde me doy cuenta que para ser político se necesita saber de leyes y de presupuesto. Busqué la universidad Uniminuto para estudiar contaduría pública encaminándome por la investigación.

¿A qué sectores van dirigidos los beneficios que brinda la economía naranja?

Va a acoger sectores importantes como las TIC, artesanías, artes, baile y cine, entre otras. Los jóvenes son los impulsores para que estos sectores crezcan y, del mismo modo, generen empleos para así activar una economía en la que vamos a ver las transformaciones tecnológicas y económicas.

¿Cómo percibe la relación conflicto armado y la economía?

Queremos que las personas que han pasado por el conflicto armado sean un factor social que aporte a la economía y no una carga presupuestal.

¿Cuál es la importancia de la tecnología para emprender en la economía naranja?

El gobierno Duque y sus analistas están innovando y somos impulsores y servidores a personas que aún no manejan la tecnología, la idea es que no pierdan oportunidades. El reto para las personas del conflicto armado o lo campesinos es que entren al mundo virtual.

¿Qué instituciones apoyan y promueven el emprendimiento bajo la actividad de economía naranja?

El gobierno, tanto distrital como nacional, tiene muchos aliados estratégicos para fortalecer el tema del emprendimiento como:

SENA: Fondo Emprender que tiene un monto bastante interesante que supera los 100 mil millones de pesos, esto va dependiendo de los empleos que pueda generar. Este Fondo tiene un seguimiento para esos recursos, lo cual hace que las personas sean más responsables con

el dinero invertido. Tiene un beneficio para las víctimas del conflicto armado en cuanto a los requisitos.

CÁMARA DE COMERCIO: apoya proyectos de literatura y los en ruta con más empresarios.

FONDO INNOVA.

FONDO DE DESARROLLO ECONÓMICO DEL DISTRITO.

ICFES.

CENTRO DE MEMORIA, PAZ Y RECONCILIACIÓN: apoya en temas culturales .

FONDO EMPRENDE CULTURA.

FUNDACIÓN BAVARIA: invierte parte de sus recursos en emprendedores y está conectado con la Cámara de comercio.

¿Me gustaría que nos contara cómo fue su experiencia desde el foco del emprendimiento?

Bajo las circunstancias en que llegué a Bogotá puedo decir que muchos de los que llegan en condición de desplazamiento inicialmente se dedican a ventas ambulantes. Tratan de hacerlo de una manera legal a través del IPES, solicitando permiso por “la Ley de Garantías”, pero por situaciones de ley como el defender el espacio público, frecuentemente son reubicados y nuevamente desplazados. Por tal motivo, muchos tenemos que mirar otra forma de buscar ingresos para sostenimiento, en ese aspecto ha sido difícil obtener una estabilidad.

¿Cómo hizo para su sostenimiento?

Tuve la fortuna de llegar donde un familiar inicialmente y solicitar la ayuda del Gobierno, por tal motivo busqué a la alcaldía local y en ese momento conocí al joven David Medina Andrade

quien lideraba el Fondo Emprender de Chapinero, que creó la Fundación El Cubo y que ofrecía auxilios y beneficios con el fin de que nosotros mismos buscáramos la manera de ser independientes y motivarnos a crear nuestra propia idea de negocio, porque emplearse es muy difícil.

¿Cómo fue el proceso de capacitación y formación para saber qué idea de negocio emprender?

Se realizó un acompañamiento y el proyecto de negocio era por parejas. Yo realicé el proyecto con mi compañera Zulma Yomaira Valdez, quien tenía la idea de negocio clara bajo un proyecto de pan precocido y congelado, trabajado por Francisco Tejedor procedente de España.

¿Qué beneficios obtuvieron por este proyecto?

El proyecto de emprendimiento (Incubadora de Sueños) tuvo reconocimiento y recibimos un auxilio de \$3.000.000. Como ganadores fuimos becados por la Alta Consejería de la Alcaldía de Bogotá, con patrocinio del Fondo Emprender (SENA) en Metrovivienda Bosa. Ese reconocimiento fue de una manera mixta y los tres millones de pesos se reflejaron en un minihorno para la elaboración del pan artesanal y otra parte en efectivo, sin embargo yo no pude continuar con el proyecto por tiempo debido a que tengo un hijo, tampoco contaba con más recursos económicos para transporte y otros gastos, mi compañera Zulma Yomaira Valdez continuó con su idea de negocio a la que llamó Palenque y Mamá que consistía en la creación del pan de manera artesanal, no tengo mucho contacto con ella, sin embargo, quisiera nuevamente retomar, pero creo que los recursos económicos son limitados.

Se dio por terminada la entrevista en la que argumenta su opinión y manifiesta que, aunque hay ciertos beneficios, el Gobierno restringe o limita los recursos y no hay un orden para disponer de estos recursos adecuadamente.

Población y muestra



Tamaño de la muestra =

- N = 5 personas
- e = margen de error (porcentaje expresado en decimales)
- z = puntuación z

$$\frac{\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2}}{1 + \left(\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2 N} \right)}$$

= 5entrevistas

5. MARCO TEÓRICO

La economía naranja o mejor conocida como economía creativa nace relativamente hace poco tiempo. Las industrias culturales han existido desde principios de la humanidad, pero estas no eran reconocidas como un componente importante de la economía, al contrario, eran vistas como actividades de ocio. Para el año 2001 el periodista y escritor John Howkins publica el libro *The Creative Economy: How People Make Money From Ideas* (La economía creativa: transformar una idea en beneficio), donde nos muestra la importancia de la creatividad, de la propiedad intelectual y la importancia económica de esta para el mundo.

Se puede decir que la teoría de la economía creativa fue innovadora porque se caracteriza por querer generar riqueza por medio del talento y

la cultura. Es importante entender que en países como Colombia, donde la mayor parte de las exportaciones que se realizan son de materias primas como el petróleo, las flores, aceites y grasas de origen vegetal, legumbres, frutas y oro, entre otras, (Asociación Nacional de Comercio Exterior, 2019), apostarle a la generación de conocimiento y cultura es una primicia.

El DANE define la economía naranja como el conjunto de actividades que de manera encadenada permiten que las ideas se transformen en bienes y servicios culturales, cuyo valor está determinado por su contenido de propiedad intelectual (Departamento Administrativo Nacional de Estadística, 2019).

Según un informe presentado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Colombia ha experimentado un crecimiento del 109 % entre 2005 y 2012, con un valor de 1,14 billones de pesos en el sector audiovisual (Lázaro & Rodríguez, 2018).

Estas cifras nos muestran la importancia de promover la economía naranja, por la generación de riqueza y empleo, que puede influir fuertemente en la mejora del país, para lograr que Colombia empiece a exportar para así dejar de depender, en su mayor parte, de materias primas.

Las pymes culturales juegan un papel fundamental en el crecimiento, apoyo y fomento de la economía naranja, porque son las bases para la creación de las mentes futuras que son los bienes y servicios que llevan consigo un valor simbólico intangible que supera su valor de uso (Duque Márquez & Buitrago Restrepo, 2013).

Según el reporte del DANE basado en el Sistema de Información de la Economía Naranja (SIENA), la participación del valor agregado que tuvo la economía naranja en el total del valor agregado nacional 2014-2018, se ubicó en un promedio de

1,9 % donde el 23,3% corresponde a micronegocios y 76,7 % a otras fuentes económicas (Departamento Administrativo Nacional de Estadística, 2019).

El papel del Gobierno en la economía naranja es crucial. El presidente Iván Duque, quien ejerció como Senador de la República y presentó el proyecto llamado la Ley Naranja en el que se proponía que los pequeños comerciantes tuvieran la oportunidad de incorporarse en la industria creativa. (Duque, 2018).

Según el artículo publicado por la redacción de El País, las estrategias con las cuales el Gobierno Nacional impulsa el fortalecimiento de las pymes serán la productividad, la formalización y el emprendimiento, para así lograr que estas puedan competir con el mercado globalizado (País, 2019), lo cual no será nada fácil para el Gobierno teniendo en cuenta que 70 % de las pequeñas y medianas empresas en Colombia fracasan en los primeros cinco años (Sabogal, 2019).

Es de suma importancia conocer la complejidad del sistema tributario al que se enfrentan las pymes, teniendo en cuenta que está afectando directamente la productividad. Según la presidenta de Acopi, Rosmery Quintero (HERALDO, 2018), los empresarios de pymes han tenido retrasos en sus obligaciones tributarias y "44 % de los empresarios afirma que se debe a los largos plazos en el pago de las facturas por parte de sus clientes; 22 % por la mala situación económica que redujo sus ventas; 19 % lo atribuye a la mala planeación tributaria y 16 % al exceso en los impuestos" (HERALDO, 2018).

Dada esta situación es de vital importancia crear un diagnóstico de cifras. Nuestro país en la producción y en los mercados; cómo impacta nuestra producción en otros países y la de ellos en el nuestro; qué consumimos, qué proyectamos, de qué nos nutrimos; cómo los mercados de las industrias culturales están afectando el estímulo a

la creación nacional, el acceso, la diversidad y los procesos de identidad. Esto nos lleva a plantear un segundo objetivo del estudio, relacionado con las políticas económicas y culturales que pueden generarse a partir del estudio y que son indispensables para fortalecer un sector creciente y por donde se gesta y pasan muchos procesos culturales: qué significan las cifras económicas en relación con las posibilidades de consolidación de mercados, distribución, generación de empleos, transferencias tecnológicas, movilización de capital, concentración de la propiedad, acceso a contenidos, medidas de protección para la producción nacional frente a la importada, medidas de fomento relacionadas con exención de gravámenes, promoción de exportaciones, incentivos arancelarios o fiscales, entre otros temas. (2003, Ministerio de Cultura de Colombia © 2003, Convenio Andrés Bello) pág. 26.

6. CONCLUSIÓN Y DISCUSIÓN

Se puede concluir que el Gobierno tiene implementado un plan de emprendimiento definido a través de la economía naranja con el viceministro Felipe Buitrago, (viceministro de Economía Naranja).

La economía naranja es un fuerte que el país puede explotar en la diversidad de las actividades económicas que son parte de ella, se cuenta con la capacidad y propiedad intelectual para que emprendedores y empresarios se acojan a ella. Sin embargo, el esquema de cómo acceder a beneficios entre los diferentes organismos no está bien definido.

7. BIBLIOGRAFÍA

- Buitrago Restrepo, F., & Duque Márquez, I. (2013). La economía naranja. Bogotá. Recuperado el primero de junio de 2019, de <https://publications.iadb.org/es/la-economia-naranja-una-oportunidad-infinita>.
- Congreso de la República, l. o. (23 de 05 de 2017). Sistema único de información normativa. Obtenido de <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/30030647>.
- El Espectador. (16 de marzo de 2018). El 62 % de las pymes colombianas no tiene acceso a financiamiento. pág. 1. Recuperado el 2 de 06 de 2019, de <https://www.elespectador.com/economia/el-62-de-las-pymes-colombianas-no-tiene-acceso-financiamiento-articulo-744870>.
- Revista Dinero. (2019). Los desafíos estructurales de las pymes en Colombia. Dinero., Obtenido de <https://www.dinero.com/empresas/articulo/cuales-son-los-desafios-de-las-pymes-en-colombia/259243>.
- Espitia J. (2017). SOBRE LA REFORMA TRIBUTARIA ESTRUCTURAL QUE SE REQUIERE EN COLOMBIA. Revista de Economía Institucional, Vol. 19(N. 36). Doi: 0124-5996.
- Presidencia de la República. (19 de 12 de 2018). Congreso aprueba Ley de Financiamiento que busca reactivar la economía y la inversión en las regiones. Obtenido de <https://id.presidencia.gov.co/Paginas/prensa/2018/181219-Congreso-aprueba-Ley-de-Financiamiento-que-busca-reactivar-la-economia-y-la-inversion-en-las-regiones.aspx>.
- Revista Dinero. (2019). 7 DATOS QUE MUESTRAN EL APOORTE DE LAS PYMES A LA ECONOMÍA. Dinero. Obtenido de <https://www.dinero.com/empresas/galeria/los-beneficios-de-las-pymes-en-la-economia/225873>.
- El Nuevo Diario. (2017). Empresas fracasan por falta de contabilidad. El Nuevo Diario. Obtenido de <https://www.elnuevodiario.com.ni/>

economia/432215-empresas-fracasan-falta-contabilidad-dice-experto/.

- Cámara de Comercio de Bogotá. (06 de Julio de 2018). Biblioteca Digital CCB. Obtenido de Biblioteca Digital CCB: <http://hdl.handle.net/11520/20339>.
- El Espectador. (29 de octubre de 2018). ¿Por qué el 70 % de las empresas en Colombia fracasan en los primeros cinco años? El Espectador. Obtenido de <https://www.elespectador.com/economia/por-que-el-70-de-las-empresas-en-colombia-fracasan-en-los-primeros-5-anos-articulo-820897>.
- Bolaños. L. (22 de agosto de 2018). Estas son las actividades que definen la economía naranja. Sector representa 2,7 % del PIB nacional. Bogotá. Obtenido de <https://www.larepublica.co/alta-gerencia/estas-son-las-actividades-que-definen-a-la-economia-naranja-2761982>.
- Grajales. T. (22 de diciembre de 2018). La Cultura y la Ley de Financiamiento. El Espectador. Obtenido de <https://www.elespectador.com/noticias/cultura/la-cultura-en-la-ley-de-financiamiento-articulo-830685>.
- Dirección Nacional de Derechos de Autor. (2011). Manual de Derechos de Autor para Alcaldías y Gobernaciones. Bogotá. Disponible en URL <http://derechodeautor.gov.co/web/guest/publicaciones1>.
- Hernández, A. (2011). Riesgos operacionales en la empresa: desafíos y estrategias prácticas de gestión. Disponible en URL <http://www.legaltoday.com/gestion-del-despacho/estrategia/articulos/riesgos-operacionales-en-la-empresa-desafios-y-estrategias-practicas-de-gestion>.
- Idartes Cinemateca. (2015). El impacto económico. Disponible en URL <http://filmingbogota.gov.co/sites/default/files/pdfs/el-impacto-economico.pdf>.
- ATEHORTÚA, D. C. (11 de julio de 2016). Graffitour, un recorrido por la transformación de la comuna. 13. Recuperado el 17 de 07 de 2019, de <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-16641686>.
- Museo Nacional. (2019). Fragmentos, Espacio de Arte y Memoria. Recuperado el 16 de 07 de 2019, de <http://www.museonacional.gov.co/micrositios1/Fragmentos/index.html>.
- Noticias Caracol. (15 de julio de 2019). Colombia fue elegida como el mejor destino de Suramérica. Recuperado el 16 de 07 de 2019, de <https://noticias.caracoltv.com/colombia/valle/colombia-fue-elegida-como-el-mejor-destino-de-suramerica-y-cali-fue-reconocida-como-el-cultural>.
- Dinero. (19 de mayo de 2017). ¿Multar al violinista de Transmilenio? O garantizar su derecho al trabajo... Recuperado el 19 de 07 de 2019, de <https://www.dinero.com/pais/articulo/derecho-al-trabajo-de-los-artistas-en-colombia-economia-naranja/245554>.
- PORTAFOLIO. (26 de junio de 2017). La educación financiera como motor de las mipymes. Recuperado el 19 de 07 de 2019, de <https://www.portafolio.co/negocios/empresas/la-educacion-financiera-como-motor-de-las-mipymes-507148>.
- Portafolio. (17 de febrero de 2019). El país pierde \$11 billones al año por evasión de firmas. Recuperado el 19 de 07 de 2019, de <https://www.portafolio.co/economia/el-pais-pierde-11-billones-al-ano-por-evasion-de-firmas-526452>.

- Congreso de la República. (7 de agosto de 1997). LEY NÚMERO 397 DE 1997. Obtenido de <https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/es/ley-397-de-1997-ley-general-de-cultura>.
- Buitrago Restrepo, Felipe; Duque Márquez, Iván: "La economía naranja, una oportunidad infinita". Banco Interamericano de Desarrollo. 2013.
- Ministerio de Cultura de Colombia. (2003). Impacto económico de las industrias culturales en Colombia. En I. C. Colombia. Ministerio de Cultura, Impacto económico de las industrias culturales en Colombia (pág. 253). Bogotá, D. C.- Colombia: Dirección editorial: José Antonio Carbonell Blanco, Impresión: Quebecor World Bogotá S. A. Obtenido de <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/catalog/resGet.php?resId=53915>.
- COLOMBIA. (01 de 01 de 2015). Serie "Mejores Políticas". Políticas prioritarias para un desarrollo inclusivo. Obtenido de <https://www.oecd.org/about/publishing/colombia-politicas-prioritarias-para-un-desarrollo-inclusivo.pdf>.
- Confecámaras. (23 de 04 de 2018). La integración del comercio debe ser una prioridad": Ministra de Comercio, Industria y Turismo de Colombia. Obtenido de <http://www.confecamaras.org.co/noticias/605-la-integracion-del-comercio-debe-ser-una-prioridad-mincomercio-2>.
- Congreso de la República. (7 de agosto de 1997). LEY NÚMERO 397 DE 1997. Obtenido de <https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/es/ley-397-de-1997-ley-general-de-cultura>.
- Constitución Política. (1991). Capítulo 2: De los derechos sociales, económicos y culturales / Artículo 70. Título 2 - De los derechos, las garantías y los deberes. Obtenido de <http://www.constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-2/articulo-70>.
- Dinero. (07 de octubre de 2017). POSCONFLICTO. Siete emprendedores que le aportan a la paz y se la juegan toda en el posconflicto. Obtenido de <https://www.dinero.com/emprendimiento/articulo/como-se-beneficia-el-emprendimiento-con-el-posconflicto/247411>.
- INNPULSA. (03 de noviembre de 2018). MinCIT e iNNpulsa Colombia lanzaron línea de apoyo para emprendedores e innovadores de la Economía Naranja. Obtenido de <https://innpulsacolombia.com/es/entrada/mincit-e-innpulsa-colombia-lanzaron-linea-de-apoyo-para-emprendedores-e-innovadores-de-la>.
- M. Cecilia. (20 de enero de 2003). ECONOMÍA Y CONFLICTO ARMADO. El Tiempo. Obtenido de <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/targetText=ECONOM%C3%8DA%20Y%20CONFLICTO%20ARMADO&targetText=-Su%20eficiencia%20se%20condiciona%20a,paz%20y%20del%20crecimiento%20econ%C3%B3mico>.
- M. Alba, F. Marcela, P. Ana María. (01 de mayo de 2019). Dossier proceso de paz en Colombia. Conflicto en Colombia: antecedentes históricos y actores. Obtenido de https://www.cidob.org/es/publicaciones/documentacion/dossiers/dossier_proceso_de_paz_en_colombia/dossier_proceso_de_paz_en_colombia/conflicto_en_colombia_antecedentes_historicos_y_actores.

- Pole, K. (Fecha de aceptación: 05 de mayo de 2008. Fecha de recepción: 17 de abril de 2008 de Núm. 60, Marzo - Agosto de 2009). Diseño de metodologías mixtas. Renglones revista arbitrada en ciencias sociales y humanidades. Obtenido de https://rei.iteso.mx/bitstream/handle/11117/252/katrhyrn_pole.pdf?sequence=2.
- Ministerio de Cultura de Colombia. (2003). Impacto económico de las industrias culturales en Colombia. En I. C. Colombia. Ministerio de Cultura, Impacto económico de las industrias culturales en Colombia (pág. 253). Bogotá, D. C.- Colombia: Dirección editorial: José Antonio Carbonell Blanco, Impresión: Quebecor World Bogotá S. A. Obtenido de <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/catalog/resGet.php?resId=53915>.
- COLOMBIA. (01 de enero de 2015). Serie "Mejores Políticas". POLÍTICAS PRIORITARIAS PARA UN DESARROLLO INCLUSIVO. Obtenido de <https://www.oecd.org/about/publishing/colombia-politicas-prioritarias-para-un-desarrollo-inclusivo.pdf>.
- Confecámaras. (23 de abril de 2018). La integración del comercio debe ser una prioridad": Ministra de Comercio, Industria y Turismo de Colombia. Obtenido de <http://www.confecamaras.org.co/noticias/605-la-integracion-del-comercio-debe-ser-una-prioridad-mincomercio-2>.
- Constitución Política. (1991). Capítulo 2: De los derechos sociales, económicos y culturales / Artículo 70. Título 2 - De los derechos, las garantías y los deberes. Obtenido de <http://www.constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-2/articulo-70>.
- Dinero. (7 de octubre de 2017). POSCONFLICTO. Siete emprendedores que le aportan a la paz y se la juegan toda en el posconflicto. Obtenido de <https://www.dinero.com/emprendimiento/articulo/como-se-beneficia-el-emprendimiento-con-el-posconflicto/247411>
- INNPULSA. (03 de 11 de 2018). MinCIT e iNNpulsa Colombia lanzaron línea de apoyo para emprendedores e innovadores de la Economía Naranja. Obtenido de <https://innpulsacolombia.com/es/entrada/mincit-e-innpulsa-colombia-lanzaron-linea-de-apoyo-para-emprendedores-e-innovadores-de-la>
- M. Cecilia. (20 de enero de 2003). ECONOMÍA Y CONFLICTO ARMADO. El Tiempo. Obtenido de <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/targetText=ECONOM%C3%8DA%20Y%20CONFLICTO%20ARMADO&targetText=Su%20eficiencia%20se%20condiciona%20a,paz%20y%20del%20crecimiento%20econ%C3%B3mico>.
- 2003, Ministerio de Cultura de Colombia. (2003). Impacto económico de las industrias culturales en Colombia. En I. C. Colombia. Ministerio de Cultura, Impacto económico de las industrias culturales en Colombia (pág. 253). Bogotá, D. C.- Colombia: Dirección editorial: José Antonio Carbonell Blanco, Impresión: Quebecor World Bogotá S. A. Obtenido de <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/catalog/resGet.php?resId=53915>.
- COLOMBIA. (01 de enero de 2015). Serie "Mejores Políticas". POLÍTICAS PRIORITARIAS PARA UN DESARROLLO INCLUSIVO. Obtenido de <https://www.oecd.org/about/publishing/colombia-politicas-prioritarias-para-un-desarrollo-inclusivo.pdf>.
- Confecámaras. (23 de abril de 2018). La integración del comercio debe ser una prioridad": Ministra de Comercio, Industria y Tu-

- rismo de Colombia. Obtenido de <http://www.confecamaras.org.co/noticias/605-la-integracion-del-comercio-debe-ser-una-prioridad-mincomercio-2>.
- Congreso de la República. (7 de Agosto de 1997). LEY NÚMERO 397 DE 1997. Obtenido de <https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/es/ley-397-de-1997-ley-general-de-cultura>.
 - Constitución Política. (1991). Capítulo 2: De los derechos sociales, económicos y culturales / Artículo 70. Título 2 - De los derechos, las garantías y los deberes. Obtenido de <http://www.constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-2/articulo-70>.
 - Dinero. (07 de octubre de 2017). POSCONFLICTO. Siete emprendedores que le aportan a la paz y se la juegan toda en el posconflicto. Obtenido de <https://www.dinero.com/emprendimiento/articulo/como-se-beneficia-el-emprendimiento-con-el-posconflicto/247411>.
 - INNPULSA. (03 de noviembre de 2018). MinCIT e iNNpulsa Colombia lanzaron línea de apoyo para emprendedores e innovadores de la Economía Naranja. Obtenido de <https://innpulsacolombia.com/es/entrada/mincit-e-innpulsa-colombia-lanzaron-linea-de-apoyo-para-emprendedores-e-innovadores-de-la>.
 - M. Alba, F. Marcela, P. Ana María. (01 de mayo de 2019). Dossier proceso de paz en Colombia. Conflicto en Colombia: antecedentes históricos y actores. Obtenido de https://www.cidob.org/es/publicaciones/documentacion/dossiers/dossier_proceso_de_paz_en_colombia/dossier_proceso_de_paz_en_colombia/conflicto_en_colombia_antecedentes_historicos_y_actores.
 - Pole, K. (Fecha de aceptación: 05 de mayo de 2008. Fecha de recepción: 17 de abril de 2008 de Núm. 60, Marzo – Agosto de 2009). Diseño de metodologías mixtas. Renglones revista arbitrada en ciencias sociales y humanidades. Obtenido de https://rei.iteso.mx/bitstream/handle/11117/252/katrhyrn_pole.pdf?sequence=2.
 - Ministerio de Cultura de Colombia. (2003). Impacto económico de las industrias culturales en Colombia. En I. C. Colombia. Ministerio de Cultura, Impacto económico de las industrias culturales en Colombia (pág. 253). Bogotá, D. C.- Colombia: Dirección editorial: José Antonio Carbonell Blanco, Impresión: Quebecor World Bogotá S. A. Obtenido de <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/catalog/resGet.php?resId=53915->
 - COLOMBIA. (01 de enero de 2015). Serie "Mejores Políticas". POLÍTICAS PRIORITARIAS PARA UN DESARROLLO INCLUSIVO. Obtenido de <https://www.oecd.org/about/publishing/colombia-politicas-prioritarias-para-un-desarrollo-inclusivo.pdf>.
 - Confecámaras. (23 de abril de 2018). La integración del comercio debe ser una prioridad": Ministra de Comercio, Industria y Turismo de Colombia. Obtenido de <http://www.confecamaras.org.co/noticias/605-la-integracion-del-comercio-debe-ser-una-prioridad-mincomercio-2>.
 - Congreso de la República. (7 de Agosto de 1997). LEY NÚMERO 397 DE 1997. Obtenido de <https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/es/ley-397-de-1997-ley-general-de-cultura>.
 - Constitución Política. (1991). Capítulo 2: De los derechos sociales, económicos y culturales / Artículo 70. Título 2 - De los derechos, las garantías y los deberes. Obtenido de <http://www.constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-2/articulo-70>.

EL CONOCIMIENTO EN LA ERA DE LA CULTURA DIGITAL COMO RECURSO ESTRATÉGICO DEL ÁREA DE TALENTO HUMANO

KNOWLEDGE IN THE ERA OF DIGITAL CULTURE AS A STRATEGIC RESOURCE IN THE AREA OF HUMAN TALENT

AUTORES



Autor Principal: **Samir Medina Roncancio**

Aprendiz: **Laura Valentina Corcho Jiménez**

Aprendiz: **Paula Andrea Corcho Jiménez**

Instructor líder: **Samir Medina Roncancio**

Tecnólogo Gestión del Talento Humano SENA- Centro de Gestión Administrativa



RESUMEN

A partir de la investigación realizada con el proyecto de las Redes de Valor y el Talento Humano se han identificado variables por medio de un insumo diagnóstico aplicado a nueve empresas pymes y emprendedoras, en el que se evidencia el desconocimiento de la importancia de ejecutar de manera adecuada los procedimientos correspondientes del Talento Humano y la falta de documentación realizada dentro del área. Esto influye en que no se fortalece el capital intelectual dentro de la organización y que, a su vez, no se realiza un control para determinar el cumplimiento con los resultados esperados. Se plantea, como propuesta de mejora, un manual para la implementación de un modelo de gestión liderado desde el área de Talento Humano automatizado y sistematizado en pro de contribuir con la responsabilidad social corporativa por medio de la reducción del uso de papel en la misma área de Talento Humano. La finalidad es ofrecer un producto y servicio desde el conocimiento, que permita estandarizar la ejecución de los procedimientos del área de forma digitalizada con base en un modelo de gestión por conocimiento, competencias y talento desde la dirección estratégica y la toma de decisiones basada en el conocimiento de los colaboradores que son parte de la organización, teniendo en cuenta la gestión estratégica de los procesos, de acuerdo con el capital humano, el capital estructural, el capital relacional por medio de la identificación de los activos intangibles que son parte de la empresa donde se encuentra contemplado el conocimiento.



Palabras clave: Conocimiento, aprendizaje, talento, competencias, Responsabilidad Social Corporativa, cultura digital, capital humano.



ABSTRACT

Digital culture front knowledge as a strategic resource in human talent

From the identification of variables found through a diagnostic input applied to 9 Pymes and entrepreneurs, there is evidence of ignorance of the importance of properly executing the corresponding procedures of Human Talent and lack of documentation of what is done within the area. With respect to the above, this influences that it is not possible to generate intellectual capital within the organization and that in turn a control is not carried out to determine if the expected is being fulfilled. For which, a manual for the implementation of a management model led from the Human Talent area, automated and systematized, was planned as a proposal for improvement in order to contribute to corporate social

responsibility by reducing the use of paper in the area. Human Talent; The purpose is to offer a product and service from the knowledge that allows to standardize the execution of the procedures of the Human Talent area in a digitized way based on management model based on knowledge, skills and talent from the strategic direction in the Human Talent area and decision-making based on the knowledge of the collaborators who are part of the organization. Considering the strategic management of the processes in accordance with human capital, structural capital, relational capital through the identification of intangible assets that are part of the company where the knowledge is contemplated.



Key Words: Knowledge, learning, talent, skills, Corporate Social Responsibility, digital culture, human capital.

1. INTRODUCCIÓN

El presente artículo busca describir el papel que desempeña el conocimiento en el área de Talento Humano. Al definir qué es conocimiento se plantea un análisis comparativo de las diferencias entre las estrategias basadas en la información y las que se basan en el conocimiento, partiendo del eje central del tema que es cómo por medio del conocimiento se puede generar valor agregado.

Según (Piaget, 1983) el conocimiento es siempre un devenir que consiste en pasar de un conocimiento menor a un estado más complejo y eficaz. Se puede definir el conocimiento como el puente entre la realidad y la percepción que cada individuo interpreta. Así mismo, se asume como el medio por el cual se facilita resolver fenómenos inexplicables del universo. El proceso de creación de conocimiento consiste en Identificar, seleccionar, crear, organizar, almacenar, usar y, por último, compartir lo que se llama trazabilidad del conocimiento, pues no se trata solo de adquirirlo, se requiere de gestión de lo aprendido para lograr transmitirlo a otro receptor.

Según (Cerraga, 2018), durante los años 60 y 80 del siglo XX se realizaron aportes significa-

tivos al análisis del conocimiento a causa de los avances científicos, tecnológicos y económicos que vienen de la mano con la globalización, lo que fundamenta la importancia del conocimiento para el desarrollo.

Los activos intangibles son medidos a través del *Balanced Scorecard*, Cuadro de Mando Integral, que es una herramienta que permite el control de las actividades de los procedimientos del área de Talento Humano, con el fin de que se obtenga una mejora continua y que contribuye al reconocimiento de las organizaciones que decidan implementar dicha herramienta en el mercado laboral (Norton, Kaplan. 2014).

A partir de la información recolectada por medio de una encuesta, se buscó conocer el impacto que tiene, para los gerentes de empresas pequeñas, medianas y adscritas al Fondo Empezar, la implementación de una herramienta tecnológica para ejecutar los procesos de Talento Humano, la cual fue el insumo para realizar el análisis cualitativo y cuantitativo de la investigación. Por otro lado, se detallan las referencias que han dado diversos autores sobre la Responsabilidad Social Corporativa y la cultura digital.

Al potencializar la cultura digital en las organizaciones, en consecuencia, se tendrá un mayor impacto en el mercado laboral, haciendo uso de nuevas tecnologías, lo que quiere decir que se implementa una serie de mecanismos o procedimientos que permitan una transformación digital en la empresa, que fomente una cultura digital acorde al ámbito empresarial de la actualidad.

La consecuencia que se espera genere la adopción de una cultura digital en el sector empresarial antes mencionado es que refleje ecoeficiencia en todas las empresas que apliquen la propuesta, teniendo en cuenta las nuevas tecnologías, es decir, adoptar estrategias innovadoras en pro del aumento del desarrollo económico social y sostenible de la empresa.

2. REFERENTES TEÓRICOS O CONCEPTUALES

El aprendizaje es un proceso por el cual se adquieren conocimientos a partir de la información, datos, experiencias que un individuo recibe, lo que a su vez influye directamente en la manera como gestiona los conocimientos obtenidos. (Olea, 2016).

"Dentro de la gestión, el plan de formación -como herramienta- es un componente fundamental. Sin embargo, como programa corporativo que se proyecta hacia los distintos colectivos de la empresa, la formación se vincula asimismo con otros programas de desarrollo del factor humano, sobre todo con selección de personal, planes de carrera, comunicación interna, desempeño y valoración de puestos" (Gan, 2007) Federico; Berbel, Gaspar, pg.251 - Manual de Recursos Humanos. 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales".

El talento es la capacidad de una persona o grupo de personas comprometidas para obtener

resultados superiores en un entorno y organización determinados. Está formado por la suma de capacidades (conocimientos, competencias), compromiso y acción. (Luna, 2008).

En consecuencia, las Competencias Laborales son el conjunto de habilidades, destrezas, aptitudes que se establecen para determinado cargo. (SENA, 2019).

"El realismo sostiene que los objetos materiales poseen una existencia fuera de los seres humanos e independiente de su experiencia sensible y afirma que en la percepción se tiene un contacto directo con ellos, que los hechos hablan por sí mismos...El empirismo sostiene que la experiencia es la fuente de todo conocimiento y que este depende, en última instancia, del uso de los sentidos. El positivismo afirma que el método científico de las ciencias naturales es la única actividad válida para el conocimiento y que la ciencia busca hechos (Jurgenson, Cómo hacer investigación cualitativa. Fundamentos y metodología. 2003).

Conforme a lo anterior se deduce que la realización de una tarea de manera autónoma contribuye en la adquisición de un conocimiento desde la experiencia individual de manera empírica, teniendo en cuenta que no todos los casos se aprenden de forma igual.

"En el modelo de Beer ((Beer, 1989, Stoner et al., 1996) la influencia de los empleados (participación, involucramiento), es considerada central, actuando sobre las restantes áreas o políticas de RH; por esa razón las manifestaciones (necesidades, motivaciones, actitudes y aspiraciones), de los grupos de interés son objeto por nuestra parte de la mayor consideración, siendo ineludible el análisis de estas". -Gestión del talento humano y del conocimiento.

(Ascolese, 2017), dice que "el uso innovador de las nuevas tecnologías ha impactado en las

empresas de casi todos los sectores. Los CGOS deben comprender mejor el papel de tecnología en la transformación y el crecimiento de su empresa en la nueva era digital”.

(Pérez, 2015) afirma que “el aprovechamiento de las tecnologías y de los software especializados en áreas de capital humano son una pieza clave para el crecimiento de la empresa y de su equipo de trabajo, complementándose uno con otro. De esta manera, por medio de la tecnología, los líderes de las áreas de RRHH pueden automatizar los procesos tanto operativos como estratégicos”.

Según (Van Hoof, Duque, Gómez, Saer, 2018), aplicar un modelo de transformación productiva por medio de alianzas internacionales que conformen una Red de Empresas Sostenibles a Pymes de México y Colombia es una ventaja competitiva que pretende potencializar la economía de los países en los que se implementa, en el momento en el que las empresas mejoran su desempeño económico y ambiental para que las Pymes se consideren competitivas por medio de transformaciones en las industrias digitales de cada organización.

La responsabilidad social empresarial, genera un valor agregado a la organización, el objetivo principal de esta es obtener información del nivel de responsabilidad social de la empresa, desde la perspectiva de un trabajador interno y hacer énfasis en que es el capital humano el que contribuye y aporta al crecimiento de una empresa, pues es este el que conoce cuales son las oportunidades de mejora de la organización en cuanto a la implementación de estrategias para el desarrollo de procesos que sean amigables con el medio ambiente, con las buenas prácticas operacionales que realice la organización. Se fundamenta en la norma ISO 26000 que contiene los parámetros específicos que debe tener en cuenta una organización para adoptar el mo-

delo de responsabilidad social empresarial. La conclusión obtenida a partir de esta fuente de consulta es tener a los colaboradores como referentes porque mediante estos se pueden analizar datos desde sus funciones. (López, Ojeda, Ríos, 2016).

Según (Neldor, 2019), cada vez son más las organizaciones que tienen claro que la gestión correcta del talento humano es importante para lograr que las empresas sean competitivas, razón por la cual la formación en esta área resulta relevante. Un líder o jefe de área debe fortalecer los procedimientos de captación y selección de talento, cultura corporativa (relaciones con los empleados y gestión del cambio), formación y desarrollo, definición de principios y políticas, compensación y beneficios; es el encargado de gestionar nuevas metodologías acordes a la era tecnológica en la que nos encontramos actualmente. En el área de Talento Humano es necesario el uso de la automatización y sistematización de la información, por otro lado crear registros debido a que algunas organizaciones generan mucha información, se hace necesaria una cultura digital que facilite la búsqueda y actualización de esta; optimizando cada uno de los procedimientos de Talento Humano, evitando los retrasos en los procedimientos operativos de esta área en la organización, generando un valor agregado que busca mayor eficiencia, trazabilidad y productividad.

3. MATERIALES Y MÉTODOS

Los referentes teóricos son tomados del sistema de bibliotecas del SENA por medio de la revisión bibliográfica en bases de datos.

Investigación cualitativa. Se realiza un análisis cualitativo de la apreciación que tienen los gerentes sobre el emprendimiento a partir del conocimiento por parte de los colaboradores como una ventaja competitiva para su organización.

Investigación cuantitativa. Por medio de un análisis cuantitativo de la tabulación de las respuestas obtenidas en el formulario se mide el impacto de la herramienta manual para la implementación de un modelo de gestión liderado desde el área de Talento Humano, automatizado y sistematizado. (Rocha, 2015).

Se recolecta la información a través de una encuesta que consta de dos preguntas, algunas de ellas de opción múltiple que se aplicó a gerentes de empresas Pyme y emprendedoras. Los resultados obtenidos en esta encuesta arrojan los datos cuantitativos de la investigación, en la cual se evalúa el impacto que tendría esta herramienta tecnológica en el mercado desde la experiencia de nueve gerentes que respondieron el insumo.

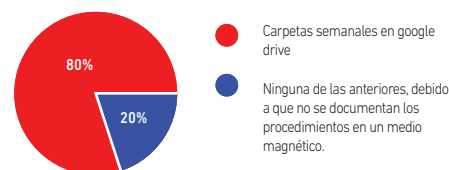
Posterior al diligenciamiento de la encuesta se invitó a los gerentes a participar en el taller Importancia del Talento Humano en las Organizaciones, se hizo por medio virtual, a través de la plataforma para reuniones *meet*, dos de los gerentes que diligenciaron el formulario fueron los asistentes.

En este taller se explicó a los empresarios por medios virtuales y didácticos el manual para la implementación de un modelo de gestión liderado desde el área de Talento Humano, se presentaron los aspectos teóricos del Talento Humano y, por otro lado, se brindaron conocimientos nuevos a los gerentes de estas Pymes con el fin de que sus organizaciones generen un valor en el mercado laboral y, en consecuencia, sean competitivas en un mayor nivel.

4. RESULTADOS DE LA ENCUESTA

1. ¿Qué herramientas tecnológicas se utilizan en su organización para documentar los procedimientos en pro de fortalecer el área de Talento Humano?

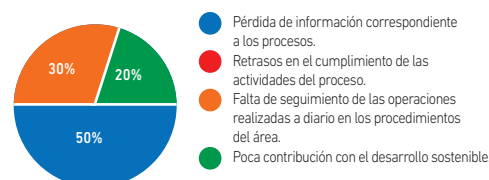
10 respuestas



Con 80 % se evidencia desconocimiento de herramientas tecnológicas, lo que repercute en que no se documentan en medios magnéticos los procedimientos que se realizan en el área de Talento Humano; por otro 20 % documenta los procedimientos por medio de carpetas semanales en Google drive.

2. ¿Cuáles cree que son las consecuencias de no utilizar una herramienta tecnológica para los procedimientos del área?

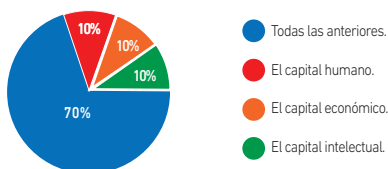
10 respuestas



El hecho de que no se documente lo que se realiza en el área se determina con 50 % por parte de los gerentes que trae consigo pérdida de la información correspondiente a los procesos ejecutados, en 30 % se considera que genera falta de seguimiento en las operaciones realizadas a diario en los procedimientos del área, en 20 % que repercute en la poca contribución con el desarrollo sostenible y con un porcentaje de 0 que esto ocasiona retrasos en el cumplimiento de las actividades de cada uno de los procedimientos.

11. La implementación de una herramienta tecnológica puede contribuir en su organización a desarrollo de:

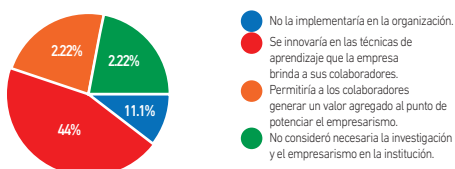
10 respuestas



Se determina con 70% que para los gerentes la implementación de una herramienta que permita mejorar los procedimientos que se realizan en el área de Talento Humano contribuye al desarrollo del capital humano, del capital económico y del capital intelectual.

11. ¿Y si en su organización se implementara una herramienta tecnológica creada por medio de un proceso de investigación considera que?

9 respuestas



Para los empresarios implementar una herramienta tecnológica propuesta en un proceso de investigación en 44,4 % se considera como una técnica de aprendizaje para los colaboradores, en 22,2 % permitiría generar valor agregado por medio de potencializar la capacidad de emprendimiento por parte de los colaboradores en la organización, otro 22,2 % no considera que sea necesaria la investigación y el empresarismo en la organización y 11,1 % determina que no la implementaría en su empresa.

15. ¿Qué impacto considera que tiene la inclusión de estrategias de investigación y empresarismo por medio de una herramienta tecnológica en la cual sean integradas en los procedimientos del área?

9 respuestas



Se infiere que en 66,7 % la investigación y el empresarismo contribuyen en la mejora continua a

través de la identificación de oportunidades de mejora en el área de Talento Humano, en 22,2 % se considera que es una manera de que los colaboradores desarrollen el pensamiento creativo en pro del crecimiento individual y colectivo dentro del periodo que labore en la organización, con 11,1 % se evidencia que no se tiene en cuenta la investigación en el área de Talento Humano.

5. ¿Considera que una herramienta tecnológica fomentaría la responsabilidad social corporativa en su organización?

10 respuestas



Con 70 % se determina que para los empresarios el uso de herramientas tecnológicas contribuye en la reducción del uso de papel, lo cual promueve que la empresa ejecute sus procedimientos de manera amigable con el medio ambiente, en 20 % se considera como una estrategia que permite fortalecer el conocimiento de los colaboradores en herramientas tecnológicas, lo cual se verá reflejado en la poca utilización de papel y en 10 % se tienen en cuenta los gastos que implica la herramienta.

13. ¿Una herramienta tecnológica podría evitar el desconocimiento de la normatividad legal vigente que regula el proceso de Talento Humano en la organización?

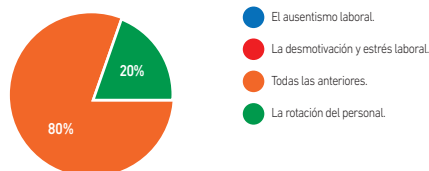
10 respuestas



La herramienta brinda una guía de normatividad para los procedimientos del área, lo cual influye con 66,7 % interés por parte de los empresarios en implementarla para el área de Talento Humano.

9. ¿Implementar una herramienta tecnológica que permitan realizar seguimiento, reconocimiento y control de los procedimientos específicos de Talento Humano se enfoca en evitar?

10 respuestas



Se infiere con 80 % que implementar una herramienta tecnológica para el área de Talento Humano puede evitar el ausentismo laboral, la desmotivación y el estrés laboral, en 20 % se considera que influye en la disminución de la rotación de personal.

5. DISCUSIÓN (O ANÁLISIS DE RESULTADOS)

La creación de una idea conlleva a ir más allá del punto de partida a no quedar en el mismo sitio en el que se inicia. Así mismo, generar mejoras en los productos o servicios que ofrece una organización desde el conocimiento individual que propicie un colaborador.

Como elemento de discusión se propone que, a pesar que la edad, no es impedimento para el aprendizaje, en muchas ocasiones la capacidad de respuesta en el aprendizaje virtual en adultos es más lenta que el aprendizaje en los jóvenes, por el acelerado acceso que tienen los mismos a las herramientas tecnológicas, en este sentido se debe hacer énfasis de capacitaciones previas en las herramientas virtuales.

La tabla 1. muestra un análisis comparativo entre la gestión de la información y el conocimiento por medio de estrategias asociadas a cada uno.

TABLA 1. Diferencias estratégicas basadas en la información y en el conocimiento.

Estrategia basada en la información	Estrategia basada en el conocimiento
Bajo nivel de personalización.	Alto nivel de personalización.
El conocimiento se enfoca como un producto.	El conocimiento se enfoca como procedimiento.
Ventaja por economías de escala en la producción.	Desventajas por economías de escala en la producción.
Inversión en informática.	Inversión en personal.
La formación de los empleados se considera un coste.	La formación de los empleados se considera como una inversión y un ingreso.
Volúmenes importantes y mercados de masa.	Bajos volúmenes y clientes individuales.
	Beneficios crecientes derivados de la eficacia.

(Sveiby, 1997).

Según (Van Hoof, 2018), una manera para generar transformaciones productivas es creando alianzas internacionales, adquiriendo reconocimiento de entidades externas en proyectos que fomenten la sostenibilidad en las organizaciones con base en los fundamentos que se han consignado a lo largo de este artículo. Existe también la manera de que se generen redes sostenibles con empresas nacionales, lo que no genera fortalezas por medio de economías externas, sino que por el contrario se presenta un impacto positivo en la propia economía de cada una de las empresas participantes de la red.

La gestión es el proceso de adquirir, generar y transmitir conocimiento con el fin de obtener un desarrollo individual para el colaborador de la

organización y, a su vez, colectivo. La creación de estrategias que permiten la trazabilidad del conocimiento genera un mayor nivel de competitividad, lo cual se refleja en el desempeño de los colaboradores al momento de ejecutar las funciones que les sean asignadas.

Por lo anterior, se infiere que son, en un mayor nivel, relevantes las estrategias que propicien la cultura digital en las organizaciones. Actualmente, las empresas Pymes y Emprendedores son las que destacan dicha cultura en la época que nos encontramos, en la que el uso de nuevas tecnologías se hace necesario cada vez más. Son muchas las organizaciones que dada la situación ejecutan sus procedimientos de manera virtual en específico del área de Talento Humano. A través de medios digitales se transmite de forma didáctica información y se promueve un aprendizaje significativo para los colaboradores de la organización.

La sistematización y la automatización de la información en el entorno que demanda la sociedad en la época actual contribuye en la creación de valor en los procesos del área de Talento Humano, permitiendo el control y seguimiento de las actividades generadas en los procedimientos que esta área le suministra a la organización con efectividad.

Hablar de cultura digital se relaciona con promover la gestión del conocimiento en los entornos internos, para que a su vez se genere innovación y aprendizaje en los entornos laborales, compartirlo entre los miembros de la organización para que exista trazabilidad del conocimiento a través de herramientas digitales. Se debe asegurar que la información que se suministra en este proceso se conserve, es aquí donde se hace énfasis en que la documentación, haciendo uso de la tecnología es más efectiva y se conserva durante un mayor tiempo, evitando pérdidas y retrasos lo que significa un aumento

en la capacidad de retención de la información. La cultura es una de las herramientas a impartir para una determinada conducta entre los miembros de la empresa, innovar es uno de los desafíos que las empresas pueden llegar a considerar complejo o difícil de articular, pero es uno de los pilares fundamentales para que una organización se denomine para las demás como competitiva, si una organización busca que sus trabajadores tomen actitudes de liderazgo, trabajen en equipo, sean autónomos y con iniciativa se debe proponer desde la cultura de la organización, con el fin de que al ser una característica innata, se convierta en una visión compartida de todos los miembros de la empresa que trabajarán de manera conjunta por el logro de los objetivos organizacionales, debido a que la implementación de un modelo de cultura de innovación puede generar motivación y sentido de pertenencia en cada uno de los trabajadores.

La innovación transforma el enfoque de una organización creando un entorno competitivo en que cada una de las personas que integran el clima organizacional, sean más efectivas al momento de ejecutar sus funciones y sientan interés por desarrollar habilidades y adquirir conocimientos.(Naranjo, Calderón, 2014).

6. CONCLUSIÓN

El uso de un activo intangible como el conocimiento, al momento de crear bienes o servicios, se toma como una ventaja competitiva en el siglo XXI; retomando la idea sobre la cual se lleva el eje central del tema y es que el conocimiento puede ser creado a partir de la experiencia de un individuo sobre un determinado factor, lo que le facilita diseñar desde el aprendizaje empírico que termina siendo más efectivo para la creación de algo innovador o proponer mejoras desde la creatividad y no partiendo de información básica.

Razones por las cuales se plantea que el conocimiento es el valor agregado que un aprendiz puede aportar a una organización en el momento en el que empieza a ser parte de ella: la autonomía es un aspecto fundamental para crear una idea desde el conocimiento; se requieren disciplina, autoconocimiento, creatividad e innovación para ejecutar acciones bajo un criterio propio, lo cual denota proposición, liderazgo, iniciativa y sentido de pertenencia con el rol que asume dentro del ámbito en el que se encuentre.

Por otro lado, se resalta la labor de cada uno de los instructores del SENA que son los primeros en participar en la construcción de ideas, forjando ideologías de cada uno de los aprendices. Regidos bajo el modelo de competencias laborales, los aprendices reciben formación integral con base en la Clasificación Nacional de Ocupaciones (CON), que establece las competencias específicas que se requieren para desempeñarse en esa ocupación. Lo que responde por qué los aprendices SENA son competitivos. Tienen instructores calificados en la especialidad en la que se desenvuelven y se fundamentan en una organización sistémica de las ocupaciones existentes en el mercado laboral de manera ordenada y uniforme, con el fin de realizar la descripción de lo que busca cada una de estas.

Con esto se concluye que las redes de valor son una herramienta que permite generar valor en diversos sectores de la economía por medio del fortalecimiento del área de Talento Humano.

La correcta implementación de estrategias innovadoras que contribuyan al desarrollo económico y sostenible de la empresa genera prácticas en pro del establecimiento de una cultura digital, para llegar a la transformación del desarrollo de las funciones del área de Talento Humano gracias a las nuevas tecnologías.

Por otro lado, dando respuesta a la hipótesis planteada en el presente artículo, es de vital importancia, para que las organizaciones se adapten al cambio y permanezcan vigentes en el mercado, que se esté en constante acuerdo a los cambios del entorno, en la actualidad la mayoría de las organizaciones implementan en sus procesos estrategias relacionadas con el uso de tecnologías, lo cual le trae una serie de beneficios como adquirir clientes, produce que los colaboradores tengan nuevas habilidades y, al capacitarse, aspirar a mejoras profesionales que conlleven a que la organización cuente con personal calificado que contribuya al logro de objetivos, las nuevas tecnologías permiten al colaborador desarrollar un pensamiento creativo que a su vez se refleja en que realice sus funciones de una manera efectiva.

7. BIBLIOGRAFÍA

- Michael Beer, Bert Spector .(1989). Gestión de Recursos Humanos. El modelo de Beer. Madrid.
- Federico Gan, Gaspar Berbel. (2007). Manual de recursos humanos 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales.
- Jaime Olea Miranda, O. F.-V. (06 de Junio de 2016). Las capacidades de absorción del conocimiento como ventajas competitivas para la inserción de Pymes en cadenas globales de valor. Obtenido de sistema de bibliotecas virtuales: file:///C:/Users/laura/Downloads/Las%20capacidades%20de%20absorci%C3%B3n%20del%20conocimiento.pdf.
- Juan Gabriel Cerraga Navarro, A. M. (2018). La gestión del conocimiento, una ventaja competitiva. Alfaomega, ESIC.

- Juan Luis Álvarez. (2003). Cómo hacer investigación cualitativa. Fundamentos y metodología. Ecuador.
- Robert Samuel Kaplan, David Paul Norton. (2014). El cuadro de mando integral. HARVARD BUSINESS.
- Angel Giovany Luna Noyola. (2008). Capital Humano gestión por competencias laborales en la administración pública. Trillas.
- Jean William Fritz Piaget . (1983). La teoría de Piaget sobre el desarrollo del conocimiento espacial. Obtenido de La teoría de Piaget sobre el desarrollo del conocimiento espacial. : file:///C:/Users/laura/Downloads/Dialnet-LaTeoriaDePiagetSobreElDesarrolloDelConocimientoEs-65886%20(1).pdf
- Carlos Muñoz Rocha (2015). Tipos de investigación por sus cualidades o herramientas. En C. M. Rocha, Metodología de la investigación. OXFORD.
- SENA. (2019). Clasificación Nacional de Ocupaciones. Obtenido de Pagina del Sena: <https://observatorio.sena.edu.co/Clasificacion/Cno>.
- Giorgio Ascolese. (2017). We are Marketing Las mejores herramientas tecnológicas. Obtenido de Las mejores herramientas tecnológicas: www.wearemarketing.com/es/blog/las-mejores-herramientas-tecnologicas-para-el-crecimiento-de-tu-empresa.html.
- Bart Van Hoof, Juanita Duque, Henry Gómez, Alex Saer (2018). Liderazgo ambiental para la transformación productiva. Bogotá D.c: Alfaomega, Universidad de Los Andes.
- Pérez Óscar . (2015). Blog People Next. Obtenido de Beneficios de un software de gestión de talento en el área de Recursos Humanos: <https://blog.peoplenext.com.mx/beneficios-de-un-software-de-gestion-de-talento-en-tu-departamento-de-recursos-humanos>.
- Alejandra López Salazar, José Felipe Ojeda Hidalgo, Martha Ríos Manríquez. (2016). La Responsabilidad Social Empresarial desde la percepción del capital humano. Estudio de un caso. Revista De Contabilidad, 20(1), 36-46. doi:<http://dx.doi.org.bdigital.sena.edu.co/10.1016/j.rcsar.2016.01.001>.
- Neldor. El Tiempo Bogotá. (24 de Febrero de 2019). Talento Humano, lo mejor que tienen las compañías. Obtenido de ProQuest: <https://search-proquest-com.bdigital.sena.edu.co/docview/2185171093?accountid=31491>.
- Julia Clemencia Naranjo Valencia, Gegrorio Calderón Hernández. (2014). Construyendo una cultura de innovación. Una propuesta de Transformación digital. Colombia: CrossMark.

EMPRENDIMIENTO EN COLOMBIA CON EL NUEVO RÉGIMEN DE TRIBUTACIÓN SIMPLE Y SU IMPACTO SOCIAL EN LA FORMALIZACIÓN EMPRESARIAL

COLOMBIA'S ENTREPRENEURSHIP UNDER THE NEW SIMPLE TAX REGIME AND ITS SOCIAL IMPACT ON THE BUSINESS FORMALIZATION

AUTORES



Johan Gómez,

Sandra Quezada,

Sally Hernández

Corporación Universitaria Minuto de Dios



RESUMEN

El régimen simple tiene la finalidad de reducir las cargas tributarias e impulsar el emprendimiento para formalizar empresas garantizando el cumplimiento establecido en el Estatuto Tributario. Este artículo demostrará cómo los factores del régimen de tributación simple influyen en la creación y formalización de empresa, así como en el desarrollo del emprendimiento en Colombia. Esto por medio de una investigación mixta con un enfoque triangular que reúne la revisión documental y la aplicación de encuestas como instrumento de recolección de la información, tomando como referentes a comerciantes en la ciudad de Bogotá en la Localidad de Engativá, específicamente en el barrio Quirigua. Actualmente, la investigación está en la fase de recolección de la información con resultados parciales, evidenciando que algunos de los comerciantes entrevistados desconocen los beneficios que tendrían por acogerse al régimen de tributación simple y que no se han formalizado por temor a los costos que se puedan presentar como los impuestos y el tiempo que se emplea en los trámites. Adicional a esto y teniendo en cuenta que uno de los requisitos para pertenecer a este régimen es el de facturación electrónica, muchos aun no lo llevan a cabo porque implica costos que no tienen contemplados.



Palabras Clave: Emprendimiento, régimen simple, formalización, obligación.



ABSTRACT

The simple tax regime is given with the aim of reducing tax burdens and promoting entrepreneurship to formalize companies and thus guarantee compliance established in the tax statute. This article will demonstrate how the factors of the new simple tax regime influence the creation and formalization of a company, as well as the development of entrepreneurship in Colombia. Through a mixed investigation with a triangular approach that gathers the documentary review and the application of surveys as an instrument of information collection, taking as a sample merchants in the city of Bogotá, in the town of Engativá, specifically in the Quirigua neighborhood. Currently, the investigation is in the information gathering phase, according to the partial results, it was evidenced that some of the interviewed merchants are unaware of the benefits that would have when using the simple tax regime, they have not been formalized for fear of costs that may arise, such as taxes and the time they can use to carry out procedures. In addition to this and taking into account that one of the requirements to belong to this regime is that of electronic invoicing, many have not yet carried it out, in the same way because it involves costs that are not contemplated.



Keywords: Entrepreneurship, simple regime, formalization, obligation.

1. INTRODUCCIÓN

Colombia es un país que a lo largo de los últimos 30 años ha pasado por diferentes reformas tributarias, enfocadas en, por ejemplo, generar empleos y reducir la brecha de desigualdad, lo que permite generar desarrollo en una región o país, pero en términos generales su objetivo es subsanar el déficit fiscal que tiene el Gobierno. No se puede desconocer que estas reformas independientemente del objetivo que tengan, generan un impacto en las finanzas, la economía y la oportunidad de negocio de las empresas. Es por eso que esta investigación pretende conocer cuánto cuesta emprender en Colombia y el impacto que genera en la formalización empresarial con el nuevo régimen de tributación simple.

En este contenido se integran diferentes conocimientos tributarios, contables, empresariales, de emprendimiento y estadísticos para su desarrollo, con el fin de medir las posibilidades de emprendimiento y creación de empresa a pesar de la carga tributaria.

Es por eso que esta temática se desarrollará en cinco capítulos que se encuentran divididos de la siguiente manera; en el capítulo I se tratará la fundamentación de la metodología del emprendimiento en Colombia y la alta carga impositiva. El capítulo II traerá los diferentes referentes teóricos y la metodología a trabajar. En el Capítulo III una vez utilizados los instrumentos de medición se mostrarán gráficamente los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los microempresarios ubicados en la ciudad de Bogotá, Localidad de Engativá del barrio Quirigua. El capítulo IV Se establece un comparativo de las opiniones encontrados entre los microempresarios y los entes que regulan el régimen tri-

butario en Colombia. Para terminar, el capítulo V mostrará el resultado obtenido sobre el emprendimiento en Colombia, según el proceso de investigación realizado.

Planteamiento del problema

¿Qué probabilidad existen de emprender en Colombia, a la luz de las garantías fiscales y de los beneficios empresariales, teniendo en cuenta la alta carga impositiva y su impacto social en la formalización empresarial?

Definición del problema

En los últimos años, Colombia ha sido un país enfocado al emprendimiento y a la generación de empresa, pero, así mismo, la economía ha presentado una desaceleración, debido a factores que marcan una influencia significativa como lo son el dólar y el petróleo. Sin embargo, la economía se ha direccionado a las pequeñas y medianas empresas, mejor llamadas PYMES, las cuales son generadoras de empleo, se puede decir que estas aportan el 80% del empleo según el Ministerio de Comercio, industria y turismo (Revista Dinero, 2016). Así como son generadores del desarrollo socio económico del país, también deben enfrentarse a la alta carga impositiva y las diferencias reformas tributarias que el gobierno a lo largo de los años ha venido realizando, lo cual conlleva a ser más difícil para estas empresas mantenerse activas en el mercado y desarrollar emprendimiento con el fin de mantener una economía estable y duradera. Es por ello que se debe analizar cómo estas cargas tributarias afectan el emprendimiento en Colombia y cuánto le cuesta a las Pymes su desarrollo de la actividad económica, así como el impacto que genera poder formalizar empresa.

2. OBJETIVOS

General

Determinar los factores del nuevo régimen de tributación simple y su influencia en la creación y formalización de empresa, así como al desarrollo del emprendimiento en Colombia.

Específicos

- Documentar, a través del estado del arte, conceptos claros que permitan fortalecer y construir el proyecto de investigación.
- Determinar cómo está compuesto el régimen simple de tributación, los actores principales y cuál es su afectación hacia la creación de empresa.
- Conocer cómo afecta la tributación a las pequeñas empresas al momento de formalizar.

3. METODOLOGÍA

Para desarrollar el tema planteado se utilizará una metodología de enfoque triangular, empleando el método de investigación de tipo descriptivo para argumentar la situación actual de las MiPymes, teniendo como referencias los libros de Metodología de la investigación de Hernández R Sampieri - Mendoza C y Seiem de Castro, W. F. Los instrumentos de recopilación que se utilizarán son las encuestas, basados en los datos arrojados por la Cámara de Comercio de Bogotá (Nocua A, 2019), donde se establece que de 100 % de las empresas registradas, 92,3 % son microempresas, así mismo establece que 30,5 % son de comercio y Engativá ocupa el tercer lugar con el 9,4 % con 24.134 empresas.

Instrumentos de recolección

Se están realizando encuestas que se practicarán a microempresarios de la Localidad de Engativá, de los cuales se toma el promedio para establecer el número de comerciantes que hay en el barrio Quirigua.

Población y muestra

La población es la de los microempresarios de la Localidad de Engativá, en la que hay 123 barrios, de los cuales tomamos el promedio para establecer el número de comerciantes que hay en Quirigua, dando como resultado 196 microempresas.

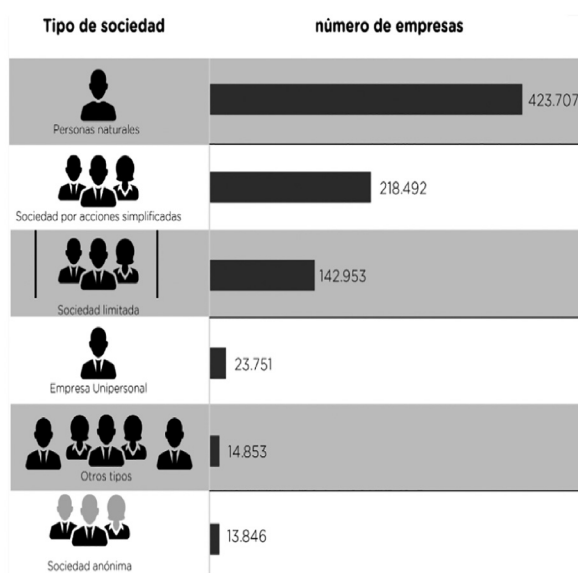


Figura 1. Total de empresas con matrícula activa en Bogotá.

Fuente: Cámara de Comercio de Bogotá. Elaboración ODEB.

Por lo cual tenemos una muestra de 28 encuestas a realizar con un nivel de confianza de 95 % y un margen de error de 5 %, con esto se medirá el impacto de la carga impositiva en esta población.

Tamaño de la muestra =



Figura 1. Cálculo del tamaño de la muestra.

Fuente: Calculadora del tamaño de la muestra. Recuperado de: <https://bit.ly/2loCgcT>.

= 28 encuestas a realizar

4. MARCO REFERENCIAL

El régimen de tributación simple ha generado posiciones frente a la formalización empresarial. La revista Dialnet, en artículo de (Buitrago Nova, 2014), trata sobre el emprendimiento en los últimos años y cómo se ha convertido en uno de los temas más importantes de todos los gobiernos para el diseño de planes, programas y proyectos de políticas públicas en creación de empresa y nuevos negocios. En la actualidad se han creado diversos esquemas para poner en marcha ideas emprendedoras que, a la vez, contribuyan a generar empleos. Muchas veces el desconocimiento de los programas implementados, el miedo a fracasar, la desinformación y la falta de confianza en la idea de negocio se convierten en los obstáculos para la puesta en marcha de nuevos conceptos de emprendimiento en el país.

De igual manera, la revista de la Universidad Tecnológica de Pereira (Duarte & Ruiz Tibana, 2009), presenta algunas teorías y supuestos fundamentales para el desarrollo de una cultura emprendedora como justificación para potenciar procesos creativos e innovadores, capaces de generar productividad y desarrollo a partir de la creación de nuevos entes económicos en lo local, regional y nacional. El propósito es incluir algunas bases teóricas clave para implementar.

Ahora bien, respecto al tema de las cargas impositivas que influyen en la formalización empresarial encontramos un texto del Banco de la República en el que (Hernández, Toro, Ramos, Zárate, & Granger, 2018), manejan a fondo la postura fiscal en Colombia a partir de los ajustes a las tarifas impositivas. Explican que el manejo fiscal ha sido procíclico y que la revisión histórica de las reformas tributarias muestra que la mayoría de ellas se aprobó en fases de desaceleración y solo algunas en ciclos de expansión económica. Sin embargo, la política tributaria no

ha respondido únicamente a los ciclos del producto sino a otro tipo de factores como el tamaño del déficit fiscal o las necesidades de financiamiento del gasto.

En el repositorio de (Gómez & Mitchell, 2014), innovación y emprendimiento en Colombia-Balance, se tratan las perspectivas y recomendaciones de política. Competencia por bienes y servicios de menor valor agregado con países de bajos ingresos y de contar con una economía cerrada. Colombia está transitando hacia un país moderno, con mercados abiertos y competidores más sofisticados.

Por otro lado, para (Pérez Guzmán, Torres Sandoval, & Solano), en su texto de análisis de la competitividad de las Pyme del régimen simple de tributación en Colombia, actualmente predomina la creación de Pequeñas y Medianas Empresas (PYME), entendiéndose estas como una unidad de explotación económica, expuesta a diversos factores como las políticas públicas, cambiantes esquemas de tributación e inestabilidad jurídica, que incentivan la constante informalidad, con la respectiva evasión y elusión de impuestos.

Respecto a la posición anterior, hay un texto interesante en el que se incluye la propuesta para un sistema tributario simple, equitativo, eficiente y estable, en la que (Bonilla, y otros, 2016), se estudia el régimen del impuesto sobre la renta y CREE, el régimen tributario especial del impuesto sobre la renta y complementarios aplicable a las entidades sin ánimo de lucro, los beneficios tributarios existentes y las razones que los justifican, el régimen del impuesto sobre las ventas y el régimen aplicable a los impuestos, tasas y contribuciones de carácter territorial con el objeto de proponer reformas orientadas a combatir la evasión y la elusión y a hacer, del sistema tributario, algo más equitativo y eficiente (Ley 1739 de 2014).

Como apoyo a este artículo tenemos como referencia el repositorio de (Rendón Liberato, Parra Saavedra, & Termal, 2019), que habla del acompañamiento contable a los microempresarios y cuyo objetivo principal es ayudarlos en las falencias y así suplir las necesidades de realizar una intervención formativa sobre nociones básicas de contabilidad que les permita llevar orden y control de sus actividades diarias y que el resultado en un futuro les haga posible tomar decisiones apropiadas.

5. MARCO TEÓRICO

Para determinar cómo el régimen de tributación simple influye en la formalización de empresa y en el emprendimiento, identificamos que en la Ley 1943 de 2.018 en el artículo 66, se detallan todas las consideraciones, condiciones y decretos del impuesto unificado, que fue implementado por recomendaciones de la OCDE con el fin de reducir la informalidad, y que empezó regir a partir del primero de agosto de 2019. Pretende alivianar las cargas tributarias de los contribuyentes, ya sean personas naturales residentes o personas jurídicas nacionales, de acuerdo a la publicación de (Actualícese, 2019). Sin embargo, según lo dice la revista de la Universidad de La Salle, su impacto no ha sido el esperado, dado que las condiciones de este no permitieron una amplia cobertura.

Según esta figura que reemplaza el monotributo, este régimen está indicado para pequeñas tiendas, micro y mini mercados y peluquerías; comercio y telecomunicaciones; servicios profesionales y restaurantes y transporte, pues podrán hacerlo las empresas con ingresos desde los \$48 millones hasta los \$2.700 millones, lo que impactaría en unas 500.000 empresas (Actualícese, 2019).

Es importante conocer que este cambio de monotributo a régimen simple se vio influenciado

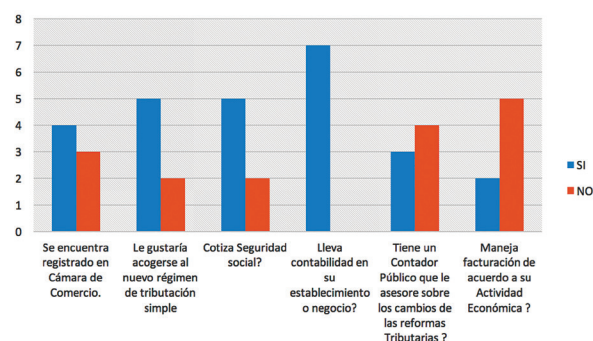
por sugerencia de la OCDE para aumentar la elegibilidad del programa Beneficios Económico Periódicos y reformar los mercados laborales para reducir la informalidad y aumentar la demanda laboral. Por otra parte, el origen principal de este cambio es que el Estado busca que muchas personas sean obligadas a declarar para que no haya evasión de impuestos, con el fin de acogerse de manera voluntaria a la forma de tributar (OCDE, 2017).

Se debe tener en cuenta que la formalización empresarial juega un papel importante, si bien con el régimen de tributación simple lo que se quiere es recaudar impuestos, incentivar la formalización empresarial contribuye a lograr este objetivo como se menciona (Ardila Schickler, 2017).

6. RESULTADOS PARCIALES

Esta investigación se encuentra en recolección de datos, evidenciando resultados parciales. Se han realizado siete encuestas de las que se han obtenido los siguientes resultados:

En la encuesta se plantearon preguntas concretas, las cuales se plasmaron en la siguiente gráfica.



Se puede evidenciar que de siete microempresas solo cuatro están registradas en cámara de comercio, los empleados no están contratados por nómina, los pagos los realizan al día y no les cotizan seguridad social, encontramos que solo dos microempresas manejan facturación

electrónica. Adicional a esto podemos deducir lo siguiente:

- Los comerciantes no conocen los beneficios que tiene pertenecer al régimen de tributación simple.
- Las obligaciones de los que pertenecen a este régimen no son claras, dado que no están informados o no se han asesorado porque para ellos implica costos que no tienen presupuestados.
- Las personas encuestadas generalmente son empleados y no los dueños de los establecimientos.
- No conocen el régimen de tributación simple, de hecho muchos no pueden decir con seguridad si son o no responsables del IVA.
- De los locales en los que no nos pudimos entrevistar al dueño, los empleados nos decían que sus pagos eran al día y que no tenían pago de seguridad social, es decir, empleo 100 % informal.

7. CONCLUSIÓN

El régimen de tributación simple busca la formalización y el cumplimiento de las obligaciones tributarias, pues se realiza un solo pago ahorrando tiempo y dinero. Por otra parte, podemos evidenciar que las personas no conocen el régimen simple ni sus beneficios, ni los plazos de los que se disponían para ser parte de ellos.

Adicional, se puede evidenciar que varios de los establecimientos de comercio que visitamos solo manejan el RUT, pero no tienen un registro en Cámara y Comercio, ya sea por desconocimiento o porque les representa más gastos y menos ganancias para sus negocios. Algunos comerciantes piensan que el Estado no ofrece las garantías para perdurar en el tiempo. La carga impositiva es muy alta, de hecho, Colombia es uno de los países con más alta carga en Latinoamérica.

8. BIBLIOGRAFÍA

- Actualícese. (12 de Marzo de 2019). SIMPLE: ¿qué tan conveniente es el nuevo régimen simple de tributación? Obtenido de Actualícese: <https://bit.ly/2pckRXo>.
- Ardila Schickler, J. A. (2017). Repositorio Institucional. Obtenido de Pontificia Universidad Javeriana: <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/34210/ArdilaSchicklerPabloJose2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Bonilla, R., Córdoba, R., Lewin, A., Morales, O. D., Montoya, S., Perry, G., . . . Villar, L. (24 de 02 de 2016). Cámara de Comercio de Bogotá. Obtenido de Biblioteca digital: <https://bibliotecadigital.ccb.org.co/handle/11520/14884>.
- Buitrago Nova, J. A. (2014). Emprendimiento en Colombia. *Dialnet*, 2. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6403431>.
- Duarte, T., & Ruiz Tibana, M. (2009). Emprendimiento, una opción para el desarrollo. *Scientia Et Technica*, 326 - 327. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/849/84917310058.pdf>.
- Gómez, H., & Mitchell, D. (Marzo de 2014). Fedesarrollo. Obtenido de Centro de investigación económica y social: <https://www.repositorio.fedesarrollo.org.co/handle/11445/149>.
- Hernández, Y., Toro, J., Ramos, J., Zárate, H., & Granger, C. (2018). Banco de la República. Obtenido de Borradores de Economía: https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/borradores_de_economia_1038.pdf.

- OCDE. (2017). *OECD Economic Surveys*. Obtenido de <http://www.oecd.org/economy/surveys/Colombia-2017-OECD-economic-survey-overview-spanish.pdf>.
- Pérez Guzmán, A. K., Torres Sandoval, I. C., & Solano, E. (s.f.). Repositorio universidad Santo Tomás. Obtenido de <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/18552>.
- Rendón Liberato, L. Y., Parra Saavedra, L. M., & Termal, L. M. (12 de Agosto de 2019). Universidad cooperativa de Colombia. Obtenido de Repositorio institucional: <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/13329>.

DISEÑO DE UN PROGRAMA DE CONSERVACIÓN INTEGRAL - CP&R

COMPREHENSIVE CONSERVATION PROGRAM DESIGN - CP&R

AUTORES



Martha Cecilia Valbuena Quiñónez

Instructora: Coordinación Gestión Documental Jornada Tarde - Noche SENA – CGA.

Profesión: Psicóloga Afectiva, Especialista en Felicidad, Máster -Coach en PNL. – SIDHOE: Semillero de Investigación en Desarrollo Humano, Organizacional y Educativo.

Carlos Stevens Gutiérrez Barahona

Nelcy Sofía Cárdenas Alonso

Aprendices: Tecnólogo en Gestión Documental Jornada Noche.

Proyecto de investigación formativa Gestión Documental.



RESUMEN

El programa de Conservación Integral, CP&R, es una herramienta de ayuda a las empresas del país. Promueve las buenas y óptimas condiciones en las que se debe desarrollar la conservación de un documento, para generar una conciencia de resguardo a la información, en las múltiples etapas que tienen los procesos archivísticos.

La metodología para el presente diseño se basa en un procedimiento cualitativo, con experimentación en campo, para la comprensión de fenómenos sociales en el nivel experiencial de los sujetos que forman parte de la muestra. Los participantes son aprendices del Centro de Gestión Administrativa (CGA), pertenecientes a la Coordinación de Gestión Documental y Ciencias de la Información, teniendo en cuenta grupos focales e instrumentos de medición.

A lo largo del ciclo de vida del documento es importante crear formas de valorar la información y así evitar que se deteriore con el tiempo, razón por la cual se diseñó un programa que valora los aspectos mencionados para contribuir así al mejoramiento de procedimientos en las organizaciones.



Palabras Clave: Programa, información, resguardo, conservación, primeros auxilios, documento.



ABSTRACT

The integral conservation program (CP&R), is a tool to help companies in the country. It promotes the good optimal conditions in which the preservation of a document must be developed, in order to generate an awareness of the protection of information, in the multiple stages that have archival processes. The methodology for this design is based on a qualitative procedure, with field experimentation, for the understanding of social phenomena at the experiential level of the subjects that are part of the sample. The participants are apprentices of the administrative management centre (CGA), belonging to the coordination of documentary management and information sciences, taking into account focus groups and measuring instruments.

Throughout the document's life cycle, it is important to create different ways of valuing the information and thus preventing it from deteriorating over time, reason why a program is designed that values the aforementioned aspects and thus contribute to the improvement of procedures in the organizations.



Keywords: Program, information, shelter, conservation, document

Fase Afectiva

Protéptica. ¿Sabes qué es un programa de conservación?

"La poesía es la memoria de la vida
y los archivos son su lengua" (Octavio Paz).

1. INTRODUCCIÓN

El programa de Conservación Integral, CP&R, está compuesto por tres procedimientos: Prevención, Conservación y Restauración en los primeros auxilios al documento, que tienen como fin la conservación de los documentos en situaciones ambientales y el manejo del ciclo de vida como gestión, central e histórico. Sin embargo, se hace énfasis en el desmanche de los mismos.

Siguiendo a la Asociación para la Información y Gestión de Imágenes (*Association for Information and Image Management*), organismo mundial de las empresas de gestión de contenidos, la Gestión Documental o ECM (*Enterprise Content Management*), se define como las estrategias, herramientas y métodos utilizados para capturar, gestionar, almacenar, preservar y difundir contenidos y documentos relacionados con los procesos organizativos, donde se evidencia una profunda conciliación con el resguardo del documento y su conservación total, generando un proceso macro, que es enseñado para que los aprendices complementen sus conocimientos.

Según el Acuerdo 006 de octubre 15 de 2014, en el Artículo 3° establece que: "Conservación Preventiva: hace referencia al conjunto de políticas, estrategias y medidas de orden técnico y administrativo con un enfoque global e integral, dirigidas a reducir el nivel de riesgo, evitar o minimizar el deterioro de los bienes y, en lo posible, las intervenciones de conservación y restaura-

ción. Comprende actividades de gestión para fomentar una protección planificada del patrimonio documental." De otra parte, el Artículo 6° del mismo Acuerdo expresa que: "PROGRAMA DE CONSERVACIÓN PREVENTIVA": es el conjunto de procesos y procedimientos de conservación aplicables al Plan de conservación documental y al Plan de preservación digital a largo plazo. (Redondo P. 2016).

Irónica. ¿Conoces la normatividad en conservación de documentos?

En el programa de Conservación Integral es de gran importancia conocer el cumplimiento de la normatividad vigente (Acuerdo No 006 del 15 de Octubre de 2014), por medio del cual se desarrollan los Artículos 46, 47, 48 y 49 del Título XI "Conservación de Documentos" de la Ley 594 de 2000".

Lo anterior, haciendo referencia: a) Conservación de documentos: teniendo en cuenta cada fase del ciclo vital del documento. b) Calidad de los soportes: durabilidad y calidad de los documentos ya sean soportes originales o copias, c) Conservación de documentos en nuevos soportes: con base en el Archivo General de la Nación se realizarán los procesos de conservación de documentos en nuevos soportes y d) Reproducción de documentos: con base en el parágrafo del Artículo 2° de la Ley 80 de 1989, "En ningún caso los documentos de carácter histórico podrán ser destruidos, aunque hayan sido reproducidos por cualquier medio". (Ley 594 de 2000).

Mayéutica. ¡Eres parte de la prevención!

Las diversas variables a las que están expuestos los documentos en papel de archivo no se comparan con la gran cantidad de medidas que es posible tomar para limitarlos o prevenirlos. Las mencionadas medidas preventivas tienen por objetivo salvaguardar los documentos de los deterioros que podrían sufrir y hacerlos accesibles en el mayor tiempo posible. (Redondo, P. 2016).

Fase Cognitiva: Un archivo no es sólo una sucesión de documentos: es historia y memoria. (Johán L. Romero).

2. METODOLOGÍA

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Siguiendo a Ibáñez, J. (1992), el desarrollo de la investigación hizo énfasis en el enfoque cualitativo, para la comprensión de fenómenos sociales atendiendo al estudio de los hechos en el nivel experiencial de los sujetos que forman parte de la muestra. Asimismo, las organizaciones de las fases del proyecto se realizaron teniendo en cuenta las experiencias previas de los aprendices durante la formación profesional.

De otra parte, la estrategia seleccionada fue la investigación en campo, utilizada para entender y encontrar una solución a un problema de cualquier índole, en un contexto específico. Hace énfasis al trabajo en el sitio escogido para la búsqueda y recolección de datos que puedan resolver la problemática, los experimentos permiten evaluar los comportamientos de los individuos en su cotidianidad, lo que acerca aún más al investigador al fenómeno que está buscando. Generalmente, la investigación cualitativa es considerada como precursora de la investigación cuantitativa, pues a menudo se usa para generar posibles pistas e ideas para formular una hipóte-

sis verificable y realista. Luego, esta hipótesis puede ser probada exhaustivamente y analizada matemáticamente con los métodos de investigación cuantitativos. (Morales y Rebolledo, 2013).

POBLACIÓN

Según Ibáñez, J. (1992), la selección de la muestra pretende la promoción de los resultados con base en realidades que pueden ser descubiertas. Sobre lo anterior, se han tenido en cuenta las realidades de 12 fichas conformadas por aprendices del programa de formación en Gestión Documental y Bibliotecaria, con el fin de obtener la mayor cantidad de datos posibles de los informantes. A continuación, se describen las fichas seleccionadas para el estudio: • 1575278, 1439248, 1614155, 1614204, 1575240, 1575243, 1575229, 1439218, 1692035, 1664100, 1692039 y 1500964.

FASES DE LA INVESTIGACIÓN

Fase I: DE REVISIÓN CONCEPTUAL, DEFINICIÓN Y EXPLORACIÓN:

Identificación de la problemática del proyecto de Conservación Documental y fortalecimiento de la estructura de apoyo. Actividades: a) Marco teórico, matriz de conservación integral.

Fase II: FOCALIZACIÓN:

En esta fase se definen las unidades de observación. Actividad: a) Organizar las presentaciones y talleres para las intervenciones a los aprendices de Gestión Documental y Bibliotecaria. b) Realización de entrevistas. c) Busca de químicos, pruebas de papel y tinta. d) Creación de espacios para la sensibilización y socialización del proyecto. e) Preparar los documentos de archivo para el proceso. f) Repositorio de todas las actividades como ejercicio académico en Gestión Documental.

Fase III: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Elaboración del plan de trabajo y diseño del programa de Conservación Documental. Actividades: Almacenar los documentos y evidencias al interior de los diversos talleres. b) Presentación de resultados. c) Digitalización de evidencias en los desmanches de café.

Fase Expresiva: Los archivos no relumbran, pero son minas de oro. (Ángeles Magdalena).

3. RESULTADOS

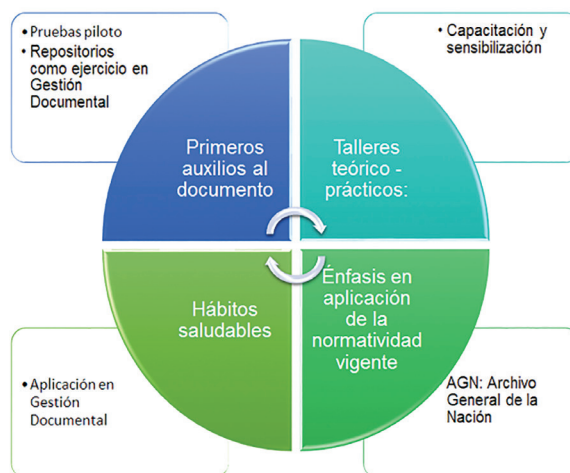
Teniendo en cuenta la metodología propuesta, se espera que, gracias a los espacios proporcionados para el fomento de la Conservación Integral con los talleres teórico - prácticos, los aprendices adquieran conciencia sobre la importancia del uso de elementos de protección personal (EPP), en el manejo de archivos y documentos.

Los desmanches realizados fueron exitosos, se aplicó lo instruido en el manejo de documentos con mancha de café y estos tomaron la tonalidad blanca que los caracteriza, evitando así la pérdida de información; siguiendo el proceso que se relaciona sobre el desmanche desde su inicio con los EPP, hasta la observación de la desaparición de la mancha. El procedimiento se sustentó a partir de evidencias y con acompañamiento de profesionales en Ciencias de la Información y la Documentación -Gestión Documental-, además los participantes se llevaron un conocimiento adicional que les ayudará a subsanar el accidente arriba señalado.

Adicionalmente, se organiza un repositorio que permita contemplar todas las evidencias del proceso con los aprendices. El mencionado repositorio se llevará a cabo con los investigadores pertenecientes al Semillero SIDHOE.

Dentro de las iniciativas con mayor aceptación por parte de la comunidad educativa están las siguientes:

Figura No. 1



Fuente: Elaboración propia

Figura No. 2.



Fuente: Semillero SIDHOE.

Figura No. 3.



Fuente: Semillero SIDHOE

4. CONCLUSIONES

La investigación permitió establecer las características de un Programa de Conservación Integral para fortalecer las habilidades de los aprendices. Se concluye que:

- El proyecto favorece el tratamiento a los documentos como medida preventiva al deterioro de los mismos.
- Se hizo énfasis en el uso adecuado de elementos de protección personal como medida de seguridad laboral.
- La investigación permitió establecer un procedimiento que subsana daños accidentales a documentos, además de salvar información consignada en el mismo, estableciendo parámetros importantes para su realización.
- Capacitación a varias fichas en la técnica, desarrollando un trabajo final óptimo que permite una observación tangible del proceso, -los desmanches realizados fueron exitosos-.
- Por medio del Semillero de investigación SIDHOE, se pretende innovar en propuestas teniendo en cuenta la colaboración de los integrantes del mismo. Así, no solo el mencionado semillero crecerá en iniciativa educativa sino en aspectos sociales y personales.
- Este proyecto es el inicio del aporte de aprendices en los procesos de Conservación Documental, como reconocimiento a la ardua labor de los profesionales en Gestión Documental y Ciencias de la Información, en las diversas organizaciones.

5. BIBLIOGRAFÍA

- Almarza, Y. (2017). Lineamientos para la conservación preventiva de documentos y salud laboral en Archivos y Bibliotecas. Recuperado de: <http://produccioncientificaluz.org/index.php/enlace/article/view/22752/22615>.
- Armada Nacional, (2014). Instructivo para la conservación y preservación de documentos. Recuperado de: https://www.armada.mil.co/sites/default/files/instructivo_para_la_conservacion_y_preservacion_de_documentos.pdf.
- Dianarios, (2011). Conservación de Documentos. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/dianarios26/conservacin-de-documentos>.
- González, R. (2016). Recuperado de: <https://www.elfinancierocr.com/economia-y-politica/columna-tributaria-conservacion-de-documentos/DHEFGKKIJRE7BCNFHTN6ASK-CLM/story/>.
- Giménez-Chornet, Vicent, Legislación de archivos. 2018.
- Recuperado de: https://sena-primo.hosted.exlibrisgroup.com/permalink/f/1i756fj/TN_pq_ebook_centralEBC5349923.
- GUÍA PARA LA CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS. Recuperado de: <http://es.presidencia.gov.co/dapre/DocumentosSIGEPRE/G-GD-01-conservacion-documentos.pdf>.

- Mendoza, Rudy, (2006). Investigación cualitativa y cuantitativa. Diferencias y limitaciones. Recuperado el 07 de junio de 2018.
- Merizal, S. (2015). <https://newmedia.ufm.edu/video/recomendaciones-para-la-conservacion-de-documentos/>
- Nupan K. (2016), Normas para la conservación de documentos. Recuperado de: <https://prezi.com/q1qczokcn5t2/normas-para-la-conservacion-de-documentos/>
- Paradelo A. (2009). Preservación documental en repositorios institucionales. Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0187-358X2009000300009&script=sci_arttext&tlng=pt.
- Rossini Daniel, (2008). En Revista Memoria: Los archivos y las nuevas tecnologías de la información. Recuperado de: https://sena-primo.hosted.exlibrisgroup.com/permalink/f/1j5choe/sena_aleph000057720.
- SIDHOE: Semillero de Investigación en Desarrollo Humano, Organizacional y Educativo. Coordinación Gestión Documental SENA - Centro de Gestión Administrativa. Somos un Semillero de investigación interesado en el Desarrollo Humano, Organizacional y Educativo, perteneciente al grupo de investigación GICGA. Contamos con un espacio académico conformado por aprendices de diferentes trimestres de la especialidad de Gestión Documental, pero accesible a otras especialidades del CGA.
- Valbuena Quiñónez, M. C. (2020), Psicóloga - Investigadora- Master Coach PNL - Psicóloga Afectiva-Investigadora, Universidad Piloto de Colombia, Especialista en Salud Mental - Felicidad, desde una perspectiva humanista y psicogenealógica, integrando herramientas de PNL. Líder Semillero SIDHOE, co-Líder Semillero SICES. Coordinación Gestión Documental SENA - Centro de Gestión Administrativa.

EL ALCANCE DE LOS MACROPROCESOS INTEGRADOS EN LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO: UNA OPORTUNIDAD DE RENOVACIÓN PARA LAS MIPYMES COLOMBIANAS

THE SCOPE OF INTEGRATED MACROPROCESSES IN HUMAN RESOURCES MANAGEMENT: AN OPPORTUNITY TO RENOVATE MIPYMES IN COLOMBIA

AUTORES



Eduardo Martínez Larrarte
Ana Patricia Sepúlveda Parra

(mmartinezl@sena.edu.co)
(asepulvedap@sena.edu.co)



RESUMEN

Las empresas colombianas están en la línea delgada de la acotación de los recursos humanos y financieros como estrategia de subsistencia en medio de la crisis económica del siglo XXI en su segunda década, que ha afectado la rentabilidad per cápita, los ingresos brutos y la sostenibilidad nacional en materia de empleabilidad, disparándose las tasas de desempleo y subempleo, es decir, cifras menores a las reportadas por el DANE a escala histórica concernientes a la productividad de las actividades fabriles - manufactureras de las Mipymes colombianas que aportan más de 80 % del ingreso PIB, es decir, una reducción de oferta - demanda entre productores y consumidores afectando el flujo de caja de más de 90 % de la población colombiana. ¿Existe una alternativa para frenar las cifras de inactividad de la población en capacidad de trabajar? Los sectores económicos que se han visto menos afectados corresponden a las compañías con capacidad de continuar sus operaciones desde sus instalaciones o la capacidad de cobertura e infraestructura en materia tecnológica que diversifica la posibilidad de ejecutar las actividades laborales desde casa. ¿Por qué estas empresas pueden seguir su operabilidad a diferencia de otras? ¿Infiere la naturaleza y tamaño de la compañía? ¿Está implementada una cadena de abastecimiento digital que permita la conectividad desde cualquier lugar del territorio? Un factor importante ante estos interrogantes consiste en la planificación de recursos organizacionales desde un enfoque bidimensional y en la perspectiva del capital humano frente a la liquidez financiera que permite no solo la conectividad digital de cada compañía, sino la integración y la flexibilidad del gobierno corporativo mediante las competencias organizacionales claves en el éxito operativo desde el enfoque de procesos, la adaptabilidad al cambio en tiempos de crisis y la implementación de herramientas digitales en pleno auge de transformación digital.



Palabras clave: Crisis, adaptabilidad al cambio, transformación digital, PIB, enfoque por procesos.

**ABSTRACT**

Colombian companies are currently on the thin line of limiting human and financial resources as a subsistence strategy in the middle of the economic crisis of the 21st century, which has affected profitability by capital, gross income and national sustainability in employment issue, shooting up unemployment and underemployment rates, in other words, figures lower than those reported by DANE, a worrisome historical scale to the productivity of feverish activities - manufacturers of Colombian Pymes that contribute more than 80% of GDP income, therefore, it is generated a reduction of supply - demand between producers and patients that affect the cash flow of more than 90% of the Colombian population. Is there an alternative to brake the inactivity figures of the population able to work? The economic sectors that have been less affected corresponds to companies with the capacity to continue their operation from their facilities or the capacity of coverage and technological infrastructure that diversifies the possibility of executing work activities from home. Why are these companies able to follow their operability unlike others? Does it influence the nature and size of the company? Has been Implemented a digital supply chain that allows connectivity from anywhere in the territory? An important factor in these questions is the planning of organizational resources from a two-dimensional approach from the perspective of human capital compared to the financial liquidity that allows not only the digital connectivity of each company, but the integration and flexibility of corporate governance through the key organizational competences in operational success from a process perspective, adaptability to change in times of crisis and the implementation of digital tools in full swing of digital transformation.



Keywords: Adaptability to change, crisis, digital transformation, GDP, process approach.

1. INTRODUCCIÓN

Las Mipymes colombianas enfrentan problemáticas de competitividad por factores externos e internos. Dentro de los primeros se destacan variables económicas, tecnológicas, psicosociales, socioculturales y políticas que ejercen cambios no controlables a las organizaciones, afectando el despliegue de procesos estratégicos, misionales y de apoyo.

Así pues, en cuanto infiere a los patrones de operatividad y de desempeño, los macroprocesos de gestión del talento humano extienden su alcance a los Stakeholders, notándose que la mitigación de los riesgos no solo depende del control interno sino de los riesgos asociados a las actividades propias de cada organización territorial, análisis de peligros y medición de riesgos.

Es decir, todas las unidades productivas y empresas, sin inferir en el sector económico que estén asociadas, requieren de una planificación: organización, dirección y control a través de ciclos dinámicos como el PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), con base en recursos financieros, administrativos, logísticos, infraestructurales y humanos, este último siendo un eslabón importante en las necesidades corporativas.

Es así como la evolución de las teorías administrativas se enfocaban en la producción en masa, conforme a los tiempo de ejecución de trabajo, identificándose una transformación humanista, integrando la importancia del bienestar no solo físico sino mental de la obra de mano calificada donde se van incorporando simultáneamente los macroprocesos de talento humano con sus cinco grandes subsistemas: organización y

planificación, incorporación y adaptación, compensación, bienestar y salud de las personas, desarrollo del personal y relaciones con los empleados, cuyo enfoque busca integrar en primera instancia la dirección general de cada persona natural y/o jurídica, limitando la capacidad de intervención de terceros en la producción o prestación de un servicio como lo es el rol de los proveedores, la transformación digital y la adaptación de los lugares de trabajo.

¿Realmente son importantes estos factores externos en el desarrollo y la productividad empresarial?

El DANE a través del Decreto Ley 553 del 2020 revela una cifra de desempleo que va entre los dos millones de población inactiva a partir del riesgo natural pandémico, *covid-19*, que no solo produjo que se dispararan las cifras de desempleo en el territorio colombiano, sino que obligó a los empresarios a tomar decisiones conforme a la continuidad de sus operaciones bajo la modalidad de *Home-office* o teletrabajo para los sectores en los que esta “nueva” modalidad no interfiriese con la productividad y la ejecución de sus actividades laborales.

De acuerdo con lo anterior, la importancia de adaptarse a los cambios del entorno se convierte cada vez más en la necesidad principal de las organizaciones, es por esto que la mejora continua de los procesos se vuelve indispensable mediante una planeación estratégica precedida de un diagnóstico exhaustivo según la actividad económica de cada empresa, su impacto y alcance.

Sumado a esto, la planificación de los recursos financieros y humanos se convierte en un factor clave frente a la problemática actual de salud pública, globalizando la transformación digital que requiere de una inversión económica robusta, además, de la obra de mano calificada que debe capacitarse desde un contexto cultu-

ral-orgánico hasta un adiestramiento técnico conforme a las diversas herramientas digitales existentes: ERP, SAP y CRM, entre otros, que permiten una ejecución eficaz de los procesos organizacionales.

2. REFERENTES TEÓRICOS O CONCEPTUALES

Las micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes) colombianas aportan aproximadamente 45 % del PIB y representan 99 % de las organizaciones conformadas anualmente en el territorio nacional (DataiFx, 2018), cifra representativa en el mercado laboral, sin embargo, el panorama es parcialmente “satisfactorio”. 70 % de estas fracasan en los cinco primeros años (El espectador, 2018), por falta de competitividad dentro del auge de la globalización. Estas se caracterizan por ser unidades productivas estáticas, inadaptables a los cambios y con estructuras organizacionales autocráticas de jerarquía descendente, además, los factores en el detrimento de la empleabilidad ascienden frente a las restricciones de operabilidad como metodología de mitigación de contagio del virus pandémico que ha alterado la oscilación de la curva de empleabilidad, creación y sostenibilidad de Mipymes, es decir, se hace notable que las compañías no están preparadas para afrontar la problemática actual por factores de liquidez, flujo de caja, abastecimiento digital, capacitación de mano de obra calificada, órganos de planificación y control de sistemas de gestión, entre otros.

A partir de las cifras anteriores, se infiere que las empresas colombianas tienen grandes brechas en la planificación de sus procesos organizacionales: manuales de procesos y procedimientos, gobiernos corporativos efectivos, cultura organizacional, sistema de fidelización de clientes internos y externos, adaptabilidad al cambio e inversión en herramientas tecnoló-

gicas en pleno auge de la transformación digital. Es decir, la falta de dirección como órgano rector en la productividad de las empresas colombianas es la línea delgada entre la inversión, el análisis de peligros, la valoración de riesgos y las estrategias de reinversión; recuperabilidad de gastos.

Asimismo, la integración de factores ASG (Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo), podría ampliar la capacidad de mutación de todas las organizaciones territoriales por su flexibilidad dentro del marco normativo, asegurando el bienestar financiero, humano, ambiental y social del país a partir de riesgos ambientales no predecibles, como la actual pandemia que ha azotado la economía mundial del primer semestre de 2020. En Colombia, las cifras de cese laboral unilateral o de mutuo acuerdo han desestabilizado no solo el ingreso per cápita sino las pérdidas de vidas humanas, las restricciones para los sectores de desempleo y subempleo que supera 12,6 %, cifra histórica registrada por el DANE en la última década. (República, 2020).

Sumado a esto, otra de las alternativas para estabilizar y contrarrestar los efectos económicos en mira de la sostenibilidad del sector empresarial es la estrategia de benchmarking, herramienta que compara la actividad económica con el mercado altamente efectivo como guía en la optimización de actividades; uno de los factores inherentes a esa efectividad es la implementación de sistemas de gestión encargados de administrar de forma sistémica procesos y procedimientos de una organización para dar cumplimiento a los objetivos previamente planteados por la alta gerencia, presentándose una

cohesión entre los actuales sistemas tecnológicos, capaces de brindar alta conectividad entre las empresas y sus stakeholders mediante los diferentes canales de comunicación y alternativas de consumo; oferta y adquisición de un producto o servicio dentro del concepto de calidad y los sistemas inherentes al marco normativo. Es así como dentro de los principales sistemas de gestión que ha desarrollado la Organización Internacional de Normalización (ISO), se encuentran las siguientes: ISO 9001 (Sistema de Gestión de Calidad), ISO 14001 (Sistema de Gestión Medioambiental) e ISO 45001 (Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo).

A continuación se relaciona el impacto de la emergencia sanitaria frente a las normas de calidad, las ambientales y de seguridad y salud en el trabajo, resaltando la importancia de su implementación, control y vigilancia:

La calidad es un concepto relacionado con tres factores cohesionados entre la empresa y el usuario o consumidor, necesidad existente, tiempo útil de vida de los productos o servicios y la expectativa del cliente. Es por esto que la calidad provee ventajas competitivas a las organizaciones y genera oportunidades de consumo reincidente, promoviendo la imagen corporativa, la fidelización del cliente con alternativas divergentes de adquisición de bienes y/o productos con herramientas digitales (Pulido, 2014), logrando una estabilidad organizacional, estableciendo una planificación flexible, adaptable a los riesgos asociados al medio ambiente y condiciones sociodemográficas, entre otras.

En cuanto a la normatividad ambiental vigente, esta busca mitigar los impactos de

riesgos asociados a las actividades económicas propias de cada organización, integrando lineamientos o estándares conforme a la actual situación de emergencia sanitaria, expedida por el Gobierno Nacional en la resolución 385/2020 que restringe la operación directa de las compañías y establece medidas de aislamiento preventivo con el objetivo de contrarrestar el impacto de contagio, limitando la interacción directa con el cliente, obligando a los empresarios a expandir los canales de comunicación y la cobertura de los mismos para dar cumplimiento a las medidas ambientales, logrando mantener la relación con el cliente y la cadena de operación de acuerdo con su *Core Business*, flujo de caja y liquidez financiera para dar continuidad operacional.

Por otra parte, las organizaciones han tenido que fijar la importancia de la implementación, vigilancia y seguimiento del sistema de seguridad y salud en el trabajo /SG-SST, cuyo rol juega un papel importante en la prevención y promoción de hábitos saludables de los colaboradores que están desarrollando sus actividades laborales bajo la modalidad de teletrabajo, que sirve como "instrumento de generación de empleo y autoempleo mediante el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones" (Ley 1221/2208), incorporando otras variables como parte fundamental del desarrollo del colaborador mediante el salario emocional y la capacitación regular, monitoreada y evaluada por los profesionales del sistema de gestión, cuyo parámetro principal de actuación es la mejora continua de los procesos durante la transición y adaptabilidad al cambio en las áreas generales de las compañías: administrativas, técnicas, comerciales y financieras, generando

un valor agregado al gobierno corporativo, permitiéndole una estabilidad en el mercado (Viloria, S. G., 2011).

Sumado a esto, los indicadores de gestión y producción empresarial son herramientas efectivas en el control de los recursos de la compañía (Villanueva, 2016), aumentando los índices de probabilidad de riesgos en los factores ASG anteriormente mencionados, con el objetivo de vaticinar y controlar los fenómenos directos e indirectos que puedan afectar la estabilidad empresarial (Bernal, 2019).

Es por esto que Harrington (1993), afirma que mejorar un proceso significa: cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable. Qué cambiar y cómo cambiar depende del enfoque específico del empresario y del proceso. Es decir, los planes de mejoramiento deben estar apoyados por la gerencia de cualquier organización, que aprueba o no, programas de optimización; su alcance está determinado por el suministro de recursos humanos, financieros, infraestructurales y tecnológicos, por mencionar algunos.

Para finalizar, el enfoque principal del "replanteamiento de procesos", en lo organizacional, permite no solo una estabilidad transitoria en el mercado, sino implementar, mejorar y optimizar sus procesos y procedimientos desde un panorama 360 dentro del marco legal colombiano vigente, que amplía la planeación estratégica para robustecer áreas significativas como la comercial, la financiera, la tecnológica y la de gestión humana, adaptable a los cambios y a las situaciones adversas a factores económicos, generando productividad desde modalidades de trabajo presenciales o digitales, abiertas a la inversión, reinversión y fusión, con la finalidad de no cesar actividades ni entrar en liquidación empresarial que no solo afecta a los trabajadores sino a la economía nacional.

3. MATERIALES Y MÉTODO

El diagnóstico y análisis de las necesidades de las Mipymes, concerniente al enfoque transversal de los macroprocesos de talento humano, integrando herramientas digitales está precedido de un método etnográfico a partir de lo previsto en el Decreto 637/2020 "por el cual se declara un Estado de emergencia económica, social y ecológica en todo el territorio nacional", cuyas técnicas secundarias de recolección de información están dirigidas al análisis de datos gubernamentales: gobierno nacional, Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), y artículos indexados con el objetivo de determinar las variables a intervenir dentro de la propuesta de estabilidad empresarial en medio de la crisis económica de la segunda década del siglo XXI.

4. RESULTADOS

El direccionamiento estratégico de las organizaciones actuales en Colombia requiere de un replanteamiento en su estructura organizacional, enfocándose en los macroprocesos de talento humano y los factores de riesgos inherentes a procesos internos y externos que puedan afectar la producción de un bien o la prestación de un servicio, en escenarios donde las organizaciones puedan ejercer un control sobre el mismo con herramientas diagnósticas, de medición, control y vigilancia, expandiendo la implementación de tecnología, capacitación y adiestramiento del capital humano, inversión, reinversión y provisionamiento, con el objetivo de generar un valor agregado a la dinámica de subsistencia actual de las empresas colombianas dentro del mercado laboral.

5. DISCUSIÓN (O ANÁLISIS DE RESULTADOS)

El desarrollo de las organizaciones altamente efectivas se basa en la planificación de sistemas de gestión integrados, es decir, la capacidad de las empresas para generar resultados mediante la sinergia de los procesos estratégicos, misio-

nales y de apoyo. De esta manera, todo proceso estandarizado tiene como objetivo optimizar los recursos de la organización para alcanzar los objetivos propuestos con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y/o usuarios mediante la calidad; nivel de funcionalidad ascendente a través del tiempo; las herramientas para medir esta efectividad se basan en indicadores de gestión, el ciclo de Deming (PHVA), el ROI, los índices de rotación de personal en intervalos de tiempo determinados por cada compañía y las evaluaciones de desempeño, entre otras, que evalúan la eficiencia y eficacia de los recursos que intervienen en el alcance de los objetivos empresariales.

De esta manera, consecuente al análisis de resultados de eficacia de todos los procesos organizaciones, interviene la alta dirección y órganos encargados del direccionamiento estratégico, de diseñar planes de mejoramiento que respondan a las necesidades internas y al medio ambiente donde se desarrolla la actividad económica: variables monetarias, tecnológicas, psicosociales, socioculturales y políticas. Es así como esta planeación de mejoramiento continuo se configura como una estrategia de subsistencia dinámica dentro del mercado nacional, es decir, las organizaciones en capacidad de analizar el mercado, planear y efectuar cambios conforme a la actual

situación de la economía nacional, que serán las empresas con una mayor rentabilidad durante 2020, capaces de adaptar sus gobiernos corporativos: cultura organizacional, replanteamiento de procesos y procedimientos a escala tecnológica, estableciendo alcances a corto, mediano y largo plazo, encontrando las fortalezas y oportunidades de transformación, generada por la problemática ambiental.

Para concluir, toda planificación de cambio debe estar sujeta a variables de cumplimiento efectivo. Para esto, las compañías pueden apoyarse en los indicadores de gestión: variables en materia de producción frente a la rentabilidad sobre gastos generados, paralelo a las posibilidades de inversión y retorno de la misma (ROI), con un alcance sobre intervalos de tiempo, adaptables a las necesidades de cada compañía; mensual, trimestral, semestral o anual (Turletti, 2018).

1. Indicador de gestión equilibrio

corporativo

número de colaboradores * ganancias
generadas mensualmente
Gastos operacionales y no operacionales
en

el mes

2. ROI
$$\frac{\text{Ganancia} - \text{inversión} * 100}{\text{Inversión}}$$

6. CONCLUSIONES

Se hace evidente la importancia para las Mipymes de Bogotá desarrollar una adecuada planeación estratégica de cambio y de mejoramiento Continuo, encaminada al logro de objetivos y a fortalecer los macroprocesos de talento humano y los factores de riesgo inherentes a procesos internos y externos que puedan afectar la producción de un bien o la prestación de

un servicio, más aun en la actualidad tan compleja que se vive en el mundo por cuenta del covid-19, pues las unidades productivas deben cambiar sus estructuras funcionales para permanecer activas en el mercado.

Se reconoce la importancia que tienen las unidades productivas en el desarrollo nacional colombiano cuando generan empleo a una escala menor que una gran empresa, pero con un potencial de crecimiento que permite la generación de riqueza para la Nación y, por ende, para los dueños y empleados de cada una de esas unidades productivas.

7. BIBLIOGRAFÍA

- Anónimo. (13 de septiembre de 2018). *DataiFx*. Obtenido de DataiFx: DataiFx. (13 de 9 <https://www.dataifx.com/noticias/99-de-las-empresas-que-se-crean-anualmente-en-colombia-son-mipymes-y-aportan-el-45-del-pib>).
- Bernal, I. (26 de noviembre de 2019). ¿Cómo ser un inversor socialmente responsable? Economía, 1. EL Correo. Obtenido de ¿Cómo ser un inversor socialmente responsable? Economía, 1.: <https://www.elcorreo.com/economia/tu-economia/inversor-socialmente-responsable-20191125194240-nt.html>.
- García, M. (2010). Los macroprocesos - Un nuevo enfoque al estudio de la Gestión Humana. Cali: Universidad del Valle.
- H. James Harrington. (1992.). H. James Harrington. Mejoramiento de los procesos de la empresa. Bogotá, McGraw-Hill, 1992, 309 Págs. Bogotá. McGraw-Hill. Obtenido de Harrington, H. J. (s.f.). Academia.edu. Obtenido de: https://www.academia.edu/11065235/MEJORAMIENTO_DE_LOS_PROCESOS_DE_LA_EMPRESA_H_James_harrington.

- Pulido, H. G. (2014). Calidad y productividad. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Rodríguez, D. (15 de julio de 2015). Rodríguez, D. (15 de julio de 2015).
- <https://www.claseejecutiva.com>. Obtenido de www.claseejecutiva.com. Obtenido de Rodríguez, D. (15 de julio de 2015). <https://www.claseejecutiva.com>. Obtenido de Diagnóstico www.claseejecutiva.com: Rodríguez, D. (15 de julio de 2015). <https://www.claseejecutiva.com>. <https://www.claseejecutiva.com/wp-content/uploads/2015/07/Desarrollo-2.pdf>.
- Turletti, P. (2018). Turletti, P. El ROI de marketing y ventas: cálculo y utilidad, nuevo estándar de rendimiento. Miami: ESIC Editorial.
- Villanueva, J. A. (2016.). Indicadores de gestión - Un enfoque práctico. Perú: Cengage. Vitoria, S. G. (1 de Enero de 2011). Sistemas integrados de gestión, un reto para las pequeñas. Obtenido de dialnet: [dialnet.unirioja.es-descarga-articulo-3875240](https://dialnet.unirioja.es/descarga-articulo-3875240).

TRANSFORMACIÓN DE LAS MIPYMES EN LA ERA DIGITAL PARA LA PERMANENCIA EN EL MERCADO

MIPYMES TRANSFORMATION INTO THE DIGITAL ERA TO STAY IN THE MARKET

AUTORAS



Yira Marbalis Ortiz Medina, instructora Sennova

Melissa Torres Ordoñez, instructora gestión de mercados y gestión empresarial

Nidian Yisel Barrera Cubillos, instructora dirección de ventas



RESUMEN

Las MiPymes se consideran de gran valor para la economía del país, pero es indispensable la permanencia de las mismas en el mercado; por lo tanto, en la búsqueda de la permanencia se considera la implementación de estrategias y herramientas digitales que conlleven a la mejora de los procesos, especialmente los publicitarios sin el desperdicio de recursos, al contrario, buscando el aumento financiero con el personal idóneo para el mismo. Es clave saber que el consumidor evolucionó exigiendo mayor calidad, menor precio y automatización de actividades, por lo cual la empresa debe evolucionar al ritmo que la sociedad exige y garantizar su continuidad en el mercado.



Palabras clave: Herramientas digitales, MiPymes, cliente.



ABSTRACT

The MiPymes are considered of great value to the country's economy, but their permanence in the market is essential. Therefore, in the search for permanence, the implementation of digital strategies and tools that lead to process improvement will be considered, especially advertising processes without wasting resources, otherwise, in the search for financial increase through suitable personnel for the same. It is key that the consumer evolved demanding higher quality, lower price and automation of activities, therefore, the company must evolve at the pace that society demands in order to guarantee their permanence in the market.



Keywords: Digital tools, MiPymes, Customer

1. INTRODUCCIÓN

La rapidez de los cambios que conllevan a la transformación en todos los ámbitos es el despertar de los avances a corto plazo, representados por la aceleración en las tecnologías de

la información y la comunicación. Es así como el proceso de venta y publicidad que se llevaba a cabo manteniendo una comunicación directa con el proveedor y por el cual este implementa estrategias de muestras o catálogos impresos para dar a conocer el producto y/o servicio,

considera su punto de inflexión a partir de los procesos de comercialización mediante la reinversión y la aplicación de medios tecnológicos. Los intereses y preferencias de consumo del cliente son cada vez más exigentes y demandantes, considerando que este es más capacitado porque cuenta con el acceso a una mejor información. Por ende, las organizaciones en su generación de cambio de paradigma comercial buscan centralizar los procesos producto – cliente, enmarcando las características del consumidor para proporcionarle una experiencia única y personalizada.

Las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MiPymes), son una fuente de gran importancia en el país, generando 67 % de empleos y aportando 1/3 al Producto Interno Bruto (PIB), (DANE, 2018). Por otra parte, según Información EDITS - Servicios y comercio (2018-2019), dicho comercio registró la mayor proporción de empresas no innovadoras (89,2 %), validando el hecho de que las MiPymes no han generado procesos de transformación al ritmo que la sociedad lo establece.

Aunque las MiPymes fueron legalmente establecidas en Colombia en 2000, el desarrollo se ha fortalecido considerando su estatuto legal. El expresidente del programa de Transformación Productiva del Ministerio de Comercio, Felipe Torres, manifestó la necesidad que tiene el país de crear empresas con cultura productiva, que busquen el cumplimiento de los pilares del cliente: aumento de calidad, reducción de costos y optimización de recursos, logrando aumentar la competitividad nacional y en pro de la internacionalización del servicio y/o producto.

Aunque, según datos revelados por la empresa *IARA Consulting Group*, 70 % de las MiPymes no supera los cinco años de funcionalidad debido a la falta de conocimientos y generación de procesos que conlleven a la implementación de cambios al interior y al exterior de la empresa.

• Estrategias digitales

Las MiPymes son empresas que tienen como ventaja la capacidad de adaptabilidad debido a que se especializan en diversos nichos de mercado, además de contemplar una atención más directa y humana que les permite crecer en los procesos económicos.

Sin embargo, es clave comprender que el proceso de transformación se enmarca desde la creación de las empresas, entendiéndose que este no es un suceso de la actualidad, por el contrario, es un suceso que siempre ha existido. Se podría decir que, a raíz de los cambios, diversos productos han desaparecido; equipos de apoyo y hasta modelos de negocio.

Lo que el mundo vive desde finales del siglo XX al día de hoy se conoce como transformación digital o era digital, generando el gran cambio en todos los sectores, sin excluir los procesos de publicidad y de venta. Pero este fenómeno crece exponencialmente debido al desarrollo tecnológico, de modo que las empresas se enfrentan al punto crítico de la implementación de la misma por los avances que se generan, como los procesos automatizados y la aparición de las tecnologías disruptivas.

La Internet se ha convertido en una fuente de distribución además de transformar los hábitos de consumo y los sistemas de negocio, esto es posible gracias a que permite una rápida interacción entre los integrantes, agilizando el flujo de información (Sánchez y Montoya, 2016). Es entonces cuando los conceptos de perdurabilidad y sostenibilidad cobran valor para las MiPymes mediante la aplicación correcta de estrategias que lleven a mejorar el volumen de ventas, el posicionamiento y reconocimiento de marca y, a

su vez, los ingresos financieros. A partir de ello, se involucra la tendencia conocida como E-Marketing o Marketing digital, la cual traslada el mercado tradicional a las diversas tecnologías de la información (Skemp, 2013), convirtiéndose en una herramienta efectiva que facilita la divulgación del producto y/o servicio.

Es en este punto es donde las estrategias digitales adquieren valor al permitir la creación de publicidad afín a las exigencias del mercado y del cliente, que tiene un punto más alto de satisfacción. Tan solo un clic genera una cadena de consumidores que potencializa la marca, pero esto es válido a raíz de las estrategias y las herramientas implementadas como la creación de aplicaciones, la mejora del diseño o renovación del mismo, la información ofrecida en la página web o simplemente la adición de nuevos contextos, que son las características que permiten la atracción de miles de personas que se encuentran inmersas en el dinámico esquema de socialización mundial.

- **Mercadeo, ventas y talento humano**

Las áreas de mercadeo, ventas y talento humano, entre otras, son las variables principales que se estudian en la idea de negocio, entendiéndose como la base fundamental para el emprendimiento. Aunque dichas variables se representan como olvidadas en la creación de las MiPymes, ocasionando grandes cambios financieros. Jisell Acuña considera que si una empresa no diseña un correcto plan de mercados que impulse, mantenga y

extienda su producto y/o servicio, pierde su objetivo y enfoque, lo que ocasiona que no sea competitiva en su entorno.

Aunque las estadísticas de la existencia de las MiPymes van en crecimiento, estas también evidencian el bajo estancamiento de las mismas en el sector empresarial, por ende, es necesario que toda empresa, en especial las MiPymes, establezcan las variables del personal idóneo a contratar, el público objetivo del producto y/o servicio, el plan de ventas y cómo lograrlo a través de la implementación de estrategias de mercadeo.

Por ende, con el proyecto se busca crear un análisis y diagnóstico empresarial en algunas MiPymes de la ciudad de Neiva, permitiendo identificar la situación actual de la empresa, reflejando los problemas existentes en lo interno y lo externo; los sectores más débiles o con mayores falencias, los factores que limitan su desarrollo, supervivencia o crecimiento dentro del sector empresarial. Y de esta forma, los gerentes y/o directivos tomarán las respectivas decisiones permitiéndoles direccionar sus esfuerzos en la búsqueda de soluciones de una forma eficaz y eficiente, reduciendo los desperdicios de recursos.

2. METODOLOGÍA

El proyecto se realizó siguiendo algunas fases de las metodologías suaves propuestas por el Profesor Peter Checkland. Se seleccionó dicha metodología por la forma como se ocupa de las situaciones-problemas y el enfoque que se implementa para aliviar las situaciones.

Se siguieron las siguientes fases:



Resultados

Luego de tres meses de trabajo constante con las empresas seleccionadas, que se ubican en diversos sectores (Gráfico 1), se logró evidenciar que, aunque la aparición de nuevas empresas va a un ritmo de crecimiento bastante acelerado.

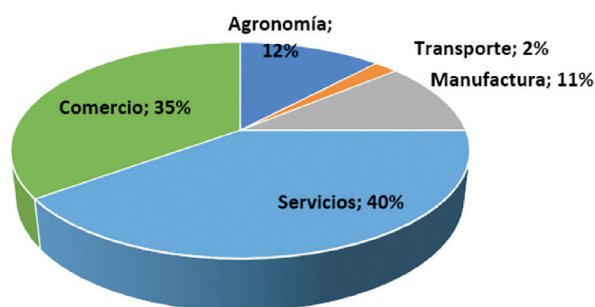


Gráfico 1: Distribución de las MiPymes por sectores.

Gráfica 2: Empresas nuevas constituidas en Neiva (H).

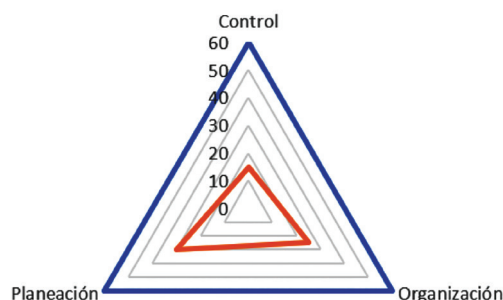


(Gráfico 2), la inestabilidad de las mismas también crece debido a factores internos (falta de comunicación, empleado insatisfecho, jerarquía demandante, etcétera.), y factores externos (falta de innovación, estrategias de mercadeo no diseñadas, alta demanda de competencia, etcétera.)

Información tomada de la Cámara de Comercio de Neiva.

La investigación evidenció que más de 60 % de las empresas encuestadas están alejadas de temas relevantes como el control, organización y planeación (Gráfico 3), esto se debe a que en el proceso de creación no se tuvieron en cuenta los pilares, surgiendo de forma empírica.

Pilares empresariales



Gráfica 3: Pilares de las empresas actuales.

Además, en los procesos de generación de cambio al interior y exterior de la empresa, comprendiendo las exigencias del mercado se encontró que más de 50 % de las empresas abarcadas en la investigación se rehúsan a modificar sus procesos y proceden en la continuación de aquellos con los cuales fueron creadas, entendiéndose

también la aplicación de herramientas digitales. Es claro que 95 % de las empresas objeto de estudio tiene redes sociales, pero son páginas que no están actualizadas y, por el contrario, provocan desánimo en el cliente. Tan solo 15 % de las empresas tiene página web y 8 % un portafolio actualizado y comunicación con el cliente.

También, al enfatizar con el personal interno en los temas de formación y capacitación se resaltó una desmotivación en más de 75 % de las empresas intervenidas, considerando que no disponen de la actualización en conocimientos de las actividades que se desarrollan, incluyendo las leyes que determinan dichos procesos.

Las MiPymes objeto de estudio reflejan la necesidad de implementar estrategias y herramientas que les permitan ser más competitivas en el mercado, abarcando puntos diferenciales con respecto a la competencia y desarrollando iniciativas para ser más sólidas y confortables: tanto en lo interno de la empresa, donde la comunicación entre las diferentes áreas es de gran valor y, en lo externo, donde se busca posicionarse mediante la fidelización del cliente. Este proceso es clave y para ello son necesarias las herramientas digitales, dado que ya no basta solo con la divulgación de información mediante redes sociales, sino que se deben abarcar procesos que generen confiabilidad con el usuario.

Cada una de las empresas aplicó las estrategias diseñadas para enfocarse en los problemas relevante encontrados y, a partir de ello, crear la ruta de competición; por lo tanto, luego de pasar un tiempo prudente en el que ya no se realizaba el acompañamiento permanente, se visitaron las empresas y, mediante una encuesta aplica-

da, se descubrió que 35 % implementó el plan de mejora y hoy en día contribuye al posicionamiento empresarial, disminuyendo de tal forma, durante 2019 en la ciudad de Neiva, 0,04 % la desaparición de las empresas (cifra de la Cámara de Comercio de Neiva). Permitiendo de esta forma otorgarle un valor a las MiPymes por lo que con las estrategias adecuadas su permanencia en el mercado será competitiva.

3. CONCLUSIONES

Las áreas de talento humano, mercadeo y ventas deben tener mayor comunicación, dado que dichas áreas constituyen la base y la mala utilización de recursos generaría la quiebra de la empresa, además, es clave la implementación de procesos tecnológicos y digitales, ya no es solo una opción, sino que se convierte en una obligación de la empresa generando, de esta forma, procesos de marketing digital que permitan un aumento de las ventas y, a su vez, una mejor financiación empresarial.

La clave para las MiPymes es derribar las barreras que les impiden fortalecerse a través de medios digitales, reflejando información útil de los productos y/o servicios y cerrando la brecha en la que se constituían como un medio de comunicar socialmente a las personas. La publicidad enmarca una fuerza tan grande que genera atracción al usuario y crea interés a raíz del voz a voz que se produce mediante las redes sociales.

Finalmente, se establece que las MiPymes se deberán transformar mediante la implementación de herramientas digitales, pero a su vez deberán relacionar el personal idóneo para generar los procesos de marketing digital estratégicos, impulsando las ventas en el sector.

4. BIBLIOGRAFÍA

- Acuña, J., Acuña, M., & Bejarano, S. (2017). Universidad Agustiniana. Obtenido de Universidad Agustiniana: <http://repositorio.uniagustiniana.edu.co/bitstream/123456789/201/1/AcunaMorales-JisellSorany-2018.pdf>.
- Aguado, M. (2016). Hacia una nueva gestión de los Recursos Humanos: Marketing Interno y Employer Branding. MK - Marketing Más Ventas. 30(304), 66-73.
- Aldrich, Douglas F. (2001). Dominio del mercado digital: estrategias para la competitividad en la nueva economía. Traducción Enrique Cruz Mercado González; revisión técnica Catherine Austin. México: Oxford University Press.
- Biblioteca Nacional de Colombia. (2017). Ministerio de Cultura. Obtenido de Contexto digital: <http://recursos.bibliotecanacional.gov.co/content/contexto-digital>.
- Cano M., J. J. (2018). La inevitabilidad de la falla y la transformación digital. Reflexiones de seguridad y control en un mundo digitalmente modificado. En Transformación digital, (Revista Sistemas, 146, 57-64). Asociación Colombiana de Ingenieros de Sistemas.
- (ACIS). Bogotá, Colombia.
- Cohen, W. (2010). Plan de marketing. Madrid: El Deusto.
- María, M. S., & Rozo, S. (2009). Análisis cualitativo y cuantitativo de la informalidad empresarial en Colombia. Desarrollo y Sociedad, (63). Retrieved from <http://ez.urosario.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edssci&AN=edssci.S0120.35842009000100008&lang=es&site=eds-live&scope=site>.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2018). Definición Tamaño Empresarial Micro, Pequeña, Mediana o Grande. Retrieved from mipymes:http://www.mipymes.gov.co/publicaciones/2761/definicion_tamano_empresarial_micro_pequena_mediana_o_grande.
- Sánchez-Alzate J., & Montoya-Restrepo L. (2016). Factores que afectan la confianza de los consumidores por las compras a través de medios electrónicos. (Spanish). Pensamiento & Gestión, (40), 159-183.
- Schwartz, Evan. (2000). 7 estrategias innovadoras para obtener resultados en la web: cómo conquistar y dominar mercados a través de la gestión de relaciones con el cliente (CRM) y del e-marketing. Bogotá: Multirevista.
- Toro C., V. M. (2018). Transformación digital de una empresa tradicional. En Transformación digital, (Revista Sistemas, 146, 24-37). Asociación Colombiana de Ingenieros de Sistemas (ACIS). Bogotá, Colombia.
- Valencia T., D. C. (2015). Implementación de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en Colombia. Revista de Derecho, Comunicaciones y Nuevas Tecnologías, (14), 1-20. <https://doi-org.ez.urosario.edu.co/10.15425/redecom.14.2015.07>.

EL SECTOR PROPIEDAD HORIZONTAL DESDE LO LOCAL EN BOGOTÁ

THE HORIZONTAL PROPERTY SECTOR FROM THE LOCAL IN BOGOTÁ

AUTORES



José Leonel Rojas García
Martiza Cabrera Rueda
Mariluz Rodríguez Muñoz
Bernardo Sandoval Torres



RESUMEN

En las unidades administrativas territoriales (el barrio, la Unidad de Planeación Zonal -UPZ y la localidad) se reconoce una creciente y nueva micro unidad territorial particular conocida como "las copropiedades de uso residencial" (edificios y conjuntos), que conforman el sector Propiedad Horizontal (PH). La evolución de los inmuebles de uso residencial desde el censo anual inmobiliario publicado por Infraestructura de Datos Especiales para el Distrito Capital, Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital (IDECA), calcula la distribución de las copropiedades por localidad frente a la actual incertidumbre del número de ellas en Bogotá, en otros términos, se plantea una respuesta a la pregunta ¿cuántas copropiedades hay actualmente por localidad en Bogotá? Una mirada alternativa sectorial desde las personas y familias que interactúan en las copropiedades propicia evaluar posibles impactos sociales sectoriales de medidas gubernativas en esa población.



PALABRAS CLAVE: Propiedad Horizontal, territorio, vivienda.



ABSTRACT

In the territorial administrative units (the neighborhood, the zonal planning unit (UPZ) and the locality) a growing and new micro particular territorial unit is recognized, known as the co-properties for residential use (Buildings and Complexes) that make up the Horizontal Property sector (PH), the evolution of properties for residential use since the annual real estate census published by the Special Data Infrastructure for the Capital District, a special administrative unit for the district cadastre (IDECA), allows estimating the distribution of co-properties by locality compared to the current one. Uncertainty of the number of them in Bogotá, in other words, an answer is proposed to the question, How many co-properties are there currently per locality in Bogotá? An alternative sectoral view from the individuals and families that interact in the co-properties favors evaluating possible sectoral social impacts of government measures in that population.



KEYWORDS: Horizontal Property, territory, tenement.

1. INTRODUCCIÓN

En la apertura al capítulo de la Propiedad Horizontal (PH), como sector el Instituto Distrital de Participación Acción Comunal (IDPAC), en 2009, citado por (Rojas L. 2019), se afirmó:

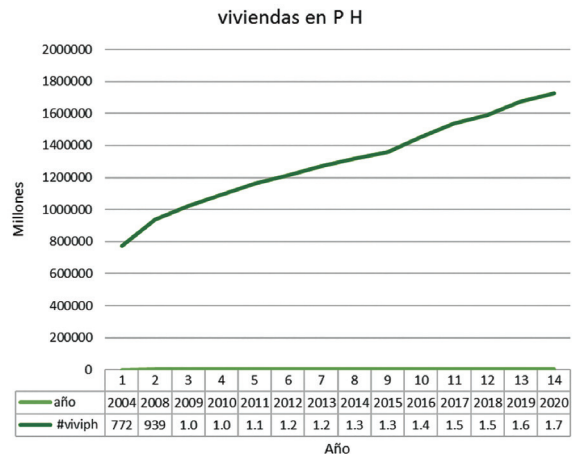
“La propiedad horizontal en Bogotá es un sector con un fuerte componente territorial. Salvo la localidad de Sumapaz, todas las localidades de Bogotá tienen predios bajo el régimen de propiedad horizontal. De hecho, todas las ciudades del mundo tienden a organizarse en propiedad horizontal” p.18.

A renglón seguido, acude a las estadísticas de la época publicadas por la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital (UAECD) para describir el sector, a manera de resumen, se evidencia cómo desde 2006 los predios en PH ya son mayoría, con una concentración, desde la estratificación socioeconómica, en los estratos 2 y 3; estimando que cerca de 50 % de los bogotanos habitan en PH y, finalmente, desde el comportamiento tributario el total del sector aporta 48 % de los ingresos distritales por impuesto predial unificado en la época.

División político-administrativa en que se divide Bogotá por localidades desde inicios de los noventa

Al observar la Figura 1 es evidente que hoy el sector PH tiene mayor fortaleza por su dinámica de constante crecimiento y en concordancia con lo expresado en (Regino J. 2019) “la evolución territorial de la vivienda en el mundo y por ende en Bogotá D.C., actualmente hay inmuebles bajo este régimen de propiedad en todas las localidades y estratos socioeconómicos” (p.20). Por consiguiente, una mayor contribución tributaria en el Distrito.

Figura 1
Evolución viviendas en Propiedad horizontal en Bogotá.



Nota: Elaborado desde Censo Anual Inmobiliario UAEC.D.

Bogotá se divide en 19 localidades urbanas y una rural (Sumapaz) como se observa en la Figura 2, cada localidad urbana se divide en - La Unidad de Planeamiento Zonal -UPZ-, son instrumentos de planeamiento urbanístico de segundo nivel; que según el art. 49 del decreto 190 del 2004:

...tiene como propósito definir y precisar el planeamiento del suelo urbano, respondiendo a la dinámica productiva de la ciudad y a su inserción en el contexto regional, involucrando a los actores sociales en la definición de aspectos de ordenamiento y control normativo a escala zonal.

Figura 2
La división político-administrativa en que se divide Bogotá por localidades.



Fuente: <https://www.google.com/Localidades-De-Bogota-48995985%252F%26psig%3DAOvVaw0IL2-5p8kDIHLIbuMDF>.

La distribución de UPZ por localidad se observa en la Tabla 1.

Tabla 1.
Número de UPZ por localidad.

# Local	Localidad	# UPZ	# Local	Localidad	# UPZ	# Local	Localidad	# UPZ	# Local	Localidad	# UPZ
1	Usaquén	9	6	Tunjuelito	2	11	Suba	12	16	Puente Aranda	5
2	Chapinero	5	7	Bosa	5	12	Barrios Unidos	4	17	Candelaria	1
3	Santa Fe	5	8	Kennedy	12	13	Teusaquillo	6	18	Rafael Uribe	5
4	San Cristóbal	5	9	Fontibón	8	14	Los Mártires	2	19	Ciudad Bolívar	8
5	Usme	7	10	Engativá	9	15	Antonio Nariño	2	20	Sumapaz	0

En suma, la ciudad se divide en 112 UPZ, cada una de ellas agrupa diversos barrios para un total de 2.294 barrios distribuidos por localidad según la tabla 2.

Tabla 2.
Número de barrios por localidad:

# Local	Localidad	# Barrios	# Local	Localidad	# Barrios	# Local	Localidad	# Barrios	# Local	Localidad	# Barrios
1	Usaquén	134	6	Tunjuelito	30	11	Suba	246	16	Puente Aranda	55
2	Chapinero	50	7	Bosa	296	12	Barrios Unidos	44	17	Candelaria	8
3	Santa Fe	38	8	Kennedy	328	13	Teusaquillo	31	18	Rafael Uribe	114
4	San Cristóbal	208	9	Fontibón	80	14	Los Mártires	21	19	Ciudad Bolívar	252
5	Usme	220	10	Engativá	123	15	Antonio Nariño	16	20	Sumapaz	0

Partir de lo macro, la división político- administrativa de la ciudad, hasta lo micro, el barrio, es pertinente, al reconocer como en (Rojas 2019) que “el espacio público de antaño: el vecindario, se ha transformado en una nueva organización social “la copropiedad” donde ahora predominan espacios comunes” (p. 23), en Edificios y Conjuntos (EC), una nueva unidad fundamental en los territorios locales que, dicho sea de paso, convive con organizaciones sociales de “vieja data” como lo son las juntas de acción comunal de los barrios, a las que se les debe en buena medida el actual desarrollo barrial.

¿Cuántas copropiedades hay por localidad?

En el ámbito administrativo el tener medidos, con un buen grado de precisión, los diferentes componentes facilita la gestión de los mismos; en virtud de lo parafraseado por el maestro del *management* P. Drucker en sus escritos “lo que no se mide no se controla y lo que no se controla no se mejora...”,

en diversos foros del sector PH se escuchan diferentes cifras de interlocutores oficiales y no oficiales que estiman la cantidad de EC sin ser estas referenciadas de algún documento ya publicado oficial o no ; en lo que si se coincide es en reconocer el notable y constante crecimiento del sector a lo largo y ancho de la ciudad, tendencia que se ha consolidado principalmente por dos vías de desarrollo urbano, la renovación y la expansión que, de manera particular, en los últimos años han motivado el desarrollo de proyectos constructivos compactos y de alta densidad, a lo que se han sumado políticas gubernamentales de alternativas frente al déficit de vivienda y atención a población vulnerable con viviendas de Interés Social (VIS), viviendas de Interés Prioritario (VIP) y viviendas de interés Prioritario por Asignación (VIPA), bajo la Ley 675 o Régimen de Propiedad Horizontal (RPH), reconocidos como los programas “Mi casa ya”. Por lo anterior, se indagó a las 19 alcaldías locales sobre el número de EC de uso residencial inscritos ante la entidad, en aras de tener un dato oficial del número de copropiedades en cada localidad, registradas en las oficinas encargadas de dar cumplimiento a lo expresado en el art. 8 del RPH “...expedir la certificación sobre existencia y representación legal de la persona jurídica de la copropiedad”.

Pasado el tiempo reglamentario, 76 % de los administradores de los entes territoriales dieron respuesta a lo peticionado allegando los datos solicitados y 47 % remitieron la base de datos para el conteo requerido, es de anotar la diversidad del tipo de formatos y disposición de los mismos en las bases de datos allegadas, los demás adujeron no suministrar la información, pues lo solicitado tiene el carácter de información reservada según la Ley 1581 de 2012; al indagar en otras instancias distritales o entidades con misionalidad en el sector PH no fue posible obtener o validar la información recibida.

Pese a lo anterior y persiguiendo el objetivo propuesto de conocer el número de copropiedades agrupadas por localidad o una aproximación a la realidad actual, se obtuvo una base de datos unificada por localidad en la oficina de UAECD con fecha 2017, luego de comparaciones con las bases suministradas de las respuestas recibidas y la aplicación de los índices anuales diferenciales de la dinámica de crecimiento de los inmuebles de uso residencial bajo el RPH calculados por los censos sucesivos de la UAECD, se estimó el dato objetivo dando como resultados lo expuesto en la Tabla 3, siendo un primer ejercicio de aproximación a lo actual.

Tabla 3.
Cantidad de Copropiedades por Localidad

# Localidad	Nombre Localidad	# Copropiedades
1	Usaquén	4.575
2	Chapinero	3.503
3	Santa Fe	532
4	San Cristóbal	125
5	Usme	62
6	Tunjuelito	60
7	Bosa	284
8	Kennedy	648
9	Fontibón	551
10	Engativá	755
11	Suba	2.851
12	Barrios Unidos	333
13	Teusaquillo	1319
14	Los Mártires	145
15	Antonio Nariño	95
16	Puente Aranda	253
17	La Candelaria	121
18	Rafael Uribe Uribe	95
19	Ciudad Bolívar	169
Total		16.474

En las copropiedades, al reconocer los efectos del encerramiento residencial en conjuntos, al igual que los de la convivencia en edificios, el relacionamiento en PH se puede comprender des-

de las nociones complejas según Edgar Morin (1999, 2001), citado por las sociólogas caleñas Salazar, Gómez y Velásquez (2009), en su libro Seguridad y Convivencia en multifamiliares, una mirada al encerramiento residencial.

“Comprender la condición humana significa identificar los arraigamientos y desarraigamientos del ser humano con la naturaleza, reconocer en él a su vez el principio biofísico y el principio psico-socio-cultural y aproximarse a un ser complejo en el cual habitan múltiples contradicciones o complementariedades: física, biológica, psíquica (racional y afectiva), social, cultural e histórica en los humanos, e histórica, económica, sociológica y religiosa en las sociedades; como también la unidad en la diversidad y la diversidad en la unidad, diversidad y unidad que se expresan en el campo individual, social y cultural” p.149.

Desde lo anterior, acertadamente para las autoras caleñas los multifamiliares bajo RPH son conceptualizados “...como espacios microsociales, en donde los residentes construyen significados a partir de sus experiencias.” p.54. Y donde las relaciones de los copropietarios y residentes son atizadas por los referentes individuales que tienen como fuente sus conocimientos y vivencias, determinando un particular comportamiento frente a la relación con los otros.

Dicho de otro modo, se configuran múltiples maneras de afrontar cada situación con sus pares y/o líderes que, de manera particular, en este sistema social abierto como se caracterizó en Rojas L. (2010), sus dirigentes o la administración (administrador (a) y consejo de administración) en algunos casos llegan a ser una misma persona que funge como líder y vecino,

conformando una comunidad en la que convergen para coexistir copropietarios y residentes con heterogeneidad étnica, económica, social, cultural y etaria. Con la consecuencia de la configuración de dinámicas relacionales en las que el conflicto es en palabras de Silva García (2008), “un fenómeno natural en toda sociedad, es decir, se trata de un hecho social consustancial a la vida en sociedad” p.29. Y obedece a “una situación de divergencia social, es decir, de una relación contradictoria (disputa) que sostienen personas o grupos sociales separados al poseer intereses y/o valores diferentes” p.36. Es el diario vivir para la administración.

2. DISCUSIONES GENERALES

Entender la PH como espacios microsociales donde interactúan personas y familias se hace necesario toda vez que no solo se resignifica el discurso o lenguaje sobre PH, sino que se pueden motivar acciones gubernamentales sobre múltiples ciudadanos: copropietarios y residentes, como también, a los proveedores de bienes y servicios comunes en PH que confluyen en los EC, singularmente, en aquellos donde predominan las VIS y VIP con diversas condiciones biopsicosociales de donde se puede desprender que la PH es transversal a un buen número de grupos poblacionales que en las condiciones actuales son considerados vulnerables y requieren atención prioritaria, sin querer decir que en los no VIS o VIP no existan otras necesidades menos visibles por la pobreza oculta o vergonzante que se invisibiliza al interior de las copropiedades.

Conocida una aproximación de número de copropiedades por localidad, así como el número de predios de uso residencial en la Tabla 4 se estima el promedio de estos por copropiedad.

Tabla 4.
Predios por copropiedades y por localidades en PH.

# Localidad	Nombre Localidad	# predios uso residencial en PH (Censo Inmb. =2019)	# Copropiedades uso residencial en PH	Promedio predios uso residencial por copropiedad
1	Usaquén	306.578	4575	67
2	Chapinero	134.853	3503	39
3	Santa Fe	29.753	532	56
4	San Cristóbal	22.053	125	176
5	Usme	25.474	62	414
6	Tunjuelito	12.499	60	207
7	Bosa	74.998	284	265
8	Kennedy	178.023	648	275
9	Fontibón	118.660	551	216
10	Engativá	119.980	755	159
11	Suba	379.178	2851	133
12	Barrios Unidos	27.953	333	84
13	Teusaquillo	67.226	1319	51
14	Los Mártires	11.094	145	76
15	Antonio Nariño	8.601	95	91
16	Puente Aranda	26.542	253	105
17	La Candelaria	5.504	121	46
18	Rafael Uribe Uribe	49.500	95	524
19	Ciudad Bolívar	35.796	169	212

Conocer las copropiedades y los predios de uso residencial bajo el RPH es relevante cuando desde allí se estima el número de hogares o familias y finalmente de personas que viven en PH, resultado obtenido tomando datos sociodemográficos expresados en la Encuesta multipropósito de 2017 y del censo DANE nacional de demografía, población y vivienda de 2018, presentados en la Tabla 5.

Tabla 5.
Cantidad de personas por localidades que viven en PH.

# Localidad	Nombre Localidad	# predios uso residencial en PH (Censo Inmb. =2019)	Prom hogares x vivienda (E m= 2017)	Prom personas x hogar (E m= 2017)	# personas que viven en PH
1	Usaquén	306.578	1,0	2,6	778.659
2	Chapinero	134.853	1,0	2,1	284.785
3	Santa Fe	29.753	1,0	2,5	73.668
4	San Cristóbal	22.053	1,1	3,2	66.985
5	Usme	25.474	1,0	3,4	83.701
6	Tunjuelito	12.499	1,1	2,9	34.817
7	Bosa	74.998	1,0	3,3	242.837

8	Kennedy	178.023	1,0	3,1	549.007
9	Fontibón	118.660	1,0	2,9	345.401
10	Engativá	119.980	1,0	3,1	357.964
11	Suba	379.178	1,0	2,9	1.092.686
12	Barrios Unidos	27.953	1,0	2,7	73.397
13	Teusaquillo	67.226	1,0	2,4	162.167
14	Los Mártires	11.094	1,0	2,7	29.248
15	Antonio Nariño	8.601	1,0	3,2	27.514
16	Puente Aranda	26.542	1,0	2,9	77.243
17	La Candelaria	5.504	1,0	2,2	11.769
18	Rafael Uribe Uribe	49.500	1,1	3,1	141.395
19	Ciudad Bolívar	35.796	1,0	3,2	112.934

Las localidades Chapinero, Usaquén, Teusaquillo, Fontibón y Suba tienen más de 80 % de sus predios de uso residencial bajo el RPH, otra mirada sectorial desde las infografías publicadas por la veeduría distrital en 2018, como dimensionador de problemáticas sociales es el número de requerimientos ciudadanos que son referidos al RPH, en otros términos, en Propiedad Horizontal se observan en la Tabla 6:

Tabla 6.
Cantidad de PQR por localidades representativas en PH.

	Localidad	# PQR- PH
1	Usaquén	2.461
2	Chapinero	3.193
13	Teusaquillo	1.144
9	Fontibón	394
11	Suba	1.530

Desde la magnitud de las copropiedades y los requerimientos ciudadanos referidos al RPH de las localidades representativas del sector PH, a las que es muy probable que se unan, en el corto plazo, otras localidades como Bosa, Los Mártires y Ciudad Bolívar, donde en los últimos años se han desarrollado de manera significativa proyectos VIS y VIP, como se señaló con anterioridad por decisiones de atención a algunas problemáticas sociales.

3. CONCLUSIÓN

Desde los resultados expuestos con anterioridad, así como del objetivo propuesto para este trabajo, dar una respuesta a la incertidumbre del número de copropiedades por localidad en Bogotá, pese a las dificultades en la obtención de la información oficial procedente de los entes llamados a disponer de los datos y una vez reconocida la creciente dinámica de las copropiedades que no tienen un techo probable pero han transformado la fisonomía de los otrora espacios barriales o del vecindario en donde la calle o lo público se constituyó en el territorio de juego para los niños de la época y el lugar de encuentros y desencuentros frecuentes de sus padres con sus pares, mientras hoy los nuevos lugares son espacios comunes “más seguros”, en particular para los niños y para sus padres de distanciamientos protectores frente a los otros diferentes. Reconocida “la génesis y mayoría de edad de la Ley 675” en (Rojas L. 2019) p.11, en la actualidad recobran vigencia temas de interés y necesidad social del sector PH como: poner a tono de la nueva realidad del sector PH el marco normativo vigente, un sistema de Inspección Vigilancia y Control aplicable al sector, la idoneidad en la administración de Propiedad Horizontal, resolver la controversia entre la seguridad privada y la conserjería y los seguros, por nombrar solo unos.

4. BIBLIOGRAFÍA

- Regino J. (2019). Caracterización ocupacional del sector de la propiedad horizontal en la ciudad de Bogotá D.C. SENA.
- Rojas, L. (2010). Trabajo de grado para optar al título de magister en administración: Modelo de Información Gerencial para la Evaluación Integral de la Gestión de la Administración en los Conjuntos Residenciales Cerrados, Cali: Universidad del Valle.
- Rojas, L. (2019). Historiografía del sector propiedad horizontal en Colombia, periodo 2001-2019 parte del isbn 978 -958 -790-341-6, Universidad del Magdalena, Santa Marta.
- Salazar et al. (2009). Seguridad y Convivencia en multifamiliares, una mirada al enclaustramiento residencial, Univalle, Cali.
- Silva G. (2008). La teoría del conflicto, un marco teórico necesario, Prolegómenos. Derechos y Valores ISSN: 0121-182X, Universidad Militar, Bogotá.
- https://goo.gl/secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/Ley_675_2001. Html.
- https://goo.gl/alcaldiabogota.gov.co/consejo/basedoc/Acuerdo_002_1992. Html.
- https://goo.gl/alcaldiabogota.gov.co/consejo/basedoc/decreto_190_2004. Html.
- <https://goo.gl/Localidades-De-Bogota-48995985%252F%26psig%3DA0v-Vaw0IL2-5p8kDLHLIbuMDF>.
- <https://goo.gl/dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/pobreza-y-condiciones-de-vida/encuesta-multiproposito/encuesta-multiproposito-2017>.
- <https://goo.gl/dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/censo-nacional-de-poblacion-y-vivenda-2018>.
- <https://goo.gl/veeduriadistrital.gov.co/content/Fichas-Locales-2018>.
- <https://goo.gl/mapas.bogota.gov.co/index.html>.
- <https://goo.gl/ideca.gov.co/recursos/censo>.

EL PAPEL DE LAS ÁREAS DE RECURSOS HUMANOS EN EL BIENESTAR Y EN EL DESARROLLO DE LOS COLABORADORES Y SUS FAMILIAS EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ

HUMAN RESOURCES AREA'S IN THE WELFARE AND DEVELOPMENT OF EMPLOYEES AND THEIR FAMILIES IN BOGOTÁ



Jenny Alexandra Rojas Garay

Lizeth Yurley Medina García

Instructora

Alexandra Catalina Fajardo Colmenares

Abogada especialista en Derecho Administrativo



Resumen

En la actualidad, el trabajo está estructurado de manera dominante por la figura de la empresa o el empleador y los trabajadores que a ella le prestan servicios. Esta relación tiene variables y detalles de forma intrínseca que moldean el estilo de vida de las personas tanto en su componente individual como en su componente social. Es tal la importancia de esta relación, que puede consumir más de la mitad del tiempo fuera del descanso de las personas y de esa intensidad de tiempo se desprenden múltiples necesidades que, en el contexto actual, las organizaciones competentes deben estar en capacidad de abordar y de mitigar.

Por ello, utilizando el salario emocional como variable de desarrollo individual y la responsabilidad social empresarial como variable grupal o social, se pretende exponer el papel y la responsabilidad que tienen las organizaciones en el desarrollo personal y en el bienestar de sus grupos de interés y cómo, mediante la implementación de la metodología de gestión del talento humano por competencias, se puede avanzar en ese sentido. Adicional a ello, se exponen algunos datos sobre problemáticas que se presentan en Bogotá y la forma en que se pueden afrontar desde la implementación de la metodología de gestión del talento humano por competencias.



Palabras clave: Talento humano por competencias, salario emocional, bienestar



ABSTRACT

Work is currently structured in a dominant way by the figure of company or employer and the workers who provide services to it. This relationship has a lot of variables and details intrinsically, which shape people's lifestyles in both their individual component and their social component. Such is the importance of this relationship, which can consume more than half of the total time outside of people's rest, and from that intensity of time are detached multiple needs that in the current context competent organizations must be able to address and mitigate.

Therefore, using emotional salary as a variable of individual development, and corporate social responsibility as a group or social variable, it is intended to expose the role and responsibility that organizations have in the personal development and well-being of their stakeholders, and how through the implementation of the methodology of management of human talent by competencies can be advanced in this regard.

In addition, some data on problems presented in the city of Bogota are presented, and how they can be addressed since the implementation of the methodology of management of human talent by skills.



Keywords: Human talent by competencies, emotional salary, well-being.

Dimensión humana

Nuestra estructura social y económica es el producto de los constantes cambios y de la evolución de las interacciones que tenemos como especie, que se ven reflejadas en las costumbres, prácticas y estructuras que componen cada cultura.

Dentro de la dimensión humana y abordando la anterior idea desde una perspectiva del individuo, son múltiples las facetas básicas que presentan todos los seres humanos y que definen la naturaleza humana y que en conjunto moldean las interacciones grupales que definen lo que llamamos sociedad. Esta interacción constituye una forma de satisfacer esas facetas básicas de la naturaleza humana, dada la condición de ser social que interactúa y tiende a vivir en grupos que componen la dimensión humana.

Esta simbiosis entre lo individual y lo grupal o social construye los estilos de vida y las organizaciones entre los seres humanos y se manifiesta de múltiples maneras y en múltiples actividades. No hay individuo sin sociedad ni, recíprocamente, sociedad sin individuos. (Deviltarl, 1995).

El trabajo es una de las actividades constantes que se enmarcan en la dimensión humana y una de las actividades que más modifican las relaciones de poder y las formas de interacción dentro de la sociedad. En la actualidad, la forma

predominante de trabajo en la gran mayoría de sociedades se basa en la prestación de servicios, y en la fuerza de trabajo de las personas, a una organización por un periodo de tiempo diario previamente acordado y a cambio de una remuneración predeterminada.

Esto ha sido así desde la Revolución Industrial que comenzó en Europa en el siglo XVIII y que formalizó la relación entre trabajador y empleador. Sin embargo, con el paso del tiempo a esa relación se le han agregado nuevas variables que modifican la forma en que se relacionan ambas partes y las necesidades y expectativas manifiestas de cada una.

Este escrito hace una breve exposición de cómo dos de las tendencias modernas sobre las implicaciones del trabajo se han estandarizado en muchas organizaciones y se han convertido en una constante en su interior. El salario emocional y la responsabilidad social empresarial.

Se parte explicando que estas dos variables se seleccionaron porque representan la dualidad entre el individuo y la sociedad porque mediante el trabajo y las organizaciones son formas en que se busca responder a las necesidades actuales tanto del individuo como de la sociedad en su conjunto.

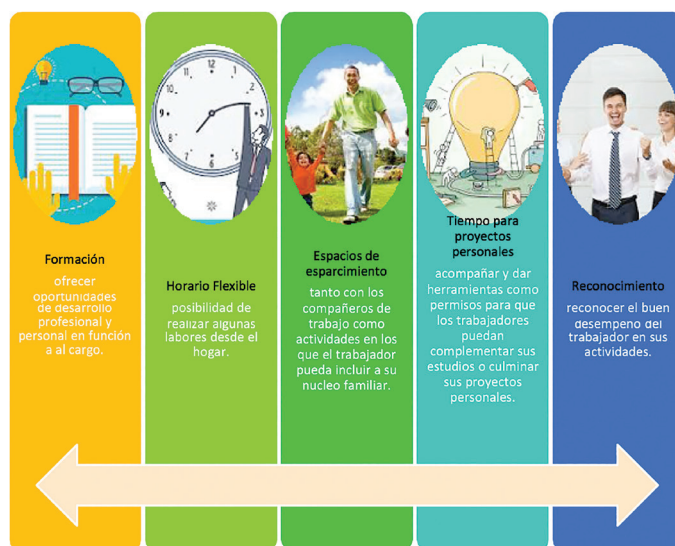
El salario emocional: la palabra salario se define como una contraprestación de la persona hacia

la empresa y se denomina emocional porque es la satisfacción de las necesidades del individuo, por tanto el término salario emocional surge como una forma de brindar mayor bienestar y recompensas a los trabajadores, más allá de la compensación monetaria. Todos los seres humanos tienen necesidades “elevadas” que llevan a la persona a trabajar para satisfacerse en campos no materiales como la realización, el desarrollo intelectual, el reconocimiento, el poder y la interacción social, entre otros (Hernández Ortiz & Osorio Suárez, 2016). Esas necesidades elevadas siempre han estado ahí, pero solo con la evolución de las relaciones sociales es que han cobrado relevancia en las últimas décadas.

Con esta relevancia adquirida surge el concepto de los satisfactores, elementos que producen la satisfacción de las necesidades humanas. Estas son inherentes a la existencia del ser humano, por tanto, pocas y clasificables. Cada persona tiene una concepción diferente sobre el trabajo. Todos poseen percepciones, necesidades, expectativas, personalidad y culturas diferentes. A lo que se suma que las percepciones de lo que se quiere a futuro cambian a medida que se va creciendo, adquiriendo experiencia y madurez; por eso la importancia de tener una estrategia que ayude a la satisfacción del personal en su desempeño laboral. (Gómez, 2011).

Al aumentar la relevancia de las necesidades del individuo, surge la necesidad de estudiarlas a fin de abordarlas desde la perspectiva de las organizaciones. La motivación ha sido objeto de estudio para comprender el comportamiento organizacional, y dar respuesta a la pregunta ¿por qué trabaja la gente? (Gómez, 2011). Con la mayor importancia que se le otorga al individuo, junto a la creciente necesidad de conciliación de la vida personal y laboral, la puesta en valor de elementos intangibles en la valoración de las organizaciones y su relación con los trabajadores, las posibilidades que ofrecen las nuevas Tecnologías de la Información, hacen que la aplicación de políticas de salario emocional dentro del modelo de retribución organizativo tenga unos beneficios importantes. (Poveda Burgos, Suraty Molestina & Mackay Castro, 2017).

Como se expuso, la necesidad manifiesta en las organizaciones actuales de proveer una forma de retribución a sus colaboradores, más allá de la compensación monetaria tradicional, supone todo un desafío que deben asumir ya no como un mecanismo de diferenciación sino como un mecanismo de supervivencia en el largo plazo, por tanto se han dado a la tarea de desarrollar un vínculo más cercano con sus colaboradores por medio de las siguientes políticas:



Como lo hemos argumentado, el salario emocional se ha convertido en un factor imprescindible en toda compañía. A continuación podemos evidenciar los beneficios de la implementación de este, tanto para los individuos como para las organizaciones.

BENEFICIOS DE LAS COMPAÑÍAS	BENEFICIOS TRABAJADORES
Aumento de la productividad.	Favorece la salud mental y física del trabajador.
Reducción del absentismo.	Fomenta la motivación en el trabajador.
Disminución rotación del personal.	Permite conciliar su vida laboral y familiar.
Crea el sentimiento de pertenencia a la entidad.	Fomenta el compañerismo y ser un mejor profesional.
Incrementa los índices de eficacia y de eficiencia.	

Los salarios no son la única fuente de motivación. El buen trato, la justicia y la equidad son aspectos vitales para que la gente pueda confiar en la empresa y entregar todo de sí, tanto para su crecimiento personal y el de su empresa. (Poveda Burgos, Suraty Molestina, & Mackay Castro, 2017).

En un contexto aplicado en la actualidad medir lo intangible es el gran reto de muchos especialistas en capital humano que buscan definir esos elementos no monetarios que necesitan tenerse en cuenta para entender como está constituido integralmente un paquete de compensaciones. Su objetivo es entender cuáles son los componentes "no monetarios", "espirituales" y "emocionales" del salario (Actualícese, 2016). La implementación de una estrategia de salario emocional potencializa al empleado especialmente a los miembros del referido grupo y esto se ve objetivamente en la disminución de la rotación de personal (Hernández Ortiz & Osorio Suárez, 2016).

La segunda parte de la dualidad corresponde a la dimensión social del ser humano y de cómo se espera que las organizaciones repercutan en forma activa en el bienestar social del área circundante en que se ubican. Es allí donde surge la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

Ya desde las antiguas Grecia y Roma vemos indicios de ciertos principios fundamentales como lo son la filantropía y la caridad, que rigen el actuar de las personas que viven en comunidad para hacer el bien social (Cancino del Castillo & Morales Parragué, 2008). Sin embargo, bajo el contexto actual, se puede definir la RSE como el compromiso continuo de las empresas para comportarse éticamente y contribuir al desarrollo económico, mejorando la calidad de vida de los empleados y de sus familias, de la comunidad local y de la sociedad en general (World Business Council for Sustainable, 2000).

Dentro de este campo se ha manifestado como base fundamental del desarrollo de la teoría el concepto de los *stake holders* o grupos de interés, que en esencia son todos los grupos de individuos que se ven afectados por las actividades de una organización a través del tiempo. Para este ejercicio se ahondará sobre un grupo particular que son los colaboradores y sus familias, uno de los grupos de interés más directamente afectados por las actividades y decisiones de la empresa, puesto que las prácticas responsables en lo social afectan, en primer lugar, a los trabajadores y se refieren a cuestiones como la inversión en recursos humanos, la salud y la seguridad y la gestión del cambio (Duque Orozco & Martínez Barón, 2012).

Y es que el bienestar de los trabajadores constituye quizás uno de los aspectos más importantes de la responsabilidad social empresarial, es un intangible del que dependen, en gran medida, los procesos de crecimiento, productividad y perdurabilidad de las organizaciones y como un elemento de supervivencia a través del tiempo, porque las condiciones de trabajo caracterizadas por altas demandas y bajo control percibido y/o altos esfuerzos unidos a bajas recompensas, constituyen factores de riesgo para la salud ya sea real o percibida (Contreras, Barbosa, Juárez, & Uribe, 2010).

Dentro de los beneficios de la implementación de la RSE esta:



Internamente las organizaciones actuales, dentro de su estructura, han desarrollado áreas funcionales que se enfocan en determinados procesos. Y el área de recursos humanos toma una particular importancia en la relación entre colaboradores y las organizaciones, porque los trabajadores son requeridos, reclutados, capacitados, evaluados y compensados mediante los procesos de gestión humana. De ahí la importancia que la gestión humana puede significar para el diseño y aplicación de las prácticas de RSE que se enfoquen hacia este grupo de interés específico (García Solarte & Duque Ceballos, 2012).

En diferentes conceptualizaciones se menciona la necesidad de que la empresa asuma conductas éticas frente a sus empleados y que redunden en el mejoramiento de su calidad de vida y la calidad en el trabajo, para tal fin se han desarrollado estándares y protocolos tales como el GRI (*Global Reporting Initiative*) de 2008, que en su categoría de Prácticas Laborales y Trabajo Digno considera 5 aspectos principales: (i) empleo; (ii) relaciones empleo/trabajadores; (iii) salud y seguridad laboral; (iv) formación y evaluación; y (v) diversidad e igualdad de oportunidades (Duque Orozco & Martínez Barón, 2012).

Por ello la gestión humana ha venido jugando un papel clave en la generación de resultados y de estrategias de beneficio para la organización con relación a sus actividades de dirección, mediante procesos y planes que, de una u otra manera, afectan cada uno de sus componentes. La relación existente entre gestión humana y RSE puede llegar a identificarse con el análisis de las prácticas que una organización implemente, la forma como lo haga y las estrategias que utilice para dichos fines (García Solarte & Duque Ceballos, 2012).

Datos de algunos problemas en la ciudad de Bogotá

Se busca aproximar el caso de estudio a la ciudad de Bogotá, dada la magnitud en población, al área que tiene y la importancia que representa en los ámbitos sociales y económicos. Se han separado los principales problemas y características entre las internas y las externas a la ciudad propiamente dicha.

Factores externos:

La coyuntura particular de la ciudad ha generado unas zonas donde se ubica una cantidad importante de las organizaciones hacia el centro y oriente y otras zonas residenciales densamente

pobladas en las periferias de la ciudad, incrementando la distancia entre ambos sectores y consecuentemente el tiempo requerido para desplazarse de una zona a otra.

Según las estadísticas de 2015 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la duración promedio de los trayectos realizados por las personas para llegar a sus trabajos es de 62 minutos por cada trayecto, es decir, un promedio diario de 104 minutos o 1,73 horas, aclarando que este dato aplica solo para las personas que inician su trayecto dentro del perímetro urbano de Bogotá. Es decir, el dato no tiene en cuenta en esta estadística los viajes realizados desde las poblaciones vecinas ni desde los barrios no legalizados (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2015). A partir de lo anterior se puede estimar un tiempo de transporte diario promedio, que se traduce en más de dos horas diarias, 10 o 12 horas a la semana, 40 o 48 horas al mes.

Otro factor que influye de manera de negativa en este indicador es que casi todas las organizaciones inician y finalizan sus jornadas laborales en una franja horaria muy similar, con diferencias de no más de dos horas, franja horaria conocida como horas pico, tanto en la mañana como en la tarde, lo que genera un efecto embudo en los sistemas de transporte y las vías.

La conjunción de ambos factores incide sobre la calidad de vida de los colaboradores, ya que no tiene en cuenta sus necesidades desde un contexto ético, limita la eficiencia de las actividades laborales y los procesos que se realizan en el día a día en las organizaciones.

Ahora bien, los tiempos cambian, las sociedades cambian, las necesidades de las personas cambian, pero algunos parámetros de las empresas no. En particular, este apartado de la jornada laboral en el caso colombiano está reglamentado desde 1950, es decir son ya 69 años al momento

de escribir este texto, tiempo en el que la legislación de fondo es la misma. Desde la ONU y la OIT se reconoce la importancia de responder a estos cambios, puesto que la cantidad de horas trabajadas, la duración, el número de períodos de descanso y la manera en que se distribuyen durante el día, la semana y el mes tienen importantes consecuencias tanto para los trabajadores como para los empleadores (OIT, 2018), e instan a las organizaciones a que siguiendo las tendencias actuales brinden jornadas laborales más flexibles y dinámicas, que respondan a los cambios en múltiples niveles que se presentan actualmente.

Según esto, la única responsabilidad que las empresas deben tener con la sociedad es maximizar los beneficios en cuanto sea posible, respetando las leyes y normas vigentes y que los problemas y efectos colaterales que puedan generar las actividades de las empresas a las personas y al ambiente deben ser tratados por el estado, puesto que para ese fin pagan las empresas impuestos. Postuló también que el uso de dineros de la empresa para atender cuestiones ajenas a las actividades que generan beneficios es un despropósito, puesto que esos recursos pertenecen a los grupos de interés o *Stockholders*, que para Friedman son los inversionistas y dueños del capital (Friedman, 1970).

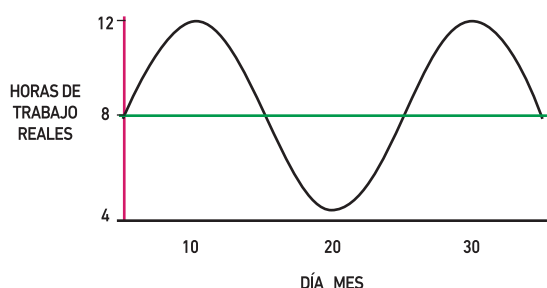
Factores internos

En las organizaciones de Colombia, la jornada de trabajo está reglamentada en el marco jurídico colombiano mediante el código sustantivo del trabajo, junto con todo lo referente a las relaciones laborales. La jornada máxima laboral es de 48 horas semanales o 10 horas diarias, siempre y cuando no se exceda el límite de 48 semanales (Presidencia de la República de Colombia, 1950), siguiendo los lineamientos y estándares planteados por la OIT.

En este punto cabe anotar que en 2017 se adoptó un cambio en la legislación laboral mediante la Ley 1846 (Congreso de la República, 2017), la cual en este tema solo permite que legalmente la jornada laboral diaria sea superior a las 8 horas siempre y cuando no se superen las 48 horas semanales. Este cambio solo llena un vacío jurídico que existía para quienes tienen una jornada laboral más larga en pro de tener dos días de descanso remunerado a la semana.

Sin embargo, las organizaciones tienden a diseñar sus jornadas laborales manteniendo un factor común: tratan de copar esas 48 horas independientemente de su actividad económica, de los procesos que llevan a cabo y del contexto socioeconómico en que se ubican. Esta es una tendencia muy marcada, sobre todo en las pequeñas y medianas empresas, conocidas como pymes, que en el caso colombiano representan más de 95 % del total de empresas del país y generan cerca de 67 % de los empleos totales (DANE, 2016).

El uso genérico de la jornada de trabajo produce ineficiencias en tiempo de la jornada laboral, como el que se expone en el siguiente gráfico:



Fuente: Google Images, editado por el autor.

Se muestra un ejemplo de cómo un proceso de corte quincenal, que tenga dos picos de trabajo, supone una carga de tiempo adicional para los trabajadores de ese proceso, lo que conlleva a unas horas extras trabajadas en los cierres y

supone también un descenso en la cantidad de horas que se requieren para cumplir las actividades cuando el proceso tiene una baja carga laboral. Sin embargo, la jornada laboral de dichos trabajadores sigue atada a las 8 horas ordinarias, generando ineficiencias que en los días de cierre se manifiestan en horas trabajadas no pagadas (días 10 y 30) y en los días valle, horas inoficiosas en el lugar de trabajo (día 20). Condiciones asumidas enteramente por los trabajadores.

Papel de la metodología de gestión del talento humano por competencias

Explicadas las variables definidas para este artículo, el papel general que tienen las áreas de recursos humanos de las organizaciones y las problemáticas generales que presenta la ciudad de Bogotá, corresponde ahora aterrizar dicho contexto y proponer una herramienta que permita responder a esas necesidades y responsabilidades.

La metodología de gestión del talento humano por competencias permite la integración de todos los sistemas de gestión de recursos humanos bajo un único modelo que necesita desarrollar talentos. Este modelo introduce dos cambios conceptuales de gran importancia respecto al modelo de gestión tradicional de recursos humanos que se ha venido utilizando durante la segunda mitad del siglo XX, que consideraba la profesión frente al concepto de puesto de trabajo y el desarrollo del talento para lograr grados de competencias que puedan evidenciar capacidades en la realización de las tareas (Lozano & Sagi-Vela, 2005).

En consecuencia, la metodología de GTHPC es un sistema transversal que permite que los múltiples procesos que componen las subáreas trabajen bajo un mismo idioma, estén intercomunicadas y trabajen por los mismos objetivos.

Dentro de los procesos de recursos humanos que se pueden incluir en una metodología de GTHPC están:

- Selección.
- Definición de cargos.
- Inducción.
- Plan de carrera.
- Plan de formación y desarrollo.
- Esquemas de compensación.
- Planes de bienestar.
- Clima organizacional.

Al estar articulados, los procesos permiten generar una cadena o secuencia que, enfocadas de manera correcta, pueden recoger, sintetizar y aplicar al proceso las necesidades de los colaboradores, generando bienestar para sus colaboradores y sus familias, como grupos de interés más directos a la organización.

1. CONCLUSIONES

En la parte introductoria del artículo, los postulados, tanto en el apartado del salario emocional, como en el tema de responsabilidad social empresarial, evidencian el alcance del trabajo en la sociedad actual y su elevado impacto en la vida de los seres humanos, tanto en la dimensión individual, como en la dimensión social de su naturaleza.

Reconocer las necesidades y anhelos del individuo como parte del tejido social, supone una forma real de dignificar la condición humana y promover el desarrollo de las sociedades. De modo que las organizaciones en sí mismas

se convierten herramientas de transformación y desarrollo a través de sus procesos y áreas funcionales, principalmente la encargada del talento humano.

Es por eso que, para el contexto actual, es fundamental el papel de las organizaciones más allá de su labor en el aspecto económico, teniendo una trascendencia que abarca lo social y lo humano.

Es en ese punto que la correcta orientación y aplicación de la metodología de GTHPC puede propender a generar salario emocional eficiente, que dignifique la dimensión individual de la persona y una responsabilidad social empresarial incluyente con los colaboradores y sus familiares.

2. BIBLIOGRAFÍA

- Actualícese. (7 de Noviembre de 2016). Quien no goza de un buen salario emocional anda a la caza de nuevas ofertas. Actualícese.
- Alcaldía Mayor de Bogotá, A. M. (2015). Movilidad en Cifras 2014. Bogotá.
- Cancino del Castillo, C., & Morales Parragué, M. (2008). RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL. Universidad de Chile.
- Congreso de la República, C. (julio de 2017). Ley 1846 de 2017. Bogotá.
- Contreras, F., Barbosa, D., Juárez, F., & Uribe, A. (2010). Efectos del Liderazgo y del Clima Organizacional Sobre el Riesgo Psicosocial, como Criterio de Responsabilidad Social, en Empresas Colombianas del Sector Salud. Revista Argentina de Clínica Psicológica.
- DANE, D. A. (2016). Informes Trimestrales Indicadores Laborales y de Seguridad Social 2016. Bogotá: Publicaciones DANE.

- Deviltarl, M. (1995). Individuo, sociedad y antropología social. Universidad Complutense.
- Duque Orozco, Y., & Martínez Barón, D. (2012). Responsabilidad social empresarial en la dimensión laboral: caso Bancolombia y BBVA. Revista Facultad de Ciencias Económicas U Militar Nueva Granada.
- Friedman, M. (13 de Septiembre de 1970). The Social Responsibility of Business is to Increase Its Profits. The New York Times, pág. 33.
- Gómez, C. (2011). El salario emocional. Borrador de administración No. 47). CESA.
- Hernández Ortiz, R., & Osorio Suárez, L. (2016). El salario emocional en la remuneración del talento humano de la generación del milenio en Colombia. CESA.
- Lozano, L., & Sagi-Vela, L. (2005). La gestión por competencias en el grupo Grümethal.OIT, O. I. (2018). Garantizar un Tiempo de Trabajo Decente para el Futuro. Ginebra: OIT publicaciones.
- Poveda Burgos, G., Suraty Molestina, M., & Mackay Castro, R. (2017). CONCEPCIÓN E IMPORTANCIA DEL SALARIO EMOCIONAL EN LAS ORGANIZACIONES PRIVADAS CON FINES DE LUCRO. V Congreso Virtual Internacional sobre Transformación e innovación en las organizaciones.
- Terán Ruelas, J. (2017). Trabajo de investigación: salario emocional y su relación con el rendimiento laboral. Universidad Católica San Pablo.
- World Business Council for Sustainable. (2000). WBCSD.

¿POR QUÉ APLICAR PROSPECTIVA A LA PROPIEDAD HORIZONTAL?

¿WHY APPLY PROSPECTIVE TO HORIZONTAL PROPERTY?

AUTORA



Yudy Andrea Vargas Cano

Aprendiza Tecnología en Gestión de la Propiedad Horizontal

Sena

Agosto 2020



RESUMEN

La propiedad horizontal ha presentado denuncias de corrupción durante muchos años. El camino podría estar en manos del gobierno. Pero, ¿a quién se plantearon las políticas públicas visibles para la ciudadanía? Es posible, trabajando con responsabilidad y ética profesional al servicio del administrador, podemos desarrollar la sustentabilidad dentro de las unidades residenciales, la Ley 675 se hace desde 2001, aunque se han hecho reformas en materia legal, la implementación de procesos y procedimientos todavía están esperando una solución. Sin embargo, la crisis de salud Covid-19 ha acelerado la implementación del sistema de seguridad y salud ocupacional, esto generó cambios procedimentales en los conjuntos residenciales, apuntando en el largo plazo a los objetivos de desarrollo sustentable, que buscan eliminar la pobreza, incrementar la infraestructura moderna, y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. Las personas requieren innovación tecnológica y social, el sindicato necesita transformaciones. Podemos utilizar la cultura como herramienta que genera nuevas propuestas a copropietarios desconfiados, también podemos impulsar proyectos que contribuyan al empleo y generen beneficios educativos y culturales para la niñez y la juventud. Los Administradores podremos implementar y ejecutar soluciones sociales, podremos tener voluntad individual al servicio del interés general y tendremos un gobierno participativo e inclusivo. Las políticas públicas sirven de referencia para el trabajo en conjuntos cerrados, la diferencia está en la política organizacional.



PALABRAS CLAVE: Prospectiva, sostenibilidad, innovación, virtualidad.



ABSTRACT

Horizontal property has filed corruption complaints for many years. The road could be in government hands. But, ¿Who was raised public policies visible to citizens? It is possible, by working with responsibility and professional ethics at the service of the administrator, we can develop sustainability within the residential units, Law 675 has been made since 2001, although reforms have been made in legal matters, the implementation of processes and procedures are still waiting for a solution. However, the Covid-19 health crisis has accelerated the implementation of the occupational health and safety system, this generated procedural changes in residential complexes, aiming in the long term the objectives of sustainable development, which seek to eliminate poverty, increase modern infrastructure, and improve the quality of life of citizens. People require technological and social innovation, the union needs transformations. We can use culture as a tool that generates new proposals to distrustful co-owners, we can

also promote projects that contribute to employment and generate educational and cultural benefits for children and young people. We Administrators will be able to implement and execute social solutions, we will be able to have individual will at the service of the general interest and we have a participatory and inclusive government. Public policies serve as a reference for work in closed sets, the difference is in organizational policy.



KEY WORDS: Prospective, sustainability, innovation, virtuality.

1. INTRODUCCIÓN

Durante muchos años hemos escuchado las manifestaciones constantes por parte del gremio de propiedad horizontal como: ¡es muy complicado trabajar en este gremio!, ¡desempeñarse como administrador es muy difícil!, ¡la gente es muy compleja!... Entre otras...

Bien, ¡Replanteémonos!, ¡Y sí, aprendamos a ver las cosas de una manera diferente? ¿Cómo?... ¡Desde el lenguaje propositivo!: Propiedad horizontal más allá de ser un gremio, una forma de vivienda o una Ley; también es una pequeña empresa sin ánimo de lucro, nada diferente en este sentido a Cruz Roja Colombiana, Sueños sin fronteras, Manos Unidas por Colombia, entre otras tantas; ¿Qué nos diferencia de estas empresas? La ley 675 de Agosto de 2001, que genera unas obligaciones, unos derechos y unos deberes para todos los actores de la copropiedad; una expensa o cuota garantizada mes a mes.

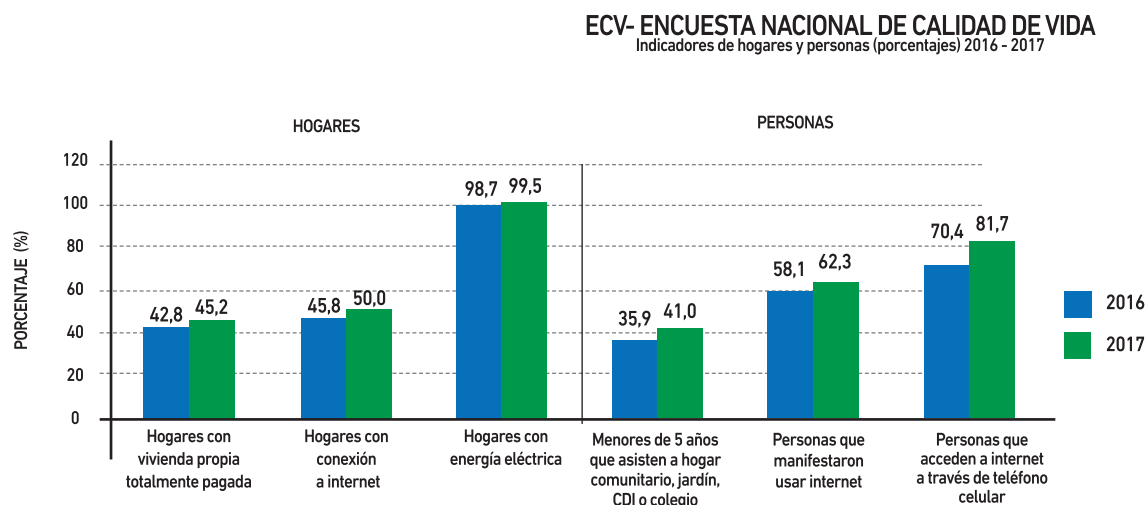
En todo lo demás, funcionamos como una empresa administrativa, pero no social y ecológica, que es el objeto de la Ley que la rige. Se hace necesario aplicar prospectiva, para generar cambios de fondo: cambios culturales en las personas involucradas, cambios económicos que lleven a un desarrollo sostenible, innovación que involucre a la comunidad para generar mejor calidad de vida, aprovechamiento de la virtualidad como herramienta de trabajo que dinamice el trabajo y sea reflejo en la calidad de vida de las personas.

¿Qué es prospectiva y cómo aplicarla a Propiedad Horizontal?

Requerimos empezar con un planteamiento: Dado los inconvenientes presentados por décadas para los administradores de propiedad horizontal frente a su trabajo, Podría el administrador, pensarse a sí mismo, como un agente de cambio que lidere una pequeña organización no desde la perspectiva, sino aceptando un futuro cambiante e incipiente que refleja nuevas necesidades y dinámicas sociales; demandante de acciones que propendan el bienestar colectivo y que superen todos aquellos pensamientos de corrupción que se han enfatizado por años. Bien, definamos: *"La prospectiva no es más que una disciplina científica que nos ayuda a reducir la incertidumbre. Si alguien me pidiera definir en pocas palabras a la prospectiva, les respondería: 'es la gestión de la incertidumbre de los escenarios futuros que posiblemente vivamos'"*. (Martín, 2015).

Superando el traumatismo vivido con la pandemia de 2020; los cambios programados desde las diferentes políticas públicas, no son incipientes o motivo de incertidumbre; todo lo contrario, el gobierno a nivel nacional ha venido desarrollando a través de los planes de desarrollo las rutas de trabajo para los próximos 6 años, aplicando prospectiva gubernamental. Teniendo en cuenta que en eventuales oportunidades somos ajenos a nuestra realidad política, en algunos casos por interés en otros por falta de conectividad, como lo muestra la Encuesta nacional de

Calidad de Vida, realizada en el 2016-2017 por el DANE:



Fuente: DANE

Ilustración 1 <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/salud/52-espanol/noticias/noticias/4543-encuesta-nacional-de-calidad-de-vida-ecv-2017>

Podemos empezar a aplicar prospectiva desde la adopción de políticas organizacionales que mitiguen la llamada corrupción, pues ha sido divulgada en programas de televisión; el uso de los soportes virtuales asegura, progresivamente la transparencia en el acceso a la información y como desarrollaremos más adelante, es una necesidad administrativa. La importancia de encadenar los procesos a través de la virtualidad, radica en que la conectividad a nivel nacional presenta una tasa del 81.7%, es decir, acceso a internet por parte de los colombianos para el 2017 como lo muestra la gráfica (Ilustración 1); es posible que en este momento, la tasa sea más alta, pues el Gobierno ha implementado políticas para el acceso a lugares rurales, con tarifas bajas para estrato 1 y 2.

Consideremos a los conjuntos residenciales como empresas pequeñas, tienen una economía sin ánimo de lucro, pero es una economía garantizada gracias a la Ley 675 de Agosto de 2001; la cual puede generar excedentes que en algunas oportunidades puedan pasar desapercibidos e

irreconocibles en los presupuestos o rendición de cuentas, como lo señala esta precisión:

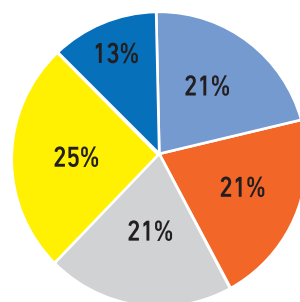
"al no tener un ente que actualmente se encargue exclusivamente de controlarlos, se le ha permitido a los Administradores contar en el ejercicio de su profesión con un amplio libertinaje, sobre todo en el manejo de los fondos monetarios que ingresan a la Copropiedad, teniendo los copropietarios afectados por el desfaldo monetario o el desvío de dineros por parte del Administrador, la única posibilidad de denunciarlos penalmente"(LIMA, 2018). Aunque nuestro país no es ajeno a esta realidad, hay una invitación desde la prospectiva a solucionar estos problemas de fondo, pues aunque en eventuales oportunidades se presenten presiones por parte de los Consejos de Administración, la responsabilidad civil y hasta penal está primero en los administradores.

Colombia, por ejemplo se ejercita constantemente a través de la política pública en la adopción de prospectiva: *"la formulación e implementación de políticas públicas del Distrito*

proporciona instrucciones básicas y metodologías para las fases de agenda pública, formulación e implementación. Su objetivo es fortalecer las capacidades de las entidades del Distrito Capital en la estructuración de políticas públicas como instrumentos de planeación de largo plazo, y el abordaje de los enfoques de derechos humanos, género, poblacional, diferencial, territorial, y ambiental, para responder de manera integral a las necesidades y potencialidades de Bogotá" (SDP, 2017). La única finalidad de dicha aplicación es evitar que las problemáticas futuras afecten la planeación de los escenarios presentes.

Entonces, gestionemos los escenarios que servirán para aplicar la prospectiva en propiedad horizontal. ¡Pero...! ¿Cómo se gestionan escenarios? Desarrollemos un ejemplo, esto solo se logra con investigación.

En una encuesta realizada a un grupo de copropietarios de diferentes estratos, muestran respuesta a la pregunta ¿Cómo es el conjunto de sus sueños? Vemos en el gráfico, que el 25% anhela mayor organización y limpieza, esto se ha logrado gracias al programa desarrollado por el gobierno de los protocolos de bioseguridad por la crisis sanitaria, ahora, quedan otros problemas por abordar que encaminan a la administración a desarrollar políticas organizacionales que gestionen soluciones para las nuevas demandas de los copropietarios, como lo muestra el gráfico aunque sean inconvenientes esclarecidos tiempo atrás, la actuación debe darse desde el inclusión de procesos prospectivos o planificados, porque aplicamos el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo gracias a la pandemia, de lo contrario, ¿Es posible haberlo logrado?. Las Leyes están, las condiciones están, pero el accionar y la responsabilidad como parte ética del individuo al ejercer su profesión, parecen continuar ausente



- Programas de Desarrollo Social
- Desarrollo Ambiental
- Sana Convivencia
- Organización y Limpieza
- Colaboración a Mejor Futuro de Niños

¿Articulamos el desarrollo sostenible a la propiedad horizontal, como herramienta prospectiva?

¡Sí!, definitivamente, es completamente necesario. Conceptualicemos: Desarrollo sostenible de acuerdo con la UNESCO, puede definirse como: "Está en manos de la humanidad asegurar que el desarrollo sea sostenible, es decir, asegurar que satisfaga las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer las propias". (UNESCO).

Promover desde la función ecológica que es uno de los objetos de la Ley 675 de 2001 de propiedad horizontal, la participación colectiva de los propietarios, residentes y trabajadores al servicio de la copropiedad, encaminar programas ecológicos verdes que se conviertan en aprovechamiento de los espacios comunes y se pueda percibir un beneficio colectivo para mejorar la calidad de vida, es una iniciativas y responsabilidades que podríamos liderar las administraciones, puede pensarse que demanda más tiempo al servicio de los conjuntos, pero: ¿Realmente la labor y la idoneidad como administradores se desarrolla bajo un óptimo aprovechamiento del tiempo y los recursos que se tienen al alcance?

Es una pregunta con una respuesta álgida, pues ha sido una constante manifestación durante algún tiempo por parte de muchos: la dificultad del trabajo; ¿Y los recursos tecnológicos, donde quedan?; ya lo abordaremos.

Hasta antes de la pandemia, gracias a la reglamentación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo se había logrado mitigar el manejo de residuos, aunque, en muchos casos no se tenga seguimiento del manejo de esos recursos y su empleo en las copropiedades. Allí ya hay un avance bastante significativo desde la Ley. Aún, hay muchas opciones por explorar, como los jardines verticales, la capacitación constante en implementación de huertas caseras o comunales, el manejo de aguas residuales, la implementación de sistemas fotovoltaicos, tiendas comunales, baños públicos para mascotas, entre otros.

Analicemos la forma como nuestro país ha dado orden al desarrollo sostenible: En la cumbre celebrada por los Estados Miembros de la ONU en septiembre de 2015, pues se fijaron 17 objetivos, aunque todos nos incumben, hacemos hincapié en el número 11: Ciudades y comunidades sostenibles. (Araújo, 2018). Teniendo en cuenta que es un acuerdo ético y programático, que busca el afrontar los desafíos de la sociedad contemporánea y como todos, somos actores de esta línea trazada. ¿Cómo podemos engranar al gremio de propiedad horizontal con estos objetivos?

La construcción de proyectos comunales que busquen la cooperación en vía de dar solución a los conflictos que se han venido gestando durante mucho tiempo y que la herramienta prospectiva presenta múltiples soluciones para la mayoría de éstos inconvenientes desde la planificación de actividades y proyectos.



¿Y cómo juega la innovación desde el cambio cultural de la propiedad horizontal en prospectiva?

"Medellín ha obtenido un gran reconocimiento en innovación urbana en materia de arquitectura, de acuerdo al Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín (ISVIMED: 2014): la arquitectura como una herramienta de inclusión social que busca recuperar los sectores más deprimidos de la ciudad, se diseñan y construyen parques bibliotecas, parques lineales y colegios, generando espacio público y vivienda en las zonas que tenía los índices más bajos de calidad de vida y de desarrollo humano; además de convertirse en la sede anfitriona en 2014 del VII Foro Urbano Mundial, promovido por ONU Hábitat, para discutir temas sobre el desarrollo urbano sostenible y vivienda adecuada a nivel global". (Herrán-Cuarta, 2017)

En varias ciudades de Colombia se han desarrollado espacios urbanos que buscan satisfacer los crecientes requerimientos culturales de las copropiedades, sin embargo, en muchas oportunidades son insuficientes; pues la cantidad de personas que llegan a habitar estos espacios, generalmente sobre pasa la capacidad de prestar dichos servicios. Además hay que tener en cuenta la diversidad y pluralidad de los propietarios y residentes, es por esto que se hace necesario pensar en la innovación como parte de la prospectiva de propiedad horizontal dentro de los conjuntos residenciales, en donde complementen los espacios desarrollados por las alcaldías y satisfagan los gustos y preferencias de los residentes; de esta forma se podría lograr una integralidad.

Definamos Innovación: Según aparece en el Libro Verde de la Innovación de la Comisión Europea, *"la Innovación se considera como sinónimo de producir, asimilar y explotar con éxito una novedad, en las esferas económicas y sociales, de forma que aporte soluciones inéditas a los problemas y permita así responder a las necesidades de las personas y de la sociedad"* (Europea, 1995). Los cambios generacionales hacen necesario aplicar la innovación no solamente tecnológica, sino también social, pues ya no vivimos de la misma forma que hace 20 años, a propósito, tiempo próximo a cumplir la Ley 675 de 2001. Hoy por hoy; el marco legal se ha ido desarrollando conforme a estas demandas de nuevos pensamientos y expectativas, pero en lo que aún no se ha profundizado es en el cambio cultural y social que hemos afrontado los durante este tiempo. En el rol de residentes y propietarios podemos pensar que exista un temor a dar un salto digital en el modelo administrativo, conllevaría a generar unas nuevas tareas para las administraciones de propiedad horizontal, no quiere decir que no se enmarquen en la Ley, sino que encaminen las copropiedades a alcanzar el éxito social que tanto anhelan.

En este momento, los software de gestión administrativa para propiedad horizontal están en la capacidad de articular la contabilidad de la copropiedad, desde el pago de las expensas, hasta el reflejo de la información, atender a los propietarios y residentes las 24 horas del día en cualquier requerimiento, prestar soporte para asambleas ordinarias y extraordinarias de manera virtual, conectar el pago entre el banco y el usuario de manera virtual, separación de espacios comunales y control de éstos. En este punto, vemos como todo está adelantado; ahora los administradores podemos encaminar el campo de acción hacia otros ámbitos.

Innovación para el desarrollo social, se define como: *"introducción de un nuevo, o significativa-*

mente mejorado, producto (bien o servicio), de un proceso, de un nuevo método de comercialización, o de un nuevo método organizativo en las prácticas internas de la empresa, la organización del lugar de trabajo o las relaciones exteriores". (OECD, 1997).

Además de implementar y desarrollar la administración virtual de propiedad horizontal; en materia cultural, se pueden implementar actividades que conlleven al mejoramiento de la calidad de vida de las personas con la educación: el aprovechamiento del conocimiento y oficio humano, pues en las copropiedades encontramos entre residentes y propietarios todo tipo de oficios y profesiones que al potencializar la colaboración desde los conjuntos residenciales puede convertirse en una actividad loable, teniendo en cuenta que el administrador de propiedad horizontal es un puente de comunicación entre todas las personas de la copropiedad. Podrían pesarse en aprovechar a las personas que tengan conocimientos o habilidades en artes, música, baile para enseñar a los niños sin que requieran desplazamiento fuera de las unidades cerradas; esto no solamente generaría desarrollo social, sino también económico.

2. CONCLUSIONES

¿Cómo podemos contribuir desde administradores a hacer una labor ecológica y social sin predisposición tecnológica?

Esta pregunta tiene una respuesta sin sustento, pues la falta de una visión más gerencial: planificadora, organizadora, accionaria y controladora, pudo haber afectado seriamente los deterioros patrimoniales de varias copropiedades, sin embargo, la responsabilidad de los cambios recaen en las nuevas generaciones, pues somos las que generamos las demandas de aplicación de toda la modernidad y lo que esto conlleva.

¿Cambia la prospectiva la forma de vida de las personas?

Definitivamente debemos afrontar un nuevo sistema, más colaborativo, participativo, incluyente, solidario, propositivo, optimista; porque los seres humanos merecemos vivir mejor. Una muestra tangible de esto, es el enorme esfuerzo que propenden los gobiernos por nuestro bienestar desde la organización al servicio público; pues sus procesos administrativos son completamente virtuales.

Actualmente se viene desarrollando urbanísticamente unidades cerradas con servicios como: gimnasio, zonas húmedas, espacios de juegos, pequeño comercio entre otras, esto ha sido prospectiva económica y social en materia de uso mixto de suelos, también es una herramienta que podría generar un pequeño respiro en el pago que hacen actualmente los copropietarios por las expensas, ya que el alquiler potencializaría estos espacios y podría generar un lucro que aliviaría ligeramente los bolsillos de los propietarios y residentes; a su vez, pensaríamos en la innovación y sostenibilidad del trabajo para personas que estén capacitadas para manejar estos espacios, por ejemplo: desde la educación o esparcimiento.

3. BIBLIOGRAFÍA

- Araújo, F. H. (2018). Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo PNUD. Obtenido de <http://femp.femp.es/files/824-1346-fichero/objetivos%20desarrollo%20sostenible.pdf>
- Europea, C. (1995). Libro Verde de la Innovación. <http://www.cordis.lu/innovation/src/grnpap1.htm>.
- Herrán-Cuartas, C. (2017). Vivir formalmente en 45 metros cuadrados. BITACORA 27, 69.
- LIMA, J. B. (2018). DE LA RESPONSABILIDAD DE LOS ADMINISTRADORES Y SU CONTROL EN EL RÉGIMEN DE LA PROPIEDAD HORIZONTAL EN COLOMBIA. En J. B. LIMA. Bogotá: Facultad de ciencias Jurídicas.
- Martín, M. F. (2015). <https://www.oei.es/>. Obtenido de file:///C:/Users/pc/Downloads/PROSPECTIVA2%20(1).PDF.
- OECD. (1997). Oslo manual. En O. f.-o. Development. París.
- SDP, A. d. (2017). Guía para la formulación e implementación de políticas públicas del Distrito. En A. d. Bogotá. Bogotá: Arkimax Internacional Ltda.
- UNESCO. (s.f.). III. EL DESARROLLO SOSTENIBLE: CONCEPTOS BÁSICOS, ALCANCE Y CRITERIOS PARA SU EVALUACIÓN. En C. G. Gutiérrez. <http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/FIELD/Havana/pdf/Cap3.pdf>.
- Ilustración 1 <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/salud/52-espanol/noticias/noticias/4543-encuesta-nacional-de-calidad-de-vida-ecv-2017> 2
- Ilustración 2 Fuente Propia 4.
- Ilustración 3 Fuente Propia 5.

IMPACTO DE LA GESTIÓN DEL CONSULTORIO TECNOLÓGICO EN LA COMPETITIVIDAD DE LAS EMPRESAS: DISEÑO DE IDENTIDADES CORPORATIVAS

IMPACT OF THE MANAGEMENT OF THE TECHNOLOGICAL OFFICE ON THE COMPETITIVENESS OF COMPANIES: DESIGN OF CORPORATE IDENTITIES

AUTORES



John Jader Atencio Zambrano - Consultorio Tecnológico "CONSULTEC" joatencio@sena.edu.co
Diana Marcela Acosta - Gestor Tecnologías Virtuales Tecnoparque Nodo Cazucá dmacosta696@misena.edu.co
Andrés Felipe Llorente Carranza - Consultorio Tecnológico "CONSULTEC" afllorentec@misena.edu.co
Anderson Steven Correa Berrio - Consultorio Tecnológico "CONSULTEC" ascorreab@gmail.com
Angie Paola Bejarano Martínez - Consultorio Tecnológico "CONSULTEC" angiiemartinez1999@gmail.com
Leidy Johana Ospina Céspedes - Consultorio Tecnológico "CONSULTEC" ljospinac@gmail.com
Daniel Esteban Gordillo Álvarez - Consultorio Tecnológico "CONSULTEC" degamicorreo@gmail.com
David Trujillo Giral - Consultorio Tecnológico "CONSULTEC" davisth393@gmail.com
Centro Industrial y Desarrollo Empresarial, Sena, Soacha- Cundinamarca, Colombia.



RESUMEN

El presente artículo aborda la temática de la identidad corporativa relacionándola al valor de la marca y vinculándola a la gestión del Consultorio Tecnológico. En años anteriores se evidencio la necesidad manifiesta en las empresas del sector de influencia del Centro Industrial y Desarrollo Empresarial del Sena Soacha, dejando al descubierto diferentes errores que se cometen desde el desconocimiento del concepto marca y sus aplicaciones. En ese punto surgieron interrogantes acerca de si la falta de identidad corporativa impide que las empresas del sector sean competitivas. Es por esto que este proyecto busca promover el crecimiento competitivo de las empresas del sector a través del desarrollo de contenidos digitales, construcción de marca innovadora que influye en los procesos, servicios y mercado que ofrece la empresa. Se seleccionaron empresas de sectores agropecuarios, industrial y de servicios mediante convocatorias que permitieron beneficiar a organizaciones vinculadas con proyectos en el Tecnoparque Cazucá y Aspirantes a Fondo Emprender; El procedimiento utilizado para el desarrollo de las identidades corporativas de las empresas seleccionadas, fue el creativo y sistemático de Joan Costa y facilito sorprendentes desarrollos de imágenes corporativas y guías de aplicación, y hasta el registro de las marcas que se hicieron ante la Súper Intendencia de Industria y Comercio (SIC).



PALABRAS CLAVE: Imagen Corporativa, Marca, Identidad Corporativa, Manual de Identidad Corporativa, Consultorio Tecnológico.

**ABSTRACT**

This article addresses the issue of corporate identity, relating it to the value of the brand and linking it to the management of the Technological Office.

In previous years there was evidence of the manifest need in the companies of the sector of influence of the Sena Soacha Industrial and Business Development Center, revealing different mistakes that are made from the ignorance of the brand concept and its applications. At that point, questions arose about whether the lack of corporate identity prevents companies in the sector from being competitive. That is why this project seeks to promote the competitive growth of companies in the sector through the development of digital content, innovative brand construction that influences the processes, services and market offered by the company.

Companies from the agricultural, industrial and service sectors were selected through calls that allowed the benefit of organizations linked to projects in the Cazucá Tecnoparque and Aspirantes a Fondo Em-prender; The procedure used for the development of the corporate identities of the selected companies was the creative and systematic one of Joan Costa and facilitated surprising developments of corporate images and application guides, and even the registration of the trademarks that were made before the Superintendency of Industry and Commerce (SIC).



Keywords: Corporate Image, Brand, Corporate Identity, Corporate Identity Manual, Technological Office.

1. INTRODUCCIÓN

En el mundo de la globalización y las nuevas tecnologías han llevado a los empresarios a revisar seriamente, la necesidad de tener una imagen corporativa que le sirva para destacarse de todas las empresas, el rápido cambio tecnológico por el que atraviesa el mundo contemporáneo, con los grandes avances en las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), plantea una serie de desafíos y oportunidades a la sociedad y a la estructura productiva del país. (Sena, 2001) .

La identidad de marca es un elemento fundamental en la diferenciación, recordación y posicionamiento de las empresas y sus productos en el mercado; Se trata, por tanto, de una actividad directamente vinculada

a la competitividad y a la imagen de la organización, cuyos objetivos, estrategia, acciones y públicos de interés deben estar perfectamente definidos y estructurados.(tuñez lopez miguel, 2014).

Es tan simple como que un hombre, cuando se viste por la mañana para ir a su trabajo, trata de elegir su ropa de forma tal que los colores, tejidos y estilos combinen entre sí. Pero, no se limita a esto; de hecho combina con su ropa un determinado tipo de calzado, corbata, medias en sintonía con la camisa y, lo mismo ocurre, con su abrigo, la bufanda y hasta el sombrero.

En definitiva, cada detalle de su ropa está elegido en relación con la imagen general que ese hombre quiere dar de sí. La misma práctica regula el comportamiento del mundo empresarial

en la actualidad. Desde una persona que quiera tener una vida social plena, hasta los gobiernos y las grandes empresas multinacionales, buscan formar una imagen que se identifique con sus objetivos. Podemos decir entonces que hoy la gestión de la imagen de cualquier institución, persona o emprendimiento no es una cuestión de estética, sino de supervivencia. La imagen crea valor, y representa en la sociedad un bien que trae consigo resultados concretos, que van desde el éxito económico-social hasta personal. El no contar con una imagen positiva, por el contrario, representa una amenaza para cualquier gobierno, institución o empresa.

Las empresas no tienen en cuenta el desarrollo de identidad de marca de acuerdo a las necesidades que la empresa o su público tienen, no hay una herramienta que ayude a medir el impacto de las comunicaciones, ni el desarrollo de estrategias a futuro, ya que no existen bases para ello.

El desconocimiento en cuanto al tema de marca, la mayoría de los empresarios piensan que la marca es el nombre y el logotipo, con lo cual se identifican ante sus clientes, lo cual es una forma básica de entender la marca, sin dimensionar que esta tiene el potencial de generar emociones a los clientes y es determinante a la hora de cerrar una transacción comercial (Paola Cortés Pardo, 2017).

Los empresarios temen a realizar cambios en sus identidades corporativas negando la posibilidad de ingreso a otros mercados y por ende la posibilidad de expansión, esto es un factor preocupante que para muchos casos es, porque la gestión de la identidad corporativa implica la contratación de personal idóneo en el tema (diseñador o publicista), lo cual para muchos no es posible, debido a los recursos limitados que manejan.

En este contexto el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) a través del Sistema de Investigación, Desarrollo Tecnológico e Innovación (SENNOVA) en su línea de Innovación y Desarrollo Tecnológico ofrece proyectos que buscan promover el crecimiento competitivo de las empresas por medio del desarrollo de contenidos digitales que generen innovación de procesos, de servicio y de mercado y es así como se origina el Consultorio Tecnológico, como alivio a la necesidad evidenciada en las empresas del área de influencia del Centro Industrial y Desarrollo Empresarial del Sena Soacha (CIDE).

El Consultorio Tecnológico (CONSULTEC) es un proyecto con el cual SENNOVA, pretende contribuir con el crecimiento competitivo de las empresas, Consultec tiene el compromiso en su portafolio, de vincularse con el sector productivo de la región, prestando los servicios de consultoría, de acuerdo a los requerimientos empresariales requeridos hoy por el mundo globalizado. Brindarles servicio de asesorías y acompañamientos a los empresarios, suministrando servicio a la comunidad productiva, motor de crecimiento económico, con el objeto que el empresario sea más integral y actualizado, que responda a los requerimientos del mercado competitivo. Diseñarles nuevas plataformas en las áreas del conocimiento, para generar nuevos y mejores productos, conectados al plan de crecimiento y desarrollo Departamental.

El objetivo es desarrollar los aspectos fundamentales que hacen parte de la identidad corporativa de las empresas beneficiadas, a través de la evaluación del estado actual de la marca o nombre de las empresas, o sus productos y servicios frente a sus distintos públicos que le permitan a las empresas identificar los grupos objetivos a llegar, las necesidades y estrategias de comunicación a implementar y generar la guía de uso de la identidad corporativa.

Como complemento a esta iniciativa, se promueve, asesora y acompaña a las empresas beneficiadas en el registro del signo distintivo producto de la realización de la identidad corporativa, ante la Súper Intendencia de Industria y Comercio (SIC).

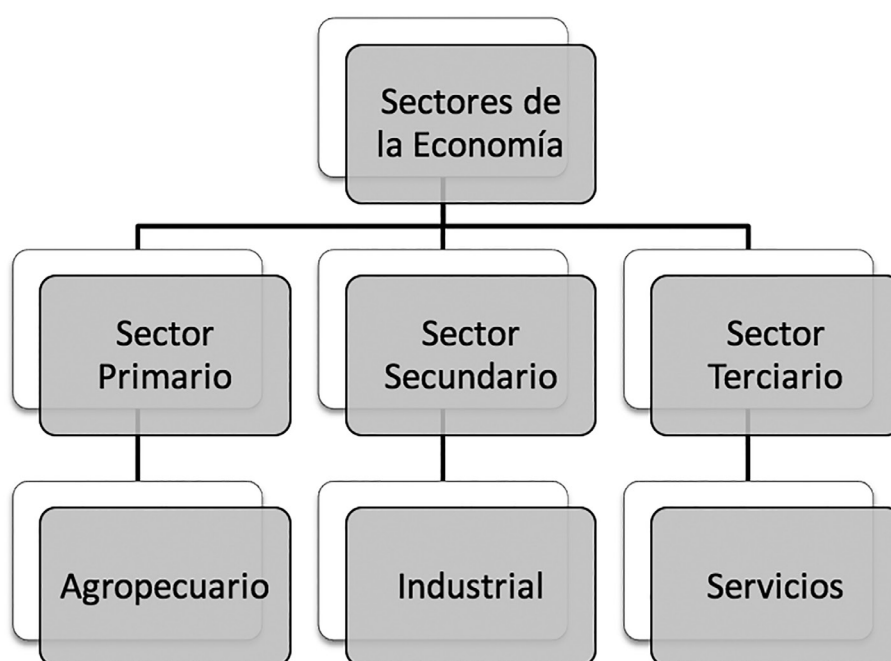
Este proyecto fortalece la gestión y proyección de marca, al disponer el Consultorio Tecnológico de un equipo calificado dedicado al desarrollo de la identidad corporativa de las empresas beneficiadas subsanando la limitante de contratación, y logrando la finalización de diez (10) manuales de identidad corporativa y tres (3) manuales de identidad institucional.

2. METODOLOGÍA

Para llevar a cabo este proyecto se realizó un estudio cualitativo, razón por la cual la cantidad de empresas beneficiadas es reducida, (Roberto Hernandez Sampieri, 2010).

Se planteó el proyecto para beneficiar a seis (6) empresas del área de influencia del CIDE, con el desarrollo de sus Identidades Corporativa, el método escogido para seleccionar las empresas fue a través de convocatorias. La elección de las empresas en particular se da gracias a una base de datos con la cual cuenta el Tecnoparque Nodo Cazucá, 379 empresas, cuyos criterios de selección fueron determinados en los términos de referencia de la misma, entre ellos, que fueran microempresas de 1 a 10 empleados. Se abarcaron sectores de la economía primaria como el agropecuario, sector secundario como el industrial y terciarios como los servicios. Es oportuno resaltar que el sector terciario de la economía, también llamado sector servicios, es aquel que abarca todas las actividades no productivas de bienes, como los servicios y el comercio; y el sector secundario es aquel donde se transforma la materia prima obtenida del sector primario.

Figura 1. Esquema de Sectores Economicos de las Empresas Seleccionadas



Fuente :Elaboracion Propia

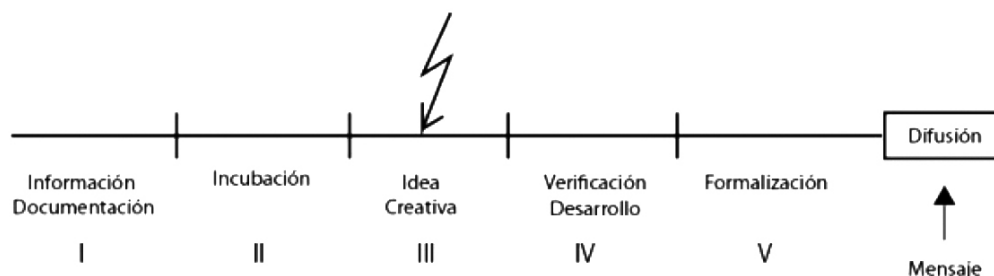
Para realizar la labor del diseño de las identidades corporativas, se inicia con la revisión de la situación actual de cara a constituir el Input informativo básico de la empresa que determine la realidad, identidad, comunicación e imagen corporativa, analizada tanto internamente como en el contexto de entidades análogas. Se realizaron entrevistas en profundidad con el fin de indagar las necesidades específicas en cuanto a identidad visual de las empresas apoyadas en un documento BRIEF, las entrevistas tuvieron una duración en promedio de sesenta (60) minutos, con un total de 30 preguntas de respuestas abiertas, los cargos de los entrevistados varían según las empresas, en la mayoría por el gerente y en algunos casos por asistentes, los criterios a evaluar en las entrevistas fueron:

Historia de la empresa, productos o servicios de la empresa, atributos de su empresa, productos y servicios, público objetivo y aplicaciones de su marca.

Constituido el Input informativo se pasa a determinar los rasgos y valores que compondrán el branding de la empresa ósea la personalidad y carácter de la organización. Para lograr este proceso se desarrolla el proceso creativo.

- Proceso creativo : el metodo usado en este proyecto es el de Joan Costa según este autor el diseño nace de un proceso que incluye un rendimiento ,una estrategia del hacer.

Cuadro 1, metodo creativo-Joan Costa.



Inmediatamente despues de la selección de un concepto grafico final de la identidad visual y su total aprobacion por el cliente en cuanto a diseño general,composicion ,color, tipografia ,numero de tintas, etc., surge la necesidad de crear en torno a dicho concepto el manual de identidad corporativa,dicho manual tendra una extension, contenidos y alcances que seran diferente para cada organizacion y dependeran de factores tales como las dimensiones de la empresa. La estructura utilizada en el proyecto es la siguiente:

MANUAL CORPORATIVO		
Capítulo 1	Manual de identidad	Se encontrará la presentación e información de la empresa, como la promesa de valor, el marco situacional y valores y beneficios de la marca. Información perteneciente al identificador, logotipo, planimetría, área de reserva, reducción mínima de tamaño.
Capítulo 2	Manual de estilo	Se encontrará la información respecto a los colores corporativos, tipografía corporativa, versiones cromáticas del identificador, área autónoma, uso correcto del identificador.
Capítulo 3	Manual de aplicaciones	Se mostrarán las distintas aplicaciones en que se presentará el identificador como: papelería básica, tarjetas de presentación, sobres, cd's, publicaciones.

Tabla 1. Estructura del manual corporativo Consultec

Fuente:elaboracion propia

Las aplicaciones de la identidad grafica que resulte se pueden dividir en dos partes para hacer mas efectiva la comunicación como son :

Para la comunicación interna diseños de piezas como papeleria de uso interno, de campañas motivacionales para el personal, etc.

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Para entender mejor los hallazgos obtenidos con este proyecto, hablaremos de los trabajos realizados a las empresas y compararemos los resultados entre ellas.

Antes indicar que el manual desarrollado debe ser claro y explicito para que cualquier público lo entienda. Por ello el orden de la información deberá ir de lo general a lo particular, manejan-

Para la comunicación externa diseño de piezas de señalizacion arquitectonica, señalizacion de vehiculos, uniformes, promocionales y publicidad etc., el proceso finaliza con el registro del signo distintivo resultante ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

do reglas que nos sea tan estrictas que no se puedan aplicar, ni tan ligeras que permitan el uso desordenado o incoherente de la identidad visual en sus diversas aplicaciones.

En este proyecto se elaboró la marca e identidad corporativa a diez (10) empresas y de tres instituciones como se muestra en el siguiente cuadro:

EMPRESAS	MARCAS EMPRESARIALES
DYNUTRION	
SALSIFRUTAS	
PRODUCTOS ALDAIX S.A.S	
ECOAGROFUTURO S.A.S	
COMPAÑÍA CAMPOCOLOMBIA S.A.S	
ESTRATEGIA SALARIAL S.A.S	
CALZADO MEYVER LTDA.	
CONFECCIONES CDM	
CIDSA LTDA.	

AGUASISO E.S.P.	
INSTITUCIONES	MARCAS INSTITUCIONALES
CIDEINNOVA	
CONSULTEC	
I SIMPOSIO INVITEC 2017	

Tabla 2. Trabajos realizados

Fuente: elaboración propia

Cabe destacar que la ejecución del proyecto, considero los siguientes aspectos:

- Se desarrollaron todas las actividades sustantivas que fueron programadas, obteniendo los productos comprometidos.
- Se ha contado con la participación de las empresas en la validación y aprobación de los productos desarrollados lo que fortalece las posibilidades de mejora continua.
- Se ha impulsado fuertemente el modelo de gestión por resultados, a partir de lo cual todos los productos obedecen a la filosofía cuyo énfasis es la satisfacción de nuestros usuarios finales.
- Se vinculó laboralmente a aprendices SENA con conocimiento técnicos específicos en ilustración, fotografía, edición de video, edición de foto, y análisis y desarrollo de sistemas de información.
- En complemento a lo anterior, se incluyó capacitación en registro de marcas a los empresarios, a los diseñadores y a funcionarios buscando sensibilizarlos e incorporarlos al cambio de paradigma de gestión por resultados.

4. CONCLUSIONES

El proceso de creación de la identidad corporativa presenta al diseño gráfico como un instrumento para el desarrollo de la personalidad empresarial y creación de soportes visuales manteniendo la coherencia entre ellos. Durante el desarrollo y construcción de la marca, se aplicaron los conocimientos técnicos y teóricos adquiridos en la formación de los aprendices en el SENA. Se diseñaron los elementos visuales las Empresas los cuales se encuentran copilados en los manuales de identidad corporativa, al igual que las normas para el correcto uso del identificador, el estilo y las aplicaciones.

La identidad corporativa hay que visualizarla como un activo más de la empresa, como un activo intangible, ya que esta proyecta el crecimiento y eficacia en la percepción y comunicación hacia los clientes y trabajadores de la empresa. Al implantar una nueva identidad corporativa se debe seguir estrictamente su manual, ya que en él se encuentra las normas de uso de la marca y de las aplicaciones. Por otro lado que la marca se registre evita plagios o malos usos por otras personas ajenas a la empresa.

Además es evidente que la producción de las piezas gráficas que integran la identidad corporativa genera un impacto a nivel de costos, y lo otro es que puede tornarse sumamente complejo, dependiendo de las dimensiones de la empresa, sin embargo, la empresa debe ser consciente de que existe más de una razón necesaria para financiar este tipo de desarrollos, dado que esto le permitirá incrementar valor y posicionarse en el mercado.

Para concluir este proyecto incita a que muchas más empresas e instituciones inviertan en el desarrollo de su identidad corporativa, la registre y la comunique con las diferentes tácticas explyadas a lo largo de este artículo.

5. AGRADECIMIENTOS

Al Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) que a través del Sistema de Investigación, Desarrollo Tecnológico e Innovación (SENNOVA) en su línea de Innovación y Desarrollo Tecnológico financia el proyecto, y destacar de manera especial el profesionalismo, desempeño, colaboración y compromiso que demostraron con su trabajo durante el desarrollo del proyecto el equipo de aprendices que el Centro Industrial y Desarrollo Empresarial (CIDE), forma en las tituladas de producción multimedia y Análisis y desarrollo de Sistemas de Información.

También agradecer a los empresarios por participar y disponer de su tiempo para trabajar en

el desarrollo de todas las actividades previstas por el consultorio tecnológico a lo largo de la ejecución del proyecto.

6. BIBLIOGRAFÍA

- Paola Cortés Pardo. (2017). gestión de marca : un problema con diferentes tamaños gestión de marca : un problema con diferentes tamaños. Coleccion Academica de Ciencias Sociales Universidad Pontificia Bolivariana, 4(2).
- Roberto Hernandez Sampieri. (2010). metodologia de la investigacion. (Mc Graw Hill/ Interamericana Editores S.AS de C.V, Ed.) (quinta edi). Mexixo: Jesus Mares Chacon. Retrieved from [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia de la investigación 5ta Edición.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia_de_la_investigacion_5ta_Edicion.pdf)
- Sena. (2001). Política Nacional para la productividad y competitividad | banrepcultural.org. Retrieved August 23, 2017, from <http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ciencias/sena/cursos-de-capacitacion/politica-nal/indice.html>.
- Tuñez López Miguel. (2014). Comunicación corporativa : claves y escenarios. Retrieved from <http://www.digitaliapublishing.com.bdigital.sena.edu.co/visor/36922>.

INVESTICGA



CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Grupo de Investigación GICGA