

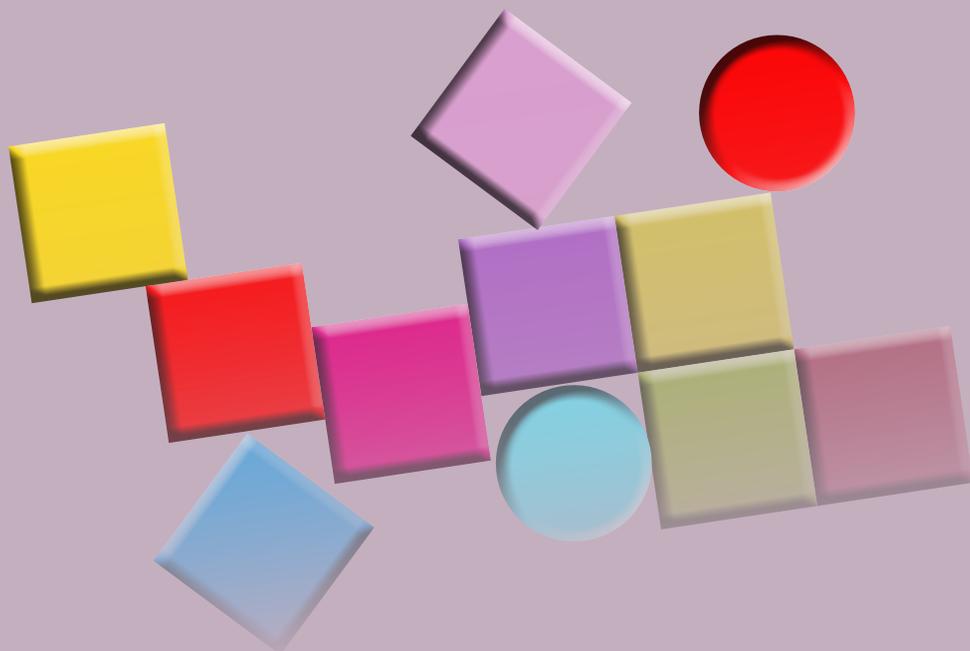
Diálogo de Saberes

*Desde las Ciencias Económica,
Administrativas y Contables*

Volumen VII



Marilú Tibisay Acurero Luzardo
Martha Cecilia Méndez Prada
María Elena Pérez Prieto
Lucimio Jiménez Paternina
Editores-Compiladores



*Colección **Compilación de Saberes**
Ediluz International LUZ e-book*

Diálogo de Saberes

*Desde las Ciencias Económica,
Administrativas y Contables*

Volumen VII

Marilú Tibusay Acurero Luzardo, Martha Cecilia Méndez Prada,
María Elena Pérez Prieto y Lucimio Jiménez Paternina
Editores-Compiladores



**UNIVERSIDAD
DEL ZULIA**



Editorial de la Universidad del Zulia

2023

Este libro es producto de investigación desarrollado por sus autores. Fue arbitrado bajo el sistema doble ciego por expertos en el área bajo la supervisión de la Editorial de la Universidad del Zulia (EDILUZ). Venezuela.

Universidad del Zulia (LUZ)

Ediluz

<https://luzeditorial.com>

Director: Dr. Carlos Ildemar Pérez

Colección Compilación de Saberes N° 3
International LUZ e-book

Editores/compiladores: Marilú Tibisay Acurero Luzardo, Martha Cecilia Méndez Prada, María Elena Pérez Prieto y Lucimio Jiménez Paternina.

Autores: Marilú Tibisay Acurero Luzardo, María Elena Pérez Prieto, Lucimio Levis Jiménez Paternina, Xochitl Berenise Gonzales Torres, Martha Cecilia Méndez Prada, Gertrudis Ziritt Trejo, Zahira Moreno Freites, Carmen Helena Romero Díaz, Clara Ibeth Álvarez Arrieta, Natalia Arango Zuleta, Estelio José Angulo, Víctor Antonio Terán Reales, Mauricio Burgos Altamiranda, Madera Martínez Maura Milena, Urzola Paternina Freddy Robert, Manuel Antonio Pérez Vásquez, Estrella del Carmen Camacho Alvis, Leonardo Antonio Díaz Pertuz, Yulieth Vanessa Santana Ramos, Juan Armando Berrocal Hoyos, Wendy Gissella Fuentes Montes, Ana Raquel García Galindo, Yira Rosa Meléndez Monroy, María de Jesús Cervantes-Gastélum, Evelia de Jesús Izábal-de la Garza

© 2023, Diálogo de Saberes desde las Ciencias Económica, Administrativas y Contables. Volumen VII

Versión digital

Depósito de Ley: ZU2023000354

ISBN: 978-980-18-3921-7

Maracabo, estado Zulia, Venezuela.



Diálogo de Saberes desde las Ciencias Económica, Administrativas y Contables. Volumen VII/ Marilú Tibisay Acurero Luzardo, Martha Cecilia Méndez Prada, María Elena Pérez Prieto y Lucimio Jiménez Paternina, editores y compiladores. – Maracaibo : Ediluz 2023.

227 páginas : ilustraciones, gráficas, tablas ; 23 cm.

Incluye referencias bibliográficas al final de cada capítulo.

ISBN: 978-980-18-3921-7

1. Educación superior 2. políticas públicas 3. empoderamiento social 4. Satisfacción del cliente 5. sustentabilidad comunitaria 6. e-participación democrática 7. finanzas 8. económica Naranja 9. Pymes 10. sector farmacéutico 11. conflicto armado, I. Villamizar, Maira II. Núñez, Lluvia III. Marilú Tibisay Acurero Luzardo IV. Martha Cecilia Méndez Prada V. 26 autores más.



Autoridades rectorales de la Universidad del Zulia

Dra Judith Aular de Durán
Rectora (E)

Dra. Clotilde Navarro
Vicerrectora Académica (E)

Dra. Marlene Primera
Vicerrectora Administrativa (E)

Dra. Ixora Gómez
Secretaria

Director de la Editorial de la Universidad del Zulia (EDILUZ)

Dr. Carlos Ildemar Pérez

Ediluz Colección *International LUZ E-book*

Consejo Editorial

Dr. Pablo Mansilla. *Pontificia Universidad Católica de Valparaíso (Chile)*

Dr. Andrés Moreira. *Pontificia Universidad Católica de Valparaíso (Chile)*

Dr. Carlos Walter Porto-Gonçalves. *Universidad Federal Fluminense (Brasil)*

Dr. José Quintero Weir. *Universidad del Zulia (Venezuela)*

Dra. Katherine Walsh. *Universidad Andina Simón Bolívar (Ecuador)*

Dr. Jorge Luis Barboza. *Corporación Universitaria del Caribe (Colombia)*

Dr. Carlos Valbuena. *Universidad del Zulia (Venezuela)*

Dr. Luis Daniel Hocsman. *Universidad de Córdoba (Argentina)*

Dr. Jesús Serna. *Universidad Nacional Autónoma de México*

Dr. Walter Mignolo. *Universidad de Duke (USA)*

Dra. Sandra Escutia. *Universidad Nacional Autónoma de México*



Tabla de Contenido

<i>Introducción</i>	8
---------------------------	---

Capítulo 1

<i>Políticas públicas de las tecnologías de información y comunicación: una visión desde los ecosistemas digitales de Puerto Libertador Córdoba – Colombia</i>	13
--	----

Marilú Tibisay Acurero Luzardo
María Elena Pérez Prieto
Lucimio Levis Jiménez Paternina

Capítulo 2

<i>El empoderamiento social y su influencia en la sustentabilidad comunitaria de las empresas cooperativas del municipio de San Pedro Tapanatepec</i>	35
---	----

Xochitl Berenise Gonzales Torres
Martha Cecilia Méndez Prada

Capítulo 3

<i>La gestión de la E-participación socio política de jóvenes universitarios en las redes sociales</i>	52
--	----

Gertrudis Ziritt Trejo
Zahira Moreno Freites
Adriana María Pérez Cedeño

Capítulo 4

<i>La educación financiera como valor competitivo en alumnos de carreras administrativas universitarias</i>	91
---	----

Carmen Helena Romero Díaz
Clara Ibeth Álvarez Arrieta
Natalia Arango Zuleta

Contenido

Capítulo 5

***Significantes de la sociedad cordobesa ante la ejecución de la política pública para la reparación a víctimas del conflicto armado en Colombia* 112**

Estelio José Angulo
Víctor Antonio Terán Reales
Mauricio Burgos Altamiranda

Capítulo 6

***El incentivo tributario de exención de renta por 7 años para las empresas colombianas de economía naranja desde la óptica del inversionista*..... 132**

Maura Milena Madera Martínez
Freddy Robert Urzola Paternina

Capítulo 7

***Reactivación económica post Covid-19 en las pymes de la ciudad de montería desde la óptica de la gerencia financiera* 146**

Manuel Antonio Pérez Vásquez
Estrella del Carmen Camacho Alvis

Capítulo 8

***Impacto del servicio a domicilio en la satisfacción al cliente: una estrategia para el sector farmacéutico* 172**

Leonardo Antonio Díaz Pertuz
Yulieth Vanessa Santana Ramos
Juan Armando Berrocal Hoyos

Capítulo 9

***Estrategias de pedagogía social desarrolladas por la UARIV para la reconstrucción del tejido social en la población de Pichilín* 189**

Wendy Gissella Fuentes Montes
Ana Raquel García Galindo
Yira Rosa Meléndez Monroy

Capítulo 10

***El turismo comunitario para impulsar el desarrollo socioeconómico de las comunidades rurales. Caso Surutato, Badiraguato, México* 209**

María de Jesús Cervantes-Gastélum
Evelia de Jesús Izábal-de la Garza

Esta obra recopila estudios de investigaciones científicas que involucran diversos actores de la sociedad y evidencian realidades enmarcadas en conceptos teóricos que delimitan los diferentes estudios presentados en este libro. A continuación, se ofrece un resumen de los capítulos incluidos en esta obra:

El primer capítulo, “Las Políticas Públicas de las Tecnologías de Información y Comunicación: una visión desde los ecosistemas digitales de Puerto Libertador, Córdoba, Colombia”, analiza la adopción de políticas públicas en Tecnologías de Información y Comunicación en Puerto Libertador, Córdoba, Colombia. Presenta los ecosistemas digitales como el conjunto de personas, entre empleados y jefes de la empresa o negocio, que desarrollan competencias orientadas a las nuevas prácticas digitales. Su objetivo es mejorar el servicio ofrecido y brindar soluciones eficaces en tiempo real y de forma remota para contribuir al crecimiento de la empresa y la satisfacción de los clientes. Sin embargo, se destaca que no pueden lograr sus objetivos deseados debido a la falta de conectividad o servicio de internet que no cumple con los estándares de calidad y cobertura necesarios para el municipio.

El segundo capítulo, titulado “El Empoderamiento Social y su Influencia en la Sustentabilidad Comunitaria de las Empresas Cooperativas del Municipio de San Pedro Tapanatepec”, analiza si el empoderamiento social presente en las cooperativas tiene un impacto positivo en la sustentabilidad comunitaria. La metodología propuesta para la obtención y recolección de información responde a las necesidades de una investigación mixta para correlacionar las variables de estudio.

En el tercer capítulo, denominado “La Gestión de la E-participación Sociopolítica de Jóvenes Universitarios en las Redes Sociales”, se explora el uso de las redes sociales en el contexto de las tecnologías móviles y la e-participación democrática de jóvenes universitarios. Se emplea una metodología y estadística de investigación descriptiva correlacional que valida el modelo estadístico resultante en un entorno universitario mediante la aplicación de ecuaciones estructurales utilizando el software Smart PLS. Los resultados demuestran que WhatsApp e Instagram son los canales más

Introducción

utilizados por los universitarios en dispositivos móviles para ejercer su e-participación sociopolítica.

El cuarto capítulo, titulado “La Educación Financiera como Valor Competitivo en Alumnos de Carreras Administrativas Universitarias”, describe la educación financiera como un valor competitivo en alumnos de carreras administrativas universitarias. Los resultados revelan que el conocimiento general sobre finanzas es de nivel medio. Además, se destaca que el 50% de los estudiantes encuestados tiene un buen manejo de las finanzas personales, y el 74% muestra una actitud favorable hacia la previsión y planificación financiera en este segmento poblacional.

El quinto capítulo presenta “Significantes de la Sociedad Cordobesa ante la Ejecución de la Política Pública para la Reparación a Víctimas del Conflicto Armado en Colombia”, un estudio derivado de los resultados de la investigación sobre la política pública del estado colombiano para la reparación a víctimas del conflicto armado en el departamento de Córdoba. Este capítulo se enfoca en una de las dimensiones de la variable con el objetivo general de revelar los significados que la sociedad cordobesa atribuye a la ejecución de esta política pública. El análisis resultante permite conocer las opiniones de los informantes clave, quienes perciben la ineficacia en la consecución de una reparación integral y transformadora. Además, resalta la necesidad de mayor transparencia en la información, los datos, las acciones y los planes pendientes por concretar.

El sexto capítulo, titulado “El Incentivo Tributario de Exención de Renta por 7 Años para las Empresas Colombianas de Economía Naranja desde la Óptica del Inversionista”, se enfoca en estudiar este incentivo tributario desde la perspectiva del inversionista. Se centra en el análisis de la ley 2010 de 2019 y demuestra que, en última instancia, la tasa efectiva de tributación es la misma tanto para el inversionista como para el beneficio fiscal. Esto aclara que el incentivo tributario no implica ningún sacrificio para el Estado en términos de recaudación fiscal.

El séptimo capítulo, titulado “Reactivación Económica Post Covid-19 en las PYMES de la Ciudad de Montería desde la Óptica de la Gerencia Financiera”, es una investigación de tipo documental y exploratoria que se basa en la revisión de la literatura actual sobre el tema y en el análisis cuantitativo. El objetivo es determinar las estrategias implementadas para la reactivación

Introducción

económica de las PYMES en Montería desde la perspectiva de la gerencia financiera. Los resultados indican que, ante la crisis económica generada por la pandemia, estas organizaciones deben desarrollar intervenciones en áreas como la financiera, comercial y tecnológica. Los gerentes financieros desempeñan un papel fundamental en la gestión de las PYMES en Montería para afrontar la crisis post pandemia.

El octavo capítulo, titulado “Impacto del Servicio a Domicilio en la Satisfacción del Cliente: Una Estrategia para el Sector Farmacéutico”, analiza el impacto del servicio a domicilio como estrategia para mejorar la satisfacción del cliente en la distribuidora Pasteur S.A. El objetivo es contribuir estratégicamente al sector farmacéutico. Los resultados indican que la empresa gestiona de manera efectiva el servicio a domicilio, considerando indicadores como la calidad de la atención, la experiencia con los repartidores, la velocidad de entrega y los diversos canales de atención virtual.

El noveno capítulo, titulado “Estrategias de Pedagogía Social Desarrolladas por la UARIV para la Reconstrucción del Tejido Social en la Población de Pichilín”, examina los resultados de las estrategias de pedagogía social implementadas por la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (UARIV) en la población de Pichilín-Morroa, en el contexto del conflicto armado. Se destaca que estas estrategias han generado aprendizajes significativos en la comunidad, fortaleciendo su comprensión de los derechos y la capacidad para defenderlos. Además, se logró una reflexión sobre las formas de violencia experimentadas. Se menciona la implementación de la Estrategia Entrelazando como parte de la política pública de atención a víctimas del conflicto.

El décimo capítulo, titulado “Turismo Comunitario para Impulsar el Desarrollo Socioeconómico de las Comunidades Rurales: Caso Surutato, Badiraguato, México”, tiene como objetivo identificar los recursos endógenos que constituyen el patrimonio turístico de la región y evaluar la participación comunitaria en el desarrollo de la actividad turística. Se concluye que el turismo debe contribuir a reducir la pobreza en la comunidad rural, manteniendo un equilibrio entre el desarrollo turístico y la preservación del patrimonio natural y cultural que sustenta esta actividad.

Los editores/compiladores

Capítulos

Capítulo 1

Políticas públicas de las tecnologías de información y comunicación: una visión desde los ecosistemas digitales de Puerto Libertador Córdoba – Colombia

Marilú Tibusay Acurero Luzardo¹

María Elena Pérez Prieto²

Lucimio Levis Jiménez Paternina³

Resumen

La conexión a Internet de las regiones debe ser sólida y competitiva, capaz de soportar las pretensiones del entorno regional, nacional e internacional. La investigación analiza la adopción de las políticas públicas en Tecnologías de Información y Comunicación en Puerto Libertador, Córdoba, Colombia. La investigación tiene un enfoque cuantitativo, ya que se fundamenta en la recolección y análisis de datos numéricos, siguiendo los principios del método científico y la lógica deductiva. Se concluye que la ejecución de las políticas públicas relacionadas con el uso de las TIC en el Municipio de Puerto Libertador, departamento de Córdoba, se ha visto afectada por varios aspectos, como la escasa adopción de las políticas en la región y la falta de planes que impulsen el aumento de los indicadores de transformación digital. Esto dificulta la provisión de herramientas adecuadas para mejorar los servicios ofrecidos en la región. En cuanto a los ecosistemas digitales,

1 Posdoctora en Políticas Públicas y Paz Social. Doctora en Ciencias Gerenciales. Magíster Sienciarum en Gerencia Financiera. Ingeniera de Sistemas. Docente Investigadora de la Corporación Universitaria del Caribe – CECAR, Colombia. Categorizada por Minciencias Asociado. Directora Grupo de Investigación: Estudios Socioeconómicos, Administrativos y Contables. Correo: marilu.acurerol@cecar.edu.co; mariluaacurero@hotmail.com. ORCID: 0000-0003-3175-6620

2 Posdoctora en Políticas Públicas y Paz Social. Doctora en Gerencia. Maestría en Gerencia de Recursos Humanos. Licenciada en Administración Gerencia Industrial. Docente Investigadora de la Corporación Universitaria del Caribe–CECAR, Colombia. Categorizada por Minciencias Asociado. Grupo de Investigación: Estudios Socioeconómicos, Administrativos y Contables. Correo: maria.perezpr@cecar.edu.co; perezmariele@gmail.com. ORCID: 0000-0001-7476-5995

3 Magíster en Gestión de Organizaciones. Especialista en Finanzas. Especialista en Revisoría Fiscal. Contador Público. Docente Investigador y Decano de FACEA de la Corporación Universitaria del Caribe – CECAR, Colombia. Correo: Lucimio.jimenez@cecar.edu.co. ORCID: 0000-0001-5324-0110

se puede decir que, a pesar de que los empleados de una empresa o negocio desarrollen competencias orientadas a las nuevas prácticas digitales con el objetivo de mejorar el servicio ofrecido y brindar soluciones eficaces en tiempo real y de forma remota para contribuir al crecimiento de la empresa y la satisfacción de los clientes, no pueden lograrlo debido a que la conectividad y el servicio de Internet no cumplen con los indicadores estándares de calidad y cobertura que debería tener el municipio.

Palabras clave: políticas públicas, políticas públicas en tecnologías de información y comunicación y ecosistemas digitales.

Public policies for information and communication technologies and: a view from digital ecosystems of Puerto Libertador Córdoba – Colombia

Abstract

The internet connection of the regions must be solid and competitive, capable of supporting the claims of the regional, national and international environment. The research analyzes the adoption of public policies in Information and Communication Technologies in Puerto Libertador Córdoba–Colombia. The research has a quantitative approach since it is based on the collection and analysis of numerical data, following the principles of the scientific method and deductive logic. It is concluded that the execution of Public Policies related to the use of ICT in the Puerto Libertador Municipality of the department of Córdoba, has been affected by various aspects, such as: the low adoption of policies in the region, as well as the plans that drive the increase in digital transformation indicators, that provide adequate tools to ensure that the possibilities of improving the services offered in the region. Regarding digital ecosystems, it can be said that despite the fact that the employees of a company or business develop skills oriented towards new digital practices, with the aim of improving the service offered and providing effective solutions in real time and remotely, to contribute to the growth of the company and the satisfaction of the clients; they cannot achieve what they want given that connectivity or internet service does not meet the standard indicators of quality and coverage that the municipality should have.

Keywords: public policies, public policies on information and communication technologies and digital ecosystems.

Introducción

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2016) manifiesta que el número de usuarios conectados a Internet creció un 10,6% entre los años 2000 y 2015 en América Latina y el Caribe. Sin embargo, persisten problemas en lo que respecta a velocidades de conexión y acceso al servicio entre zonas urbanas y rurales, lo que no ocurre, por ejemplo, con el uso de la televisión, que es más popular y accesible que Internet. La elección de la tecnología para proporcionar servicios de conectividad a Internet es variada en general, pero cuando se enfoca en zonas rurales, la perspectiva varía debido a los múltiples factores que deben ser considerados.

Sin embargo, para lograr un impacto económico positivo en la región, además de promover la operatividad entre dispositivos y sistemas, se requiere una óptima adopción de nuevas tecnologías en función de medidas de seguridad, protección de datos personales, privacidad y propiedad. Esto se impulsa desde la agenda de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y los Planes de Acción sobre la Sociedad de la Información de América Latina y el Caribe (CEPAL, 2015). Por esta razón, se promueve el desarrollo de una economía digital en países como Chile, Colombia, México y Uruguay, los cuales han actualizado sus políticas nacionales en el ámbito digital y las han propuesto para las próximas agendas.

La conectividad y el uso de Internet en las regiones son insuficientes y desiguales. Además, los altos costos de transmisión de datos y los dispositivos electrónicos necesarios para la conexión siguen dificultando el acceso a Internet en estas áreas (Drees-Gross, 2021). Según la CEPAL (2016), desde 2015 se ha señalado que menos de la mitad de la población de América Latina y el Caribe tiene acceso a la banda ancha fija, y solo el 10% cuenta con fibra óptica de alta calidad en sus hogares. Además, el 87% de la población tiene acceso a una señal 4G, pero solo el 37% utiliza la banda ancha. Esto significa que aproximadamente solo cuatro de cada 10 personas en las zonas rurales de América Latina pueden conectarse a Internet.

Según GSMA⁴ (2022), la variación en la conexión a Internet en América Latina en 2022 fue del 70% en zonas urbanas, manteniendo estándares de

⁴ Asociación GSM (abreviadamente GSMA) es una organización de operadores móviles y compañías relacionadas, dedicada al apoyo de la normalización, la implementación y promoción del

calidad, mientras que en los centros poblados y rurales experimentó un aumento del 28.8%. Sin embargo, aún existen poblados en la región que carecen de acceso a Internet.

Por otro lado, los planes de datos y los dispositivos con acceso a Internet no son accesibles para las personas de bajos ingresos en la región. En promedio, el costo de un plan de datos de solo 1GB representa el 2.7% del ingreso familiar mensual (o entre el 8% y el 10% para el quintil inferior en algunos países), superando el umbral de asequibilidad del 2% establecido por la Unión Internacional de Telecomunicaciones. Además, el costo del teléfono inteligente básico más económico disponible representa entre el 4% y el 12% del ingreso familiar promedio en gran parte de la región, llegando al 31% y 34% en Guatemala y Nicaragua, y hasta el 84% en Haití. Abordar la brecha digital es una necesidad urgente que requiere acciones políticas para reducir los costos, ampliar el acceso e incentivar la participación tanto de la ciudadanía como del sector privado.

No obstante, estudios de Katz (2009 y 2010) revelan que países como Chile lograron aumentar el acceso a Internet en un 10% y demostraron que el desempleo disminuyó en un 2%. Pero no se limita a esto, cada empleo generado por el uso de las TIC también aumenta la demanda de empleos en diversos sectores de la economía, al tiempo que mejora la competitividad regional. Asimismo, el Banco Mundial (2021) evidencia que un aumento del 10% en la penetración de Internet ha elevado el Producto Interno Bruto en hasta un 1.38% en los países en crecimiento. Es claro que el avance tecnológico genera empleos tanto directos como indirectos que contribuyen a mejorar la productividad regional. Vale la pena destacar que el avance tecnológico que Colombia ha experimentado en la última década ha incluido notables mejoras en la penetración de Internet en las regiones.

Ahora bien, al observar este panorama, se nota que Colombia, en su marco legal, garantiza la igualdad en términos de derechos básicos para todos los ciudadanos ante la ley. El artículo 1 de la Constitución Política establece que Colombia es un Estado de derecho y que los ciudadanos son su fin esencial. Además, el artículo 365 hace referencia a los servicios públicos como inherentes a las funciones sociales, y el Estado tiene la responsabilidad

de garantizar la prestación efectiva de estos servicios a todos los residentes del país.

De esta manera, García y Rodríguez (2017) manifiestan que Colombia, para el año 2016, tenía un uso del correo electrónico entre el 4% y el 8%, en contraste con los países de la OCDE, que se encuentran entre el 42% y el 53%. Países como México, Argentina y Brasil tenían un uso cercano al 70% en la realización de trámites electrónicos. Como se puede observar, la brecha de Colombia en comparación con estos países es significativa, siendo del 38% al 45% y del 62%, respectivamente. Esto justifica una intervención expansiva por parte del Estado para reducir estas disparidades.

No obstante, el gobierno colombiano, desde el año 2010 según el Departamento Nacional de Planeación (DNP, 2010-2014), ha impulsado el proceso de modernización respaldado en las TIC, a través del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación–MinTIC (2014), que establece una hoja de ruta con el propósito de reducir los problemas de comunicación que existen entre las regiones. Para tal fin, pone en marcha el Plan Vive Digital (2010-2014), cuyo propósito es generar un sistema de comunicación que permita el desarrollo de tecnología para las personas de escasos recursos, generando empleo, compartiendo recursos e información y ampliando el número de talentos, con el fin de vincular las regiones a la era de la información. Sin embargo, no se logran los objetivos previstos para la inserción de las regiones en el uso de internet.

Aunado a esto, el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación de Colombia–MINTIC (2015) ha destacado desde el año 2015 la importancia de los avances en materia de regulaciones legislativas y estructurales. Colombia optimiza su cobertura y la capacidad de responder a la demanda actual que ha referido a la adopción de las Tecnologías de la Información y Comunicación – TIC dentro del país. También señala Acurero, Jiménez & Jiménez (2020) que esto depende de la efectividad de las herramientas vinculadas para el uso de las TIC, así como de varios factores que pueden determinar su funcionamiento, como es el caso de la disposición de tecnologías apropiadas para regular el espectro electromagnético, así como de las disposiciones que establezcan las instituciones gubernamentales para su uso dentro del territorio.

Además, se establece que el departamento a corto plazo, en relación con las implementaciones y regulaciones nacionales, presenta pérdidas que involucran el bajo aprovechamiento de herramientas y aplicaciones tecnológicas que podrían potenciar el mercado regional. Esto también se refiere a la gestión de estrategias e instrumentos que influyan en el crecimiento tecnológico e innovador, con el propósito de posicionarse en los niveles de competitividad de las grandes regiones del país.

De igual manera, Córdoba, Neiva, Manizales, Popayán, San Andrés y Villavicencio tampoco cuentan con una ocupación estándar de estaciones de trabajo que asegure una distribución equilibrada del espectro electromagnético. Este aspecto afecta seriamente el nivel de conectividad en estas zonas, y se determina que no se alcanza una cobertura adecuada por parte de los operadores, ya que solo se ha logrado un porcentaje de ocupación del 56,22%. Esto se refiere a las zonas que se habían estipulado para cubrir por parte de los entes y diversos planes nacionales, los cuales forman parte del Sistema Nacional de Monitoreo (ANE, 2020).

De igual forma, se ha determinado que los componentes de infraestructura son esenciales para la prestación de servicios de telecomunicaciones. Estos deben tener la prioridad de implementar el espectro electromagnético de manera que generen la cobertura adecuada en el país y las regiones, en relación con la calidad del internet. Esto es especialmente relevante en el marco del proyecto gubernamental Plan Vive Digital, que a la fecha debe estar en completo funcionamiento.

Antes de la pandemia, el crecimiento económico se había acentuado, especialmente en los países emergentes. La amplia difusión de la tecnología digital e Internet ha dado lugar a un aumento en el flujo de bienes y servicios, activos financieros, personal, información y comunicaciones. Estas tecnologías sirven como plataformas para actividades como las comunicaciones, la información, el entretenimiento, el comercio, la provisión de servicios educativos, de salud y gubernamentales, y más recientemente, sistemas de producción complejos. Esto ha permitido que la economía mundial evolucione hacia una economía digital. Con la pandemia, estas tecnologías tuvieron un impacto positivo en las regiones, ya que se convirtieron en el principal medio de conexión disponible en ese momento.

Sin embargo, existen factores que aseguran una red óptima dentro del territorio colombiano, específicamente en el municipio de Puerto Libertador, Córdoba, que cuenta con un amplio espectro que puede respaldar al sector empresarial y satisfacer las exigencias tecnológicas. Para lograrlo, la conexión a internet debe ser sólida y competitiva, capaz de satisfacer las demandas del entorno regional, nacional e internacional. Por lo tanto, es necesario analizar el alcance de la legislación vigente en cuanto a la implementación de las empresas prestadoras de internet y telecomunicaciones, así como la capacidad, uso, calidad y velocidades alcanzadas en el espectro electromagnético colombiano.

Según las cifras del DANE (2018), el municipio de Puerto Libertador, Córdoba, tiene una población de 15.012 personas, de las cuales el 53.1% son hombres y el 47% mujeres. Además, el 72% de la población vive en zonas rurales y el 28% en áreas urbanas. Según el MinTIC (2018), la penetración del servicio de banda ancha es precaria tanto en áreas urbanas como rurales, y hay pocas antenas repetidoras que limitan la conectividad a internet en los corregimientos y veredas. Además, el Plan de Desarrollo Municipal (2020-2023) identifica diversas necesidades en el municipio, como alimentación, educación, convivencia, pobreza, economía y vías de acceso en mal estado, entre otros aspectos relevantes.

En este sentido, se debe considerar el desarrollo tecnológico del sector, incluyendo la creación de contenidos digitales productivos en diversos mercados virtuales. Estos contenidos pueden ser productos informativos en formato digital, que van más allá de la gestión de instructivos y material audiovisual relacionado con la formación. También abarcan el desarrollo de software y diversas aplicaciones que pueden complementar los servicios de cualquier sector empresarial. Por lo tanto, es necesario evaluar si las implementaciones de conectividad y herramientas TIC disponibles, incluida la velocidad de descarga en la región, afectan el rendimiento o el potencial competitivo en comparación con otras ciudades o municipios del país.

En este contexto de avances y limitaciones, es fundamental considerar el desarrollo del departamento de Córdoba. Este departamento ha enfrentado una serie de desafíos que han dificultado el crecimiento de las redes digitales. Especialmente, la falta de planes integrales para conectar toda la región ha sido un obstáculo. Estos planes comenzaron a presentarse en la segunda década del siglo XXI. Según Ramírez y De Aguas (2018), la región carece de

las herramientas necesarias para competir en igualdad de condiciones con otras regiones del país debido a múltiples limitaciones en el campo de la conexión digital. Esto hace que sea difícil mantenerse al día con las demandas del mercado actual y potenciar los servicios ofrecidos por el departamento.

Según lo antes planteado, el municipio de Puerto Libertador se encuentra en una serie de condiciones que no reflejan en su totalidad los alcances de las implementaciones promovidas dentro de los planes nacionales en el ámbito de la conectividad. A pesar de que se han promovido iniciativas en proyectos como Renovación del Territorio (2018) para mejorar las condiciones en la zona, incluyendo la cobertura integral de los hogares con estándares adecuados que fomenten el desarrollo territorial, aún persisten desafíos para el crecimiento del mercado digital a través de la innovación y el emprendimiento digital en la región.

En este sentido, el municipio de Puerto Libertador se encuentra en condiciones que limitan la plena expresión de los avances propuestos en los planes nacionales en el ámbito de la conectividad. A pesar de que se han promovido iniciativas en proyectos como Renovación del Territorio (2018) para mejorar las condiciones en la zona, incluyendo la cobertura integral de los hogares con estándares adecuados que fomenten el desarrollo territorial, aún existen obstáculos para impulsar el crecimiento del mercado digital a través de la innovación y el emprendimiento digital en la región.

¿Cómo se aplican las Políticas Públicas de las TIC en el desarrollo de las Redes Digitales para la construcción de infoproductos en el municipio de Puerto Libertador, Córdoba?

Políticas públicas en tecnologías de información y comunicación

Las políticas públicas en Tecnologías de Información y Comunicación en Colombia son delineadas a través del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación (MINTIC). Este ministerio enfoca sus políticas en mejorar la conectividad a Internet con el propósito de incentivar y promover la interconexión y participación ciudadana. Esto se logra mediante la comunicación a través de diversos dispositivos electrónicos, como teléfonos celulares, computadoras, tablets, entre otros, que permiten la transferencia de voz, videos y datos a través de diversas redes de comunicación. Estas tecnologías facilitan la interacción a través de las redes y el correo electrónico.

En cuanto a las políticas públicas para la adquisición de las TIC, los ciudadanos colombianos tienen derecho a adquirir esta tecnología para comunicarse con otros usuarios a través de una red de banda ancha que garantice el acceso universal a la información. Estas políticas se han implementado en diferentes departamentos del país, incluyendo aquellos municipios con dificultades de acceso en los últimos gobiernos.

Aunado a esto, durante el período 2014-2018, se continuó con el proceso de expansión tecnológica a través del Plan Nacional de Desarrollo del Estado, denominado “Todos por un Nuevo País” (DNP, 2018). Este plan sirvió como base para establecer el Plan Estratégico propuesto para Colombia hasta el 2023, impulsando las transformaciones necesarias para construir una sociedad viable y equilibrada en todos los ámbitos.

Asimismo, para los años 2018-2022, el Estado colombiano presentó el Plan TIC (2018-2022), titulado “El Futuro Digital es de Todos”, que contempla la integración de los poblados y municipios del país mediante las TIC. El objetivo es lograr la participación de los ciudadanos en los servicios del Estado a través de plataformas electrónicas que les permitan realizar trámites de manera más eficiente. En este contexto, Urduy (2018) señala que los planes diseñados para mejorar la conectividad del país obligan a investigar los elementos implícitos que permiten la optimización de este servicio, como las regulaciones espectrales que lo rigen. Una revisión de la política de gestión de las TIC en el país destaca la importancia de implementar un control y monitoreo del espectro electromagnético a nivel nacional.

Del mismo modo, es necesario considerar los avances que se están desarrollando en relación con las nuevas herramientas e instrumentos que trae consigo el Plan TIC, cuya vigencia se caracteriza por la introducción de la red 5G. Esta tecnología busca mejorar la velocidad de conexión, el tiempo de respuesta en el uso de la web y permitir la conectividad de varios dispositivos al mismo tiempo, evitando las vulnerabilidades relacionadas con su implementación a nivel nacional (Rodríguez, 2019). Además, las redes 5G requieren arquitecturas y soluciones de seguridad sólidas, ya que conectan diferentes aspectos de la vida a las redes de comunicación. Por tanto, es crucial tener en cuenta los desafíos de seguridad y privacidad que surgen con las redes 5G, destacando que se proporciona una descripción general de las posibles soluciones que podrían llevar a un sistema 5G más seguro.

Este panorama hace referencia a la situación del país que obliga a considerar la prestación de servicios en todo el territorio nacional. Esto se basa en los planes de conectividad nacional que se han implementado desde la primera edición del Plan Vive Digital en 2010. También es importante destacar los bajos índices de conectividad en las zonas rurales, que históricamente no han sido consideradas en las mejoras e implementaciones de infraestructura y recursos tecnológicos que permitirían la conexión de estas áreas con las grandes ciudades. Esto afecta la competitividad de la región en su conjunto.

Los ecosistemas digitales

Las empresas que se adaptan al cambio digital forman parte de los ecosistemas digitales, que son redes de colaboración que buscan mejorar los servicios utilizando herramientas de tecnología de información y comunicación. De esta manera, los ecosistemas digitales apoyan el crecimiento comercial de la región (Tosete-Herranz, 2012).

Los ecosistemas digitales son redes de personas, herramientas TIC, procesos y sistemas que siguen ciertas pautas para transformar la producción de las sociedades. Se conectan con ecosistemas tecnológicos, redes de comunicación, aplicaciones, software y hardware que facilitan la interacción a nivel regional, nacional e internacional. También utilizan nuevas herramientas, sistemas, dispositivos y aplicaciones que crean nuevas realidades, como la aumentada y la virtual, que permiten ver en tiempo real y a distancia algunas actividades identificadas en el ecosistema digital.

Así, los ecosistemas digitales desarrollan en los empleados de una empresa o negocio competencias orientadas a las nuevas prácticas digitales con el objetivo de mejorar el servicio y ofrecer soluciones eficaces en tiempo real y de forma remota. De esta manera, contribuyen al crecimiento de la empresa y a la satisfacción de los clientes, captando nuevos clientes potenciales y aumentando las ventas.

Al respecto, Muñoz (2021) señala que los ecosistemas digitales traen éxito en la gestión de las operaciones de las organizaciones, ya que son capaces de llegar a las diferentes áreas de la empresa. Estos ecosistemas incluyen herramientas tecnológicas que logran interconectar la organización con los clientes registrados en bases de datos y con el resto del mundo, mediante

la información que manejan para las diferentes transacciones que realizan, ofreciendo respuestas oportunas y entregando los productos requeridos.

Este modelo nace desde dentro y se adopta como una cultura, y para que sea una realidad se aprovechan bots, sistemas generadores de datos, inteligencia artificial, machine learning, aplicaciones móviles, entre otros. Todos estos instrumentos son de mayor provecho y utilidad en el segmento financiero en el que nos movemos, donde los consumidores demandan cada vez más rapidez y seguridad en los servicios que reciben. Una de las principales exigencias es contar con información en tiempo real de sus operaciones y también solicitar los productos desde la comodidad de donde se encuentren.

Estas expectativas se han podido canalizar satisfactoriamente a través de una aplicación que hoy es una herramienta diaria y común. Además, el contenido y las facilidades que ofrece marcan la diferencia en la experiencia de los usuarios. En este espacio, se pueden centralizar todas las opciones estratégicas tanto para las organizaciones como para sus clientes. En nuestro caso, hablamos de educación financiera, trámite de créditos y la posibilidad de administrar y transferir dinero de manera ágil y segura. Actualmente, los monederos electrónicos son una tendencia muy atractiva que ofrece la posibilidad de realizar una gran cantidad de trámites desde el teléfono móvil. De manera sencilla, los usuarios pueden realizar transacciones recurrentes, como los pagos de servicios públicos, y tomar decisiones financieras desde su teléfono celular, justo lo que la mayoría de las personas buscan.

Este es solo un ejemplo de cómo se puede acercar a los clientes al uso de la tecnología a través de los ecosistemas digitales estratégicos. Combinar este modelo con un servicio presencial en una red robusta de centros de negocios ágiles, con tecnología de punta y que genere una buena experiencia al cliente, ha sido una decisión que, en nuestro caso, ha permitido brindar a los usuarios toda una experiencia integral de calidad. Lo más importante es que las organizaciones creen un ecosistema digital personalizado para su giro de negocio, segmento y oportunidades, y que a partir de ahí puedan dirigirse por una senda constante de innovación. La evolución es una obligación de todas las empresas; la innovación es la herramienta para lograrlo.

Los ecosistemas tecnológicos, tanto abiertos como propietarios, abarcan sistemas operativos, redes sociales, aplicaciones de software, tecnologías

y estándares, así como la World Wide Web (www), una plataforma de estándares abiertos que ha estado en funcionamiento durante más de 22 años. En la actualidad, es difícil imaginar su desaparición, ya sea a corto o medio plazo, debido a su penetración en nuestras vidas y su papel como base tecnológica que respalda la información a nivel mundial.

Además, existen ecosistemas tecnológicos cerrados, como Facebook, Instagram, Twitter y otros, que facilitan la comunicación a nivel mundial. Cada uno de ellos tiene sus propias reglas de diseño para la interacción social y la publicación de contenidos. Estos ecosistemas cautivan a los usuarios con su tecnología exclusiva y proporcionan aplicaciones que garantizan una experiencia de usuario uniforme y una interfaz coherente, independientemente del dispositivo utilizado, ya sea un ordenador de escritorio, un portátil, un smartphone o una tablet.

Hay más objetos en los que debemos empezar a pensar como soportes de nuestra vida digital, además de los móviles, ordenadores, tabletas y televisión. Debemos comenzar a considerar nuestra vida digital en su conjunto y explorar las soluciones que los diseñadores de interacción pueden aportar. Existe un potencial de negocio más allá de la distribución de contenidos que no se limita a lo que podemos ofrecer a quienes elijamos, como libros, vídeos y música. También hay oportunidades más allá de las tiendas de aplicaciones cerradas y propietarias. Cuanto mejor sea la comunicación entre ecosistemas y la compartición de contenidos, mayores serán los retornos económicos para las compañías tecnológicas y los beneficios para las personas. La World Wide Web lo demuestra y es el mejor ejemplo de ello.

Tecnología para aumentar la capacidad de transmisión de datos

La nueva tecnología Digital Video Broadcasting–Return Channel Terrestrial (DVB-RCT2) es una tecnología de televisión digital terrestre (TDT) de segunda generación que permite la transmisión bidireccional de datos entre el emisor y el receptor utilizando un canal de difusión (DL) y un canal de retorno inalámbrico (UL). DVB-RCT2 puede aprovechar cualquier tecnología de TDT existente para el canal de difusión, como ISDB-Tb, DVB-T o DVB-T2, y utiliza las características de DVB-T2 y DVB-RCT para mejorar la capacidad y la robustez del canal de retorno al combinar las ventajas de ambas, como lo señalan Radicelli-García, Pomboza-Floril y Cepeda-Astudillo (2017), para aumentar su capacidad de transmisión y lograr una menor

relación portadora a ruido (CNR). En cuanto al canal de difusión (DL), DVB-RCT2 puede utilizar cualquiera de las tecnologías de TDT existentes en Latinoamérica, como ISDB-Tb, DVB-T o DVB-T2, lo que la convierte en una tecnología versátil y adecuada para proporcionar acceso a Internet en zonas rurales, mientras que para el canal de retorno (UL), utiliza la arquitectura propia de RCT2 propuesta.

Por lo tanto, se elige la solución de TDT para la provisión de Internet en zonas rurales de Latinoamérica. Esto se debe, en primer lugar, a que el estándar propuesto, DVB-RCT2, ofrece una mayor velocidad en comparación con la tecnología 4G LTE. En segundo lugar, el equipo necesario para los usuarios es más asequible en el caso de la tecnología DVB-RCT2. Bastaría con tener una televisión con un decodificador de TDT con canal de retorno incorporado, o en su defecto, conectar dicho decodificador a un televisor convencional, lo que facilitaría su uso para los usuarios.

El objetivo es proponer una tecnología de TDT con mejores prestaciones que las tecnologías similares anteriores, lo que permitiría implementar una solución de conectividad a Internet en zonas rurales reduciendo al máximo los costos por usuario. Además, esto implicaría una menor necesidad de desarrollar nueva infraestructura de telecomunicaciones, ya que se aprovecharía la infraestructura existente de la TV analógica y/o digital.

Las características y la arquitectura de la tecnología de TDT con canal de retorno inalámbrico, conocida como DVB-RCT2, se comparan con la tecnología celular 4G LTE en términos de ancho de banda, esquemas de modulación, velocidades de transmisión de datos tanto en la bajada como en la subida, intervalo de guarda utilizado, metodología de acceso, portadoras empleadas, transmisión de contenidos IP, técnicas de corrección de errores, entre otros aspectos. El objetivo de esta comparación es determinar cuál de estas dos tecnologías sería la más adecuada para proporcionar conectividad a Internet en zonas rurales.

Metodología del estudio

La investigación tiene un enfoque cuantitativo según Hernández, Fernández y Baptista (2014). Este enfoque se basa en la recolección y análisis de datos numéricos, siguiendo los principios del método científico y la

lógica deductiva. Busca cuantificar y explicar los fenómenos de manera objetiva, controlada y generalizable. Se caracteriza por tener un diseño no experimental y utiliza instrumentos estandarizados y validados para el análisis estadístico de los datos.

Por otro lado, el estudio es descriptivo y se respalda en una epistemología realista, reconociendo la importancia de la observación del fenómeno (Aguirre y Jaramillo, 2015). El enfoque descriptivo permite percibir los hechos desde la perspectiva de los participantes y contrastarlos con los estudios relacionados con la temática en cuestión. Su utilidad radica en comprender la información relativa a los objetos de estudio y cualquier situación para detallar su naturaleza y la forma en que operan en un contexto específico. El método elegido es el descriptivo, ya que es especialmente útil para los investigadores que buscan comprender quién, qué y dónde ocurren los eventos tal como se manifiestan en la vida real.

Ahora bien, en cuanto al estudio, inicialmente se realiza una exhaustiva revisión documental sobre la normativa de las políticas públicas y los planes de desarrollo de la región. El propósito de esta revisión es comprender las relaciones percibidas según los documentos analizados, como la normatividad existente, las regulaciones y los proyectos desarrollados en el territorio colombiano, específicamente en el sector urbano del municipio Puerto Libertador. Esto se hace con el fin de determinar los indicadores de conectividad y la calidad de las mediaciones suministradas por los entes particulares en consideración al espectro electromagnético de la región. Posteriormente, se entrevistan a varios empresarios del sector mediante una encuesta previamente validada. Esta entrevista se lleva a cabo con el propósito de verificar que el servicio de internet que prestan las operadoras del sector sea adecuado con respecto al desarrollo de contenidos y productos digitales.

Este alcance en el trabajo se implementa para determinar la manera en que se conecta la información recolectada de diversas fuentes que evidencian las regulaciones existentes en la conectividad nacional. Además, se utiliza una recolección ligada al análisis de contenido documental, que implica la observación de los lineamientos que establecen los operadores de internet que respaldan el servicio prestado. También implica la lectura de investigaciones que determinan el papel de este rendimiento en relación con la normativa de los planes de desarrollo a nivel nacional y regional.

Con respecto a las etapas que se deben seguir para la obtención de los datos relevantes en este tipo de investigación, se determina que, en primer lugar, se deben considerar documentos primarios (como libros, artículos científicos/académicos, normativas, tesis, entre otros de interés particular) y documentos secundarios, como boletines, informes de gestión, repertorios, archivos, entre otros. Para su análisis, se aclara que dentro de las lecturas documentales se realiza el análisis de contenido. Este análisis se lleva a cabo para corroborar la utilidad de los textos, observando decretos, leyes, programas y proyectos de impacto relacionados con la conectividad a nivel nacional, regional y municipal, así como las conclusiones que establecen las pautas y alcances de las implementaciones realizadas.

Para el presente estudio, se consideraron las empresas del sector tecnológico ubicadas en la zona urbana del municipio de Puerto Libertador. Se seleccionaron perfiles dedicados a este sector, especialmente en el ámbito tecnológico, abordando diversos aspectos y áreas relacionadas con la distribución y funcionalidad. El propósito de esta selección fue establecer la calidad de los servicios proporcionados por los operadores en términos de conectividad, así como comprender el alcance de las empresas digitales en la región, ya que estas deben adaptarse a las transformaciones impulsadas por los empresarios. Para este estudio, se entrevistaron un total de 20 participantes que trabajan en 5 empresas del sector tecnológico.

Análisis de resultados

Inicialmente, mediante las entrevistas realizadas a los empresarios del sector, se determinó que un 50% respondió que no cuenta con infraestructura e implementaciones suficientes para una excelente conexión a Internet. De igual manera, se reflejó lo mismo con respecto al pago del servicio. Por otro lado, se pudo verificar que el 80% de los encuestados manifestó tener dificultades con el servicio de Internet en la zona. Asimismo, el 70% de los encuestados expresó que en el municipio no se han realizado proyectos que ameriten una transformación digital de gran trascendencia.

En cuanto a las operadoras que ofrecen el servicio de Internet, Claro ocupa el primer lugar con un 89.5% de conexión hacia el sector empresarial, mientras que el 5.3% es para Hughes Net y el otro 5.2% es para Internet fijo.

Sin embargo, un 55% de los entrevistados opinó que el servicio es bueno, el 40% lo calificó como regular y el 5% como malo.

Por otro lado, en cuanto a la conexión a Internet para la producción de contenido digital, el 70% manifestó que Internet no es apropiado para la elaboración de contenido digital, mientras que el 30% considera que la conexión es apropiada.

En lo que respecta al servicio prestado por las operadoras para la solución de problemas, el 50% de los encuestados señala que solicitaron atención a las operadoras y fueron atendidos; el 35% no quedó satisfecho con el servicio prestado, y el 15% no logró solventar el problema presentado en su servicio. En general, se observa que un 50% tiene quejas del servicio prestado por las operadoras.

En relación con la velocidad de conexión a Internet que tienen los empresarios en sus establecimientos, se procedió a establecer un baremo según los estándares establecidos en la normativa vigente. Se encontró que el 35% de los entrevistados considera que la velocidad adecuada es de 150 Mbps para descargar y 75 Mbps para subir documentos o archivos. El 30% ha señalado que requiere un promedio de 100 Mbps para descargar y 50 Mbps para subir documentos o archivos. El 15% estipula que necesita aproximadamente 200 Mbps para descargar y 100 Mbps para subir documentos o archivos. Un 5% necesita cerca de 120 Mbps para descargar y 100 Mbps para subir, mientras que otro 5% necesita cerca de 2 megabits para realizar sus transacciones.

Conclusiones

La ejecución de las políticas públicas relacionadas con el uso de las TIC en el Municipio Puerto Libertador del departamento de Córdoba se ha visto afectada por varios aspectos, como la baja adopción de las políticas en la región y la falta de planes que impulsen el aumento de los indicadores de transformación digital. Estos planes deberían proporcionar herramientas adecuadas para asegurar que las posibilidades de mejorar los servicios ofrecidos en la región sean suficientes para garantizar el impulso de un mercado integral en el municipio y que los niveles de competitividad estén acordes a las demandas y necesidades de la región y a nivel nacional. En

este contexto, es importante destacar la disposición de los empresarios para identificarse y participar en la mejora del sector productivo de la región. Buscan traer a su pueblo la innovación tecnológica y el crecimiento cultural y económico.

La aplicación de las políticas públicas que regulan las redes digitales en el municipio de Puerto Libertador, Córdoba, se ha caracterizado por la falta de una adecuación sustancial de los diversos acuerdos establecidos a nivel estatal. Estos acuerdos no han considerado los cambios significativos que han ocurrido en el desarrollo empresarial del municipio. Además, las guías, manuales y protocolos de aplicación diseñados para el crecimiento del sector tecnológico e innovador no han tenido en cuenta el surgimiento de nuevos mercados.

También se han observado limitaciones relacionadas con los acuerdos establecidos con las operadoras de internet que operan en la región. Estos acuerdos han destacado las marcadas limitaciones territoriales debidas a la baja cobertura del espectro electromagnético, lo que afecta la capacidad de comunicación en la región.

Se observa que solo dos operadoras tecnológicas prestan sus servicios dentro de una infraestructura específica que contiene los permisos ofrecidos para la región mediante la comunicación de fibra óptica. Además, existe un solo cliente que opera a través de un servicio satelital proporcionado por Hughes.net. Hughes Communications es un proveedor estadounidense de servicios de comunicaciones por satélite. La compañía lleva a cabo su negocio de satélites a través de su subsidiaria de propiedad total, HughesNet, que resulta ser uno de los servicios novedosos ofrecidos no solo en la región, sino también en todo el territorio colombiano. El resto de los servicios funciona a través de fibra óptica y cableado de banda ancha.

Además, se pudo verificar que no es posible generar las prestaciones de servicios suficientes que aseguren la conectividad de la región debido a que el espectro de conexión es limitado. La infraestructura actual no es capaz de soportar velocidades de carga y descarga adecuadas para permitir que Puerto Libertador pueda crecer de manera efectiva en mercados emergentes. Esto afecta la capacidad de vender productos en línea, crear software y productos de aprendizaje que puedan ser un referente para la región.

En cuanto al alcance tecnológico de los operadores de las redes digitales, se ha podido determinar que el enfoque brindado por los empresarios que trabajan con contenidos estima que la conectividad y los alcances de las redes que lo soportan, considerando los estándares determinados para la zona, cuentan con varias limitaciones. Estas limitaciones no permiten describir las características requeridas por las empresas para su funcionamiento en forma digital. Por lo tanto, es importante destacar que, a pesar de la existencia de servicios y operadores completamente integrales para la realización de actividades de índole digital, aún no se ha logrado una adecuación propicia de la infraestructura para los servicios digitales del municipio.

Aunado a esto, este tipo de estándares no ha mejorado de forma significativa. Sin embargo, hay clientes que cuentan con los recursos monetarios disponibles para adquirir el servicio de conexión a Internet con operadoras privadas que garantizan la funcionalidad del servicio. Además, existe un porcentaje de usuarios que no tienen el poder adquisitivo suficiente para asumir un costo adicional por el uso de estos servicios, ya sea mediante la contratación de un servicio adicional de Internet o su extensión.

Por otro lado, la aplicación de políticas públicas en el municipio de Puerto Libertador sugiere la necesidad de fomentar tecnologías complementarias, como es el caso de los estándares DVB-RCT2, que permiten la implementación de soluciones de conexión a Internet en áreas rurales. Esto ayuda a minimizar el costo de conexión por cada usuario y reduce el costo general de este efecto. La implementación de infraestructura de telecomunicaciones se logra mediante la reutilización de la infraestructura de televisión analógica y/o digital existente. Las universidades deben priorizar estos mecanismos, dentro de los procesos de aceleración empresarial establecidos en la institución, para ejercer el liderazgo de acuerdo con su objetivo de cultivar ciudadanos que trabajen en beneficio del país. Esto garantiza una mayor participación en los planes emprendedores, independientemente de la región o entorno en el que se encuentren.

Referencias

- Acurero, M., Jiménez L.& Jiménez L. (2021) Políticas Públicas y las Tecnologías de Información y Comunicación en las instituciones educativas de Sincelejo, Sucre, Colombia. DOI: <https://doi.org/10.21892/9789585547933.2> <https://libros.cecar.edu.co/index.php/CECAR/catalog/view/110/166/2460-1>
- ANE (2021) Agencia Nacional de Expector – Colombia. <https://www.ane.gov.co/Agencia/Documentos%20compartidos/ANE%20Informe%20de%20Gesti%C3%B3n%202020.pdf>
- Banco Mundial (2021) Global Competitive index, World Bank, 2021 <https://datos.bancomundial.org/>
- CEPAL (2015) Plan de acción sobre la sociedad de la información y del conocimiento de América Latina y el Caribe (eLAC2015). <https://www.cepal.org/es/publicaciones/22580-plan-accion-la-sociedad-la-informacion-conocimiento-america-latina-caribe>
- CEPAL (2016) Aumenta fuertemente el uso y el acceso a Internet en América Latina y el Caribe. <https://www.cepal.org/es/comunicados/cepal-aumenta-fuertemente-uso-acceso-internet-america-latina-caribe>
- Drees-Gross, Franz (2021) El escaso acceso digital frena a América Latina y el Caribe ¿Cómo solucionar este problema? [https://blogs.worldbank.org/es/latinamerica/el-escaso-acceso-digital-frena-america-latina-y-el-caribe-como-solucionar-este#:~:text=En%20la%20actualidad%2C%20menos%20del,siendo%20bajos%20\(37%20%25%20\)](https://blogs.worldbank.org/es/latinamerica/el-escaso-acceso-digital-frena-america-latina-y-el-caribe-como-solucionar-este#:~:text=En%20la%20actualidad%2C%20menos%20del,siendo%20bajos%20(37%20%25%20)).
- DANE (2018) Perfil Puerto Libertador – Córdoba <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/censo-nacional-de-poblacion-y-vivenda-2018>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación (6a. ed. —.) <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Katz, R. (2009) “El Papel de las TIC en el Desarrollo–Propuesta de América Latina a los Retos Económicos Actuales”, https://www.researchgate.net/publication/266318692_EL_PAPEL_DE_LAS_TIC_EN_EL_DESARROLLO_-_Propuesta_de_America_Latina_a_los_retos_economicos_actuales
- Katz R. (2010) “ICT impact on development: a Latin American perspective on meeting the economic challenges”. Universidad de Columbia. https://www.academia.edu/7447175/Documento_Vivo_del_Plan

- García Zaballos, A., & Iglesias Rodríguez, E. (2017). Economía digital en América Latina y el Caribe: Situación actual y recomendaciones. Monografía del BID (Sector de Instituciones para el Desarrollo. División de Conectividad, Mercados y Finanzas); IDB-MG- 570. <https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/8701/Economia-digital-en-America-Latina-y-el-Caribe-situacion-actual-y-recomendaciones.PDF?sequence=1&isAllowed=y>
- Giordano, P., Ramos, A., Michalczewsky, K., & Ramos, B. (2017). Monitor de Comercio e Integración 2017: Más allá de la recuperación: La competencia por los mercados en la era digital (Infografía). <https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/8642/Monitor-de-Comercio-e-Integracion-2017.PDF?sequence=1&isAllowed=y>
- GSMA (2022) El Congreso Latinoamericano de Transformación Digital se celebrará en noviembre en Ciudad de México. <https://www.gsma.com/latinamerica/es/cltd-2022-el-congreso-latinoamericano-de-transformacion-digital-se-celebrara-en-noviembre-en-ciudad-de-mexico/>
- MinTIC (2018) Penetración de Banda Ancha. Municipio Puerto Libertador departamento de Córdoba. <https://colombiatic.mintic.gov.co/estadisticas/stats.php?id=51&jer=3&cod=23580&mun=>
- Muñoz, L. (2021). Los ecosistemas digitales como herramienta para fortalecer las organizaciones: La implementación de todo un entorno digitalizado ha demostrado traer éxito en la gestión de las operaciones. La Nación Retrieved from <https://www.proquest.com/newspapers/los-ecosistemas-digitales-como-herramienta-para/docview/2504937440/se-2?accountid=34487>
- Plan Nacional de Desarrollo (2014 – 2018). Todos por un Nuevo País <https://observatorioplanificacion.cepal.org/es/planes/plan-nacional-de-desarrollo-todos-por-un-nuevo-pais-de-colombia-2014-2018>
- Plan de Desarrollo Municipal (2020-2023). Plan de Desarrollo Municipal Puerto Libertador – Córdoba: Córdoba, Primero, Integral y Sostenible. <https://www.cordoba.gov.co/loader.php?lServicio=Tools2&lTipo=descargas&lFuncion=descargar&idFile=3885>
- Plan TIC (2018-2022), denominado “El Futuro Digital es de Todos”. https://micrositios.mintic.gov.co/plan_tic_2018_2022/pdf/plan_tic_2018_2022_20191121.pdf

- Radicelli-García, Pomboza-Floril & Cepeda-Astudillo (2017). Conectividad a Internet en zonas rurales mediante tecnologías de TDT (DVB-RCT2), o telefonía móvil (4G-LTE)
- Renovación del Territorio (2018) Agenda de Renovación del Territorio 2018. <https://www.renovacionterritorio.gov.co/#/es/page/inicio>
- Tosete-Herranz, F. (2012). Ecosistemas digitales. Anuario ThinkEPI, 6, 320-324. Retrieved from <https://www.proquest.com/scholarly-journals/ecosistemas-digitales/docview/2436913025/se-2>
- Urduy, C. (2018). Regulación de las señales electromagnéticas en Colombia a partir de la vigilancia y control del espectro. Bogotá D.C: Universidad Católica de Colombia. <https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/16092>
- UNITED NACIONES –UN (2010) “United Nations e-Government Survey 2010”, United Nations.
- UNESCO (2021) declaración universal’ de la inteligencia artificial. (2021, Dec 01). La República Retrieved from <https://www.proquest.com/newspapers/unesco-saca-adelante-la-declaración-universal-de/docview/2605568571/se-2?accountid=34487>
- Participación de mercado de banda ancha fija a nivel mundial 4T2022 <https://www.telesemana.com/blog/2023/04/25/participacion-de-mercado-de-banda-ancha-fija-a-nivel-mundial-4t2022/>
- PND (2010-2014) Plan Nacional de Desarrollo “Prosperidad para todos” https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Sinergia/Documentos/Balance_de_Resultados_PND_2010_final.pdf
- GSMA (2022) La Economía Móvil en América Latina 2022. <https://www.gsmainelligence.com/> https://www.gsma.com/mobileeconomy/wp-content/uploads/2022/11/SPANISH_GSMA_LATAM_ME2022_R_Web.pdf

Capítulo 2

El empoderamiento social y su influencia en la sustentabilidad comunitaria de las empresas cooperativas del municipio de San Pedro Tapanatepec

Xochitl Berenise Gonzales Torres¹
Martha Cecilia Méndez Prada²

Resumen

Actualmente, las comunidades buscan ofrecer un nivel de vida decoroso a sus pobladores. Por tanto, se considera la sustentabilidad comunitaria como un proceso en el cual la participación de sus miembros es indispensable para propiciar el manejo adecuado de sus recursos, a través del reconocimiento de su territorio, generando con ello un intercambio económico equilibrado. Esto permite a estas comunidades desarrollar capacidades y recursos para controlar su situación de vida. El surgimiento de empresas cooperativas para el logro de estos objetivos en los diversos territorios responde a las necesidades sociales, principalmente a la disminución de las brechas de desigualdad social y económica, generando empoderamiento social en dichas comunidades. Todo esto está alineado con los objetivos de la Agenda 2030 en materia de sostenibilidad. El objetivo de la investigación es analizar si el empoderamiento social presente en las cooperativas influye de forma positiva en la sustentabilidad comunitaria. Por lo tanto, la metodología propuesta para la obtención y recolección de información responde a las necesidades de una investigación mixta para correlacionar las variables de estudio.

Palabras clave: Empoderamiento social, cooperativas, sustentabilidad comunitaria, territorio.

1 Estudiante de Doctorado en Ciencias del Desarrollo Regional y Tecnológico por parte del Instituto Tecnológico de Oaxaca, línea de investigación Desarrollo regional sustentable. Correo: xbgt77@gmail.com, México, cp. 68000

2 Doctora en Ciencias, Corporación Universitaria del Caribe, CECAR, línea de investigación Competitividad. Correo: martha.mendez@cecar.edu.co, Colombia, cp.: 700001

Social empowerment and its influence on community sustainability of cooperative enterprises in the municipality of San Pedro Tapanatepec

Abstract

Currently, communities are seeking to offer a decent standard of living to their inhabitants, therefore, seen community sustainability as a process where the active participation of its members is essential to promote the proper management of their resources through the recognition of their territory, thus generating a balanced economic exchange, allowing them to develop capacities and resources to control their living situation. The emergence of cooperative enterprises for the achievement of these objectives in the various territories, responds to social needs, mainly to reduce the gaps of social and economic inequality, generating social empowerment in these communities, all aligned with the objectives of the 2030 agenda in terms of sustainability. The research objective is to analyze whether the social empowerment present in the cooperatives positively influences community sustainability, therefore, the proposed methodology for obtaining and collecting information responds to the needs of a mixed research to correlate the study variables.

Keywords: Social empowerment, cooperatives, community sustainability, territory.

Introducción

A raíz de la publicación del Informe Brundtland de 1987, el concepto de desarrollo sustentable se refiere a la satisfacción actual y futura de la población humana. Posteriormente, con los acuerdos propuestos en la Agenda 21, la creación de indicadores en materia de sostenibilidad en niveles espaciales y temporales se vuelve indispensable. Por lo anterior, la necesidad de generar indicadores acordes a las comunidades, tomando en consideración los aspectos culturales, sociales, ambientales, políticos y territoriales, como lo señala Galván Martínez et al. (2016), con la participación de sus pobladores, servirá para conocer la realidad en la que viven. De tal manera, la sustentabilidad comunitaria ocupa un lugar importante en el desarrollo de las comunidades al ser considerado un proceso donde la participación de sus pobladores es

indispensable para el bien común. Autores como Velázquez-Sánchez et al. (2017) refieren que la relación integral del ser humano con la naturaleza representa una alternativa de sustentabilidad comunitaria, siempre y cuando se logre la adaptación entre el desarrollo y la comunalidad.

De aquí, la importancia de reconocer las capacidades, fortalezas y competencias de la sociedad como una vía fundamental para el desarrollo y transformación de las comunidades, tal como refiere Silva & Loreto (2004) al señalar que este proceso, donde los miembros de una comunidad desarrollan conjuntamente capacidades y recursos para controlar su situación de vida bajo un actuar comprometido y consciente, se denomina empoderamiento social. En este contexto, la participación de la comunidad en organizaciones que trabajan en coaliciones para mejorar la calidad de vida de la localidad constituye un proceso de trabajo en equipo. De aquí que las empresas cooperativas, por sus características de constitución y lineamientos, sean organizaciones donde las personas buscan un bien común más que el lucro. Las características particulares del municipio de San Pedro Mixtepec, ubicado en el estado de Oaxaca, permiten analizar si el empoderamiento social presente en las cooperativas influye de forma positiva en la sustentabilidad comunitaria del municipio.

Problema de Investigación

Diversos investigadores en el ámbito de la Sustentabilidad Comunitaria, como Zarta Plinio, Toledo Víctor, Galván Dánae, Fernán José, Espejel Ileana, Moreno Federico, Velázquez María, Rivera Silva y Vergara María, han analizado la naturaleza e importancia de generar sociedades sustentables. Además, han destacado la necesidad de desarrollar un enfoque basado en valores de la sociedad que abarque aspectos económicos, culturales, territoriales y políticos de manera armoniosa a favor de estas sociedades.

El caso de México no es la excepción, ya que es un país comprometido con el desarrollo sustentable. Por lo tanto, es fundamental que este compromiso permee todas sus comunidades. Considerar las dimensiones de la Sustentabilidad Comunitaria y fusionarlas de manera armoniosa a través de la participación de la comunidad es determinante para su desarrollo (Galván, Fermán y Espejel, 2016).

Es importante mencionar que, para la presente investigación, se considera la Sustentabilidad Comunitaria (SC) como la variable dependiente, cuyas dimensiones se abordarán en lo económico, social, cultural, político y ecológico. A continuación, se describirán las interrelaciones de estas dimensiones vistas desde la comunidad. La dimensión social de la sustentabilidad comunitaria juega un papel decisivo en la participación e hibridación de saberes al proporcionar a la comunidad la forma de ejercer sus derechos. Cardoso-Ruiz et al. (2016) señala estas formas como la representación participativa y comunitaria, denominada democracia. Además, incorpora elementos como la transparencia y el control social al conformar sus modos de organizarse.

Por su parte, la dimensión económica surge como una necesidad debido a la precariedad en los sistemas de comercio. Scoones (1998:38) señala que “los productos rurales ofrecen una importante contribución si se fomenta su producción, pueden sostenerse por sí mismas las comunidades”, creando mecanismos en pro de la independencia económica. En este mismo orden de ideas, en la construcción de una identidad cultural que permita generar valor a la comunidad, Acosta & Gudynas (2011) indican que la dimensión cultural se refiere a las acciones de proteger el patrimonio cultural, tradiciones, modos de vida y cosmovisión, es decir, al resguardo del patrimonio tangible e intangible de las comunidades que forma parte de una herencia indígena.

En la búsqueda de la transformación social, la dimensión política se encuentra centrada en la redistribución, reciprocidad, igualdad y equidad, donde la comunidad pueda vivir dignamente con respeto a la naturaleza. Toledo & Ortiz (2014) indican que, en el reconocimiento del territorio, la sustentabilidad surge como una fuerza emancipadora de las comunidades a través del poder social. De aquí que la participación en todos aquellos proyectos alternativos que se desarrollan en determinados territorios abre una perspectiva teórica y práctica que permite identificar el empoderamiento social, donde el objetivo está centrado en disminuir las brechas de rezago y marginación de las comunidades.

De manera similar, ocurre con la dimensión ecológica al identificar los recursos creados por la interacción del individuo con el entorno natural. Esto permite hacer frente a mantener o mejorar las capacidades de la comunidad. Por tanto, la visión para identificar el acceso y control de los recursos dependerá de las características de los modos de vida de la comunidad. Al respecto, Scoones (1998:7) señala que “un medio de vida sostenible depende

de la capacidad de un sistema para mantener la productividad cuando está sujeto a fuerzas perturbadoras, lo que implica evitar el agotamiento de sus recursos naturales”.

A partir de lo expuesto, surge como propuesta el empoderamiento social como aquella vía necesaria para el desarrollo y principalmente para la transformación de las comunidades. Para efectos de la presente investigación, se ve como la variable independiente, misma propuesta que se analiza desde su dimensión de acuerdo con los niveles: a) individual, b) organizacional y c) comunitario. A continuación, se expresa el origen y los objetivos de esta con las comunidades en donde se integran. Tal como lo señala Silva & Loreto (2004), el empoderamiento social como un proceso en los diversos niveles inicia desde la acción individual participando en actividades comunitarias y equipos de gestión laboral, experimentando el aprendizaje en la toma de decisiones. Este aspecto cognitivo se refleja en el entorno del individuo.

En este contexto, el siguiente nivel, tal como lo señala Zimmerman (2000, citado en Silva y Loreto, 2004), el agregado social, es aquel donde las organizaciones promueven oportunidades para las personas, sirviendo como contextos para desarrollar y ejercer el poder social. Analizado desde el punto de vista como unidad de análisis, esto implica el fortalecimiento de la organización en su conjunto para lograr sus objetivos sociales. Desde este punto de vista, se dice que las cooperativas, al tener objetivos sociales y conformarse para abordar problemas socioeconómicos basados en valores, integran miembros en beneficio de sus comunidades.

Partiendo de este hecho, Villacrés Montesdeoca & Lascano Aimacaña (2014) señalan la importancia de las cooperativas, ya que están sujetas a las condiciones y exigencias del mercado capitalista. La eficiencia operativa de estas es un elemento clave para asegurar el beneficio de sus socios al establecer, captar y colocar activos productivos que generen su rentabilidad. Con ello, se desarrollan las capacidades que se traducen en el empoderamiento de las organizaciones, necesario para su funcionamiento continuo.

A la par de la dimensión organizacional, la dimensión comunal se ve desde dos perspectivas: como comunidad empoderadora y como comunidad empoderada. Al respecto, Silva & Loreto (2004) señalan que este proceso es el resultado del empoderamiento que se ha alcanzado de manera individual para trabajar como parte de un conjunto y, con ello, dotar a toda la comunidad

de los recursos necesarios para todos sus miembros. Por lo tanto, incluir elementos como procesos locales para la toma de decisiones implica un sistema de gobierno abierto cuyo liderazgo esté orientado en favor de la misma comunidad.

Dadas las características de las variables que se abordarán en la presente investigación, es importante mencionar las particularidades que se relacionan con el municipio bajo estudio, como se enuncia a continuación. San Pedro Tapanatepec es un municipio ubicado al sur de Oaxaca, cuya organización social está vinculada a la explotación de los recursos naturales de su territorio. Es relevante destacar que, al encontrarse cerca del Océano Pacífico, cuenta con un importante número de cooperativas, tanto en el sector pesquero como en el sector financiero.

Para el caso del municipio de San Pedro Tapanatepec, según datos de la Secretaría de Finanzas del Gobierno del Estado de Oaxaca (2011), las principales actividades económicas relacionadas de manera significativa con el Producto Interno Bruto son el comercio, la agricultura y la ganadería. De esta manera, las características de las cooperativas establecidas en el municipio no están exentas de las diversas problemáticas que enfrentan estas mismas organizaciones a nivel nacional, tal como lo señala Nenadovic et al. (2018):

- Problemas de equidad social al distribuir derechos de aprovechamiento y apoyos.
- Políticas traducidas en programas y proyectos de apoyo que no favorecen al sector cooperativo.
- Falta de capacitación para la administración de la cooperativa.
- Falta de infraestructura y técnicos para su operación.

Por su parte, el Plan de Desarrollo Municipal de San Pedro Tapanatepec (2019), señala que, las cooperativas carecen de:

- Falta de conocimiento para la operación.
- Falta de programas de Capacitación.
- Bajos rendimientos
- Falta de infraestructura para su operación

- Deficiencias en la comercialización y segmentación de mercado

Si bien es cierto, los problemas señalados atienden al carácter económico, es importante considerar que las mismas exigencias del mercado han llevado a las comunidades a transitar por un proceso de intercambio de conocimientos y saberes a través de empresas de los comuneros. Por tanto, la forma de relacionarse responde a las mismas necesidades de cohesión y cooperación para su propio beneficio.

Dentro de los problemas que repercuten directamente en la comunidad se encuentra la igualdad entre hombres y mujeres, así como la participación que garantice las mismas oportunidades para ambos géneros y, en general, cualquier actividad que promueva la participación social, política, educativa y económica en beneficio de la sociedad (H. Ayuntamiento Constitucional de San Pedro Tapanatepec, 2019).

Los indicadores, como el rezago educativo, el acceso a la salud, la vivienda, entre otros, reflejan problemas estructurales y fundamentales, ya que hacen referencia a condiciones adversas en el desarrollo de las comunidades. Al respecto, Alcañiz Moscardó (2008) menciona que para poner en marcha el proceso de desarrollo, debe haber la creación y atracción de empresas competitivas que fomenten el empleo, teniendo en cuenta las características particulares de la sociedad y su población.

Por parte del municipio de San Pedro Tapanatepec, el Plan de desarrollo Municipal PDM (2019) reconoce sobre estas carencias:

- Bajas oportunidades de empleo y autoempleo
- Desigualdad política y social de las mujeres
- Pérdida de la lengua indígena
- Altos índices de adolescentes que no asisten a la escuela
- Violencia intrafamiliar y en el noviazgo
- Instalaciones educativas inadecuadas
- Altos niveles de rezago educativo
- Insuficientes espacios médicos
- Insuficiente cobertura a servicios básicos

- Dificultad para obtener la canasta básica.
- Inadecuada alimentación y altos índices de desnutrición.
- Carencia de áreas para adultos mayores
- Carencia de empleo a profesionales

Por tanto, con el reconocimiento de la problemática planteada, se señala la importancia de identificar los aportes del empoderamiento social, cuyo objetivo es mejorar las condiciones de vida de los pobladores de las comunidades bajo estudio. Además, estos aportes podrán ser objeto de observación para mejorar la articulación de las empresas (cooperativas) en la comunidad e incidir de forma positiva en el desarrollo de su población.

Aunado a lo anterior, con la creación de los Programas Nacionales Estratégicos, las instituciones comprometidas con la ciencia y tecnología organizan esfuerzos de investigación para abordar las problemáticas actuales. Tal es el caso de la soberanía alimentaria, los sistemas socioambientales y la sustentabilidad, que incluyen la conservación de ecosistemas terrestres, costeros y marinos con manejo y producción sustentable. El abordaje debe ser multidimensional, considerando la diversidad de saberes y experiencias de las comunidades.

Justificación

Uno de los objetivos primordiales de los Programas Nacionales Estratégicos es investigar de manera holística los problemas de las comunidades. Es importante señalar que la articulación de las capacidades científico-técnicas y la colaboración de los actores sociales son fundamentales para brindar una atención integral a los problemas que requieren soluciones. Una vez que se atiende la agenda general y se comprenden los problemas en su compleja dinámica y estructura, es necesario proponer y generar acciones concretas que contribuyan a resolver la problemática descrita. Por lo tanto, la presente propuesta pretende incidir de manera positiva en el fortalecimiento, consolidación y participación de las comunidades más vulnerables.

La presente investigación se realiza con el propósito de contribuir al conocimiento existente sobre el empoderamiento social en la sustentabilidad comunitaria del municipio de San Pedro Tapanatepec. Esto se hace considerando

el enfoque del desarrollo local y diseñando un modelo teórico explicativo que abarca varias áreas del conocimiento para analizar las variables de estudio en el marco de los enfoques y teorías adoptadas. Por lo anterior, el estudio pretende analizar la variable de sustentabilidad comunitaria desde la teoría del desarrollo, a través de sus dimensiones. Sin embargo, al ser una demarcación territorial específica, es indispensable considerar la perspectiva del territorio, los recursos comunes y la cultura en la identificación de los indicadores. Como señala Toledo & Ortiz (2014), esto es necesario debido a que México es un país multicultural.

En cuanto a la variable de empoderamiento social, esta será abordada desde la Teoría del desarrollo endógeno. Sin embargo, es importante mencionar que, al centrarse en las organizaciones y las empresas, la teoría de las relaciones de poder, propuesta por French y Raven (1959), puede ser utilizada en el ámbito local. Por tanto, como indica Santillana (2005), desde su expresión social, se analizan las diversas relaciones que surgen de las interacciones humanas. Este término está implícito en una comunidad, y las manifestaciones en lo político, económico, religioso, entre otros, expresan la relación entre individuos en ese contexto.

Si bien es cierto que el aspecto social resulta ser el más complejo, la teoría del desarrollo local marca en su conceptualización prácticas generadas por las interacciones del modelo de crecimiento y desarrollo. Por lo tanto, plantear el empoderamiento social como una propuesta representa una vía adecuada para el bienestar de las comunidades. De tal manera que se considera la teoría del desarrollo local (endógeno) en sus dimensiones económicas y locales para analizar la contribución y participación de los actores que se formalizan a través de alternativas para construir sociedades empoderadas. Con ello, la dimensión local provee atributos positivos para las comunidades rurales y aquellas donde la desigualdad se refleja en su población.

En lo que respecta a la justificación teórica, se debe considerar que Oaxaca es uno de los estados con mayor porcentaje de población en condiciones de pobreza (66.4 por ciento), cuyas localidades son rurales y su población se encuentra ocupada en actividades primarias, con un total de 250,410 unidades económicas, de las cuales 393 pertenecen a cooperativas de diversos sectores (DENUE, 2021).

Por otra parte, es importante resaltar que el Corredor Transístmico de Tehuantepec es uno de los proyectos a nivel regional que se incorpora en el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2019-2024 de la administración actual. Su propósito es unir el Golfo de México con el Pacífico Sur para crear una vía de comunicación entre ambos océanos, beneficiando así a más de 76 municipios y centrando sus esfuerzos en ayudar a la población más vulnerable y menos favorecida mediante la generación de empleo y mayor ingreso, respetando la identidad de las comunidades y pueblos indígenas (SEGOB, 2018), dentro de los cuales forma parte el municipio de San Pedro Tapanatepec.

Por otra parte, México se comprometió a avanzar en materia de desarrollo sustentable para garantizar a nivel local y comunitario, según el artículo 2 constitucional, que señala el abatimiento de las carencias y rezagos que afectan a los pueblos y comunidades. Los municipios, estados y la federación tienen la obligación de coadyuvar a las actividades productivas y el desarrollo sustentable de las comunidades. Así pues, generar información a nivel local, considerando las variables en el contexto, permitirá obtener un panorama más cercano a la realidad que viven las comunidades (Galván Martínez et al., 2016). Dentro de las consideraciones relacionadas con la justificación teórica, es importante analizar la situación de desarrollo comunitario del municipio seleccionado.

Con respecto a la justificación metodológica, se llevará a cabo mediante un diseño de investigación mixto que contempla tres etapas, cada una de ellas con la aplicación de instrumentos y técnicas cualitativas y cuantitativas para el tratamiento de las variables de economía social y solidaria y sustentabilidad comunitaria en el área de estudio y su análisis. Esto se realiza con el propósito de responder a la pregunta general de esta investigación y cumplir con cada uno de los objetivos planteados. En este sentido, las características de la investigación son de tipo no experimental, ya que no se manipulará ninguna de las variables del fenómeno. Solo se realizará una revisión de este. Es importante señalar que la presente investigación es de tipo transversal y se considerarán como referencia estudios realizados sobre la Economía Social y Solidaria (ESS) y la Sustentabilidad Comunitaria (SC) con un intervalo máximo de 10 años anteriores, con el fin de acotar los resultados.

En cuanto a la utilización del método cualitativo, este permitirá obtener una comprensión de las variables al emplear la observación natural como

técnica principal. Esto se llevará a cabo a través de la observación científica para la obtención de datos primarios, que serán derivados del mapeo y diagnóstico situacional de la ESS y la SC en el municipio seleccionado. El objetivo es obtener de manera participativa, junto con el contexto de la comunidad, las variables relacionadas con la sustentabilidad comunitaria. En relación con el mapeo de las variables, se utilizarán herramientas analíticas como diagramas, figuras y esquemas para visualizar la sustentabilidad comunitaria.

Por otro lado, en la investigación cuantitativa, se llevará a cabo un análisis descriptivo y econométrico utilizando como fuentes de información los datos recopilados de los actores involucrados en la sustentabilidad comunitaria. El método de análisis se basará en la estadística descriptiva e incluirá medidas de varianza, covarianza, pruebas t, Chi cuadrado, desviación estándar, entre otros. Además, se adaptará el modelo de sustentabilidad comunitaria incorporando sus indicadores en una ecuación que describa la relación entre las variables. Esto permitirá determinar el valor de la variable dependiente (sustentabilidad comunitaria) en función de los valores atribuidos a las variables independientes (economía social y solidaria).

En lo que respecta a las características de los municipios, se recopilará información de datos primarios y secundarios obtenidos a través de una encuesta de escala Likert que se aplicará a los responsables del manejo de las cooperativas del sector. También se utilizará información proporcionada por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía y el Directorio Estadístico de Unidades Económicas. Todo esto servirá para determinar las características socioeconómicas asociadas a la sustentabilidad comunitaria. Este enfoque se fundamenta en el marco teórico y modelo teórico que permite la caracterización, categorización y operacionalización de variables.

Por último, la conjunción metodológica de los métodos cualitativos y cuantitativos permitirá el análisis y medición de las variables, además de establecer aproximaciones para comprender el fenómeno estudiado. Por ello, se considera que la evidencia empírica obtenida a través de la aplicación del diseño y los métodos propuestos será útil para investigaciones en otras áreas geográficas, poblaciones y comunidades.

A partir de lo planteado anteriormente, surge la siguiente pregunta: ¿De qué forma influye el empoderamiento social en la sustentabilidad comunitaria

de las cooperativas de San Pedro Tapanatepec? Esta pregunta se responderá a través del logro del objetivo de investigación, que se centra en analizar el empoderamiento social representado en las empresas cooperativas y su contribución a la sustentabilidad comunitaria en el municipio de San Pedro Tapanatepec, estado de Oaxaca.

Método del estudio

La investigación es de tipo mixto concurrente. Como señalan Hernández Sampieri et al. (2014), el propósito de esta investigación es dar a conocer la incidencia que tiene el empoderamiento social (como variable independiente/ propuesta) en la Sustentabilidad Comunitaria (como variable dependiente/ problema) desde las empresas cooperativas establecidas en San Pedro Tapanatepec.

En la rama cualitativa, se busca entender el proceso de concepción de sustentabilidad comunitaria por parte de los integrantes de las comunidades y las cooperativas, así como las prácticas derivadas de ella, mediante entrevistas y observación. En la vertiente cuantitativa, se pretende determinar la incidencia de ciertas dimensiones y categorías derivadas de esas prácticas sobre la equidad social, la disminución de conflictos, la participación, entre otros aspectos, a través de la aplicación de un instrumento estandarizado. El estudio se llevará a cabo en 16 cooperativas registradas ante la DENUE en el municipio bajo estudio. Por lo anterior, se considera utilizar un enfoque mixto, ya que se pretende a) realizar análisis de tendencias (método cuantitativo) y b) explorar en profundidad (método cualitativo) debido a la complejidad del problema a analizar. De esta manera, se busca tener una mayor capacidad explicativa mediante la recolección y análisis cuantitativos y cualitativos, así como su interpretación conjunta para ayudar a explicar los hallazgos obtenidos y reducir la incertidumbre.

Es necesario enfatizar que la justificación de utilizar dicho método radica en la construcción de una realidad “objetiva” con respecto al problema de investigación, que es la sustentabilidad comunitaria, así como una realidad “subjetiva” relacionada con las diversas percepciones de sus miembros y las interacciones que ocurren entre ellos en sus experiencias individuales. En

otras palabras, se busca obtener una visión holística y amplia del problema de investigación.

Además, el objetivo del método mixto en esta investigación es lograr una perspectiva más amplia y profunda del fenómeno, caracterizando el objeto de estudio al recopilar evidencia tanto cualitativa como cuantitativa. Esto se hace con el propósito de expandir el conocimiento y obtener una comprensión más completa del problema. Se busca, mediante la utilización de diversos enfoques metodológicos, proporcionar seguridad y certeza en las conclusiones a través de la triangulación de la información.

Resultados esperados

En el presente apartado, se llevará a cabo un análisis descriptivo de los datos relacionados con la identificación de las variables de empoderamiento social y sustentabilidad comunitaria. Estos hallazgos se describirán utilizando tablas, gráficos, dibujos, mapas mentales, etc. Para ilustrar la relación entre estas variables, el siguiente paso será realizar un análisis inferencial que responda a las preguntas de investigación e hipótesis. El objetivo principal de este estudio es evaluar la influencia del empoderamiento social en la sustentabilidad comunitaria en el municipio de San Pedro Tapanatepec. Esto se llevará a cabo considerando las características específicas del territorio y la cultura local, con respecto a su capacidad para enfrentar los desafíos del actual modelo económico capitalista dominante.

La presentación de un diagnóstico situacional de la variable de empoderamiento social es un resultado esperado de este estudio. Para lograr esto, se analizarán las particularidades del municipio bajo estudio, que incluyen sus costumbres, cultura, idioma, estructura gubernamental y municipal, entre otros aspectos relevantes.

Discusión de resultados

El objetivo de esta sección es comparar, contrastar y discutir los resultados y procedimientos con los de otros autores. Además, se busca reconocer las debilidades (limitaciones), tanto en términos de espacio y territorio como de búsqueda y acceso a la información. Del mismo modo, se destacarán las fortalezas (aportes) del estudio. En el caso del municipio bajo estudio, se ha establecido un convenio de colaboración con la municipalidad en el ámbito de la investigación. Se enmarcarán los resultados dentro del contexto

de estudio, que en este caso se centra en el empoderamiento social en las empresas cooperativas y su impacto en la sustentabilidad comunitaria del municipio de San Pedro Tapanatepec, Oaxaca. Por lo tanto, el principal aporte de este estudio radica en el análisis de estas variables en el contexto comunitario.

Según las investigaciones realizadas por diversos autores, se ha llegado al consenso de que el empoderamiento social representa una vía para el desarrollo y transformación de la sociedad. Además, cuando esta variable se aborda a nivel individual, se fortalece la capacidad del individuo, lo que se refleja en sus acciones a nivel organizacional. Posteriormente, esta influencia se extiende a nivel comunitario, donde se consideran las necesidades de la sociedad en su conjunto.

El análisis del empoderamiento social abre puertas de oportunidad para los individuos, promoviendo la igualdad y equidad de género como componentes fundamentales de la justicia social. Como señalan Fritz & Valdés (2006), el enfoque social aborda las relaciones de género, mientras que el enfoque cultural, un elemento central del empoderamiento, se centra en las ideologías de género, es decir, las interpretaciones culturales, especialmente las construcciones históricas a lo largo del tiempo y el espacio.

Es importante destacar que la participación de las mujeres en el ámbito económico, empresarial y político ha adquirido un papel cada vez más liberador. Por lo tanto, analizar la participación del género femenino en estos procesos es fundamental para contribuir al conocimiento sobre cómo puede impulsarse el desarrollo de las comunidades y cómo pueden lograr la sustentabilidad. Este estudio, al analizar las variables mencionadas en el contexto de la investigación y al alinearse con los objetivos de la Agenda 2030, contribuye a la creación de ciudades y comunidades sostenibles (Objetivo 11) y a la reducción de las desigualdades (Objetivo 10) a través del fomento de emprendimientos sociales.

Conclusión

Según los resultados esperados, se pretende concluir que el empoderamiento social, que es observable y medible en las empresas cooperativas del municipio de San Pedro Tapanatepec, influye de manera positiva en la sustentabilidad comunitaria. Sin embargo, es importante destacar que la dimensión cultural y el reconocimiento del territorio variarán y afectarán los resultados en cada comunidad, dado que la multiculturalidad presente en el Estado permite que cada comunidad tenga características particulares. Además, el uso de los recursos naturales en la gestión de estas empresas cooperativas está estrechamente relacionado con saberes ancestrales. En esta comunidad, la preservación de la lengua indígena y la cosmovisión son elementos presentes en las operaciones diarias y los modos de vida.

La creación de emprendimientos sociales, como las empresas cooperativas, permite la participación de la comunidad en diversos niveles. Además, estos emprendimientos responden a factores sociales presentes en las comunidades, como es el caso de San Pedro Tapanatepec, donde la asociatividad de los individuos es una característica que beneficia a los pobladores al abordar de manera efectiva los problemas estructurales.

Referencias

- Acosta, A., & Gudynas, E. (2011). *El buen vivir o la disolución de la idea del progreso*. https://www.researchgate.net/publication/271506103_El_buen_vivir_o_la_disolucion_de_la_idea_del_progreso
- Alcañiz Moscardó, M. (2008). *Redalyc.El desarrollo local en el contexto de la globalización*.
- Cardoso-Ruiz, R., Gives Fernández, L., Lecuona-Miranda, M., & NicolásGómez, R. (2016). *Elementos para el debate e interpretación del Buen vivir/Sumak kawsay*. https://www.redalyc.org/jatsRepo/281/28150017005/html/index.html#redalyc_28150017005_ref23
- DENUE. (2021). Directorio Nacional de Unidades Económicas. *Censos Económicos*. <https://www.inegi.org.mx/app/mapa/denue/default.aspx>
- Fritz, H., & Valdés, T. (2006). *Igualdad y equidad de género: aproximación teórico-conceptual*.

- Galván Martínez, D., Luis, J., Almada, F., & Espejel, I. (2016). *¿Sustentabilidad comunitaria indígena? Un modelo integral Indigenous Community Sustainability? An Integral Model.*
- Nenadovic, M., María, X. B., Espinosa, J., Huff, S., Crisol, J. L., Medina, M., Valdez, D., Rodríguez, S., Dyck, V., & Weaver, A. H. (2018). *Diagnóstico Nacional de las Organizaciones Pesqueras en México.*
- PDM. (2019). *Plan de Desarrollo Municipal Sustentable (2019-2021).*
- Sampieri, R., Fernandez, C., & Batista, P. (1369). *Metodología de la investigación*. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Santillana, A. (2005). *El poder y sus expresiones.* http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-00632005000300010
- Scoones, I. (1998). *Sustainable Rural Livelihoods: A Framework for Analysis.* <https://opendocs.ids.ac.uk/opendocs/handle/20.500.12413/3390>
- Secretaría de Finanzas del Gobierno Estado de Oaxaca. (2011). *Plan Nacional de Desarrollo de la Región del Istmo 2011-2016.* A. https://www.finanzasoaxaca.gob.mx/pdf/planes/planes_regionales/Istmo/Istmo.pdf
- SEGOB. (2018). *Presentación del Programa para el Desarrollo del Istmo de Tehuantepec | Corredor Interoceánico- Istmo de Tehuantepec | Gobierno | gob.mx.* <https://www.gob.mx/ciit/articulos/presentacion-del-programa-para-el-desarrollo-del-istmo-de-tehuantepec-227166?idiom=es>
- Silva, C., & Loreto Maria. (2004, November 2). *Empoderamiento: Proceso, Nivel y Contexto.* Pontificia Universidad Católica de Chile. <https://www.redalyc.org/pdf/967/96713203.pdf>
- Toledo, V., & Ortiz, B. (2014). *MÉXICO, Regiones que caminan hacia la sustentabilidad. Una geopolítica de las resistencias bioculturales.* <http://www.cidesca.org.mx/archivos/E2-2.pdf>
- Velázquez-sánchez, R. M., Gómez-velázquez, J., Antonio, A., & Santiago, M. (2017). *Sostenibilidad comunitaria y turismo en los grupos.* 7(2), 156–159.
- Villacrés Montesdeoca, A. M., & Lascano Aimacaña, N. R. (2014). *La eficiencia operativa y su impacto en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA limitada.* <https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/20857>

Capítulo 3

La gestión de la E-participación socio política de jóvenes universitarios en las redes sociales

Gertrudis Ziritt Trejo¹
Zahira Moreno Freites²
Adriana María Pérez Cedeño³

Resumen

El objetivo del estudio es establecer una relación entre el uso de las redes sociales en el contexto de las tecnologías móviles y la participación democrática electrónica (e-participación) de jóvenes universitarios. Se empleó una metodología de investigación descriptiva correlacional en una muestra de 256 estudiantes universitarios de pregrado. Se confirmó un modelo estadístico resultante en el entorno universitario mediante el uso de modelado de ecuaciones estructurales utilizando el software SmartPLS. Los resultados del estudio indican que las redes sociales WhatsApp e Instagram son los canales más utilizados por los universitarios en dispositivos móviles para ejercer su e-participación sociopolítica. El modelo articulado resultante destaca las variables de estudio y refleja una innegable cultura digital entre los universitarios, así como la necesidad en el país de crear nuevos espacios de poder sociopolítico ciudadano. Además, se identifican factores que influyen en grupos estables de participación e interacción social, opinión, compromiso y construcción de contenidos en las redes sociales. Este estudio aporta nuevo conocimiento a través de un modelo teórico relacional que busca fomentar una cultura de participación sociopolítica activa en línea. También contribuye al establecimiento de un nuevo poder social

1 Dra. en Ciencias para el Desarrollo Estratégico (UBV) con Postdoctorado en Estado, Políticas Públicas y Paz Social, (URBE). Licenciada en Administración, Especialidad Gerencia Industrial, Maestría en Gerencia de Recursos Humanos (UNERMB) Venezuela. Universidad del Norte, Barranquilla, Colombia. Docente-Investigadora. Correo: gziritt@uninorte.edu.co; gertrudisziritt@gmail.com. Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0175-3579>.

2 Dra. en Administración de Empresas (UV- España). Maestría en Gerencia Empresarial (UCLA- Venezuela) Maestría en Educación Superior (UFT- Venezuela), Estudios Avanzados en Organización y Estrategia (UZ- España). Universidad del Norte, Barranquilla, Colombia. Correo: debenvenutoz@uninorte.edu.co ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8470-4368>

3 Universidad del Norte, Barranquilla, Colombia. Dra. en Ciencias de la Educación (ULAC) Venezuela. Magister Scientiarum en Educación mención Enseñanza del Castellano (UDO). Licenciada en Educación mención Lengua y Literatura (UDO). Correo: aderamirez@uninorte.edu.co

tecnopolítico. Los resultados demuestran que los jóvenes son sujetos políticos, aunque su participación varía según las circunstancias y su propia forma de involucrarse en la política.

Palabras clave: participación sociopolítica, redes sociales, tecnologías móviles, e-participación democrática, jóvenes universitarios.

The management of the socio political E-participation of young university students in social networks

Abstract

The objective of the study is to relate the use of social networks in the context of mobile technologies and the democratic e-participation of university students. Using methodology and correlational descriptive research statistics in a sample of 256 undergraduate students, the resulting statistical model is confirmed in a university environment with modeling of structural equations using SmartPLS software. The results prove that in Venezuela, the social networks WhatsApp and Instagram are the channels most used by university students on mobile devices to exercise their socio-political e-participation. The resulting articulated model highlights the study variables, in an undeniable digital culture of university students, the need in the country to create new spaces of citizen socio-political power and the identification of factors in stable groups of participation and social interaction, opinion, commitment and construction of content on social networks. Thus contributing, new knowledge on the subject and added value through the recommendation of the analysis of a new theoretical model for the development of a culture of active socio-political participation in the network, with the establishment of a new technopolitical social power

Keywords: Sociopolitical Participation, Social Networks, Mobile Technologies, Democratic e-participation, University Students

Introducción

La influencia de los medios de comunicación en cualquier área de desarrollo de la sociedad es indiscutible. Continuamente surgen nuevas herramientas tecnológicas que habilitan varias maneras y canales de información y comunicación, a través de los cuales se puede interactuar con el mayor número de personas en tiempo real. Resulta interesante la cantidad de internautas que se reportan día a día en el mundo, disponiendo de las ventajas de las nuevas tecnologías. Estas tecnologías afectan la producción de la información desde la recepción, difusión e interacción (García & López, 2016).

En un informe sobre el porcentaje de población con acceso a internet y los hábitos de consumo de estos usuarios, destacada investigación realizada por Internet World Stats (2019) revela que, con una población a nivel general en las Américas de 1.015.892.658 habitantes según estadísticas de junio de 2019 (13,3% de la población mundial), internet presenta una penetración del 77,2% con 783.909.293 usuarios. América del Norte lidera con un 95% y América del Sur le sigue con un 71,8%, mientras que América Central presenta una penetración por porcentaje de población del 61,1% y el Caribe del 47,5%.

Al analizar las cifras mencionadas y compararlas con el uso de internet por región y países, específicamente en América del Sur, Venezuela presenta una penetración de internet del 53,1% en relación con su población de 32.381.221 habitantes y 17.178.743 usuarios (2,2% del total de las Américas). Estas cifras son similares a las presentadas por Tendencias Digitales (2017), que informaba una tasa de penetración del 55% para esa fecha. Es importante destacar que, especialmente en la época actual, estos datos han experimentado un aumento significativo debido al confinamiento por emergencia sanitaria. En este sentido, la Unión Interamericana de Tecnología (UIT, 2021, p. 1) menciona, en preparación para la Conferencia Mundial de Desarrollo de las Telecomunicaciones, que, según la directora de la Oficina de Desarrollo de las Telecomunicaciones de la UIT:

La Región de las Américas ha seguido aprovechando con entusiasmo el potencial de las tecnologías digitales, por lo que ha registrado un crecimiento sostenido de la infraestructura de las TIC, del acceso a la misma y de su utilización. A principios de

2020, más de tres cuartas partes de los mil millones de personas de la región utilizaban Internet, y la proporción de jóvenes que estaba en línea era del 90 %, lo que representa un logro impresionante, muy por encima del promedio mundial del 69 %.

Sin duda, tales estadísticas demuestran que Internet es un factor destacado de desarrollo humano y de participación social, ciudadana, académica y política, ya que ha derribado las fronteras que antes dividían a profesionales, ciudadanos y activistas (García-Orosa et al., 2020). No obstante, continúa siendo objeto de investigación y análisis las tendencias en el uso de esta herramienta tecnológica y su papel en el ciberactivismo que cada estrato de la sociedad puede ejercer a través de sus diversas plataformas.

Un estrato social de alto impacto como usuario de Internet es la juventud, que participa socialmente con frecuencia e interactivamente a través del fenómeno virtual de las redes sociales (García, Del-Hoyo y Fernández, 2014). Sin embargo, “el hecho de que se registre estadísticamente un alto tránsito de jóvenes utilizando las distintas funcionalidades de las redes... no es garantía de que sean conscientes de las posibilidades que estos medios ofrecen” (Moreno & Ziritt, 2019, p. 31). Esto es especialmente relevante para los jóvenes estudiantes universitarios, quienes a menudo carecen de la conciencia necesaria para utilizar estas plataformas de manera responsable en asuntos de sociopolítica y en la mejora de la calidad de vida de las naciones. En particular, Martínez (2011, p. 22) expone ciertas reflexiones que destacan las cualidades de una e-ciudadanía ejercida por la juventud, con sus distintivos rasgos de hiperconexión.

Al abordar la existencia o naturaleza de la e-ciudadanía y los posibles usos por parte de jóvenes y adolescentes nos encontramos con algunas reflexiones basadas en las condiciones de lo virtual: la reconsideración del tiempo y la desterritorialización del espacio, lo que supone relaciones más flexibles y desvinculadas, lo que en cierto sentido favorece y facilita las relaciones en las comunidades virtuales. Al establecer una relación en la que se comparten gustos, aficiones, emociones, preocupaciones o intereses por un determinado asunto o tema se puede proveer a los miembros de una comunidad virtual de suficientes lazos comunes como para constituir una comunidad... hay que enfatizar que las relaciones que se cultivan en la comunidad virtual permiten mayor autenticidad por la horizontalidad que admite lo virtual.

En tal sentido, esta investigación tiene como objetivo determinar la relación entre el uso de las redes sociales en el contexto de las tecnologías móviles y la e-participación sociopolítica de jóvenes en ambientes universitarios. Se busca verificar en qué medida esta relación está asociada con una ciudadanía activa, la interacción sociocomunitaria en su entorno y más allá de sus límites inmediatos, así como su participación en el desarrollo responsable de contenidos y activismo en asuntos políticos. Esto se hace con la intención de confrontar aspectos mencionados por Agudelo-Ramírez et al. (2013, p. 589) relacionados con la “construcción intergeneracional de singularidades, pluralismos, visiones alternativas y resistencias frente a los modelos predominantes de participación y representación política”. El objetivo final es promover una e-participación democrática que transforme la socialización política tradicional hacia una más interactiva y deliberativa, posibilitada por el uso continuo de redes sociales en dispositivos móviles.

En consecuencia, este trabajo desarrolla un marco de referencia de las redes sociales en el contexto de la conectividad móvil de los jóvenes, abordando la cibercultura de la juventud y su capacidad de convocatoria social. Además, se produce una teoría sobre la e-participación democrática activa. Seguidamente, se expone la metodología utilizada en toda la investigación, que incluye la prueba de fiabilidad por Alpha Cronbach, análisis estadístico descriptivo y análisis factorial. Los resultados se presentan de manera secuencial utilizando el modelo según la matriz de componentes rotados, junto con la correlación por d de Somers. Además, se verifica la estadística descriptiva mediante el método de modelaje estructural utilizando el software Smart PLS. La discusión incluye el contraste de hipótesis del modelo teórico. Finalmente, se presentan una serie de consideraciones conclusivas derivadas del modelo articulado de e-participación democrática.

Marco referencial

Redes sociales en el contexto de la conectividad móvil de los jóvenes

A partir de 1997, el mundo se interconectó de manera masiva a través de la creación de las redes sociales en espacios virtuales, un hecho que, paralelamente, transformó la forma tradicional de comunicar información,

incluido el periodismo (Canavalhas, 2010). Según Colás et al. (2013), esta evolución comenzó con la creación de diversas comunidades y usuarios virtuales centrados principalmente en la comunicación personal cotidiana. Posteriormente, estas redes sociales se utilizaron en ámbitos profesionales relacionados con la economía y avanzaron hacia su uso en fines académicos y científicos en otros campos profesionales.

Sin embargo, constantemente se exploran nuevas formas de uso de las redes sociales en función de los avances tecnológicos, el tipo de usuario, el entorno y las motivaciones. Desde esta perspectiva, las características específicas de los recursos y dispositivos electrónicos desempeñan un papel importante en el acceso y el aprovechamiento de estas redes. Domínguez y López (2015, p. 50) se refieren de manera explícita a los jóvenes como “usuarios nativos digitales”, destacando la relevancia de estos factores en sus estudios.

Aparentemente los jóvenes experimentan placer por vivir en una cotidianeidad altamente digitalizada, donde diversos aparatos salen y entran de sus actividades constantemente (computadoras, Internet, *laptops*, videojuegos, *smartphones*, entre otros), incluso en la actualidad las redes sociales digitales se han convertido en recursos fundamentales de expresión e interacción social entre los jóvenes; ya que a través de ellas pueden realizar actividades lúdicas y de entretenimiento, así como llevar a cabo prácticas de socialización, o el estar en contacto con personas cercanas a su vida cotidiana, recuperar la comunicación con familiares y amigos, así como establecer nuevas amistades e incluso encontrar pareja.

La realidad tecnológica de la juventud actual está en constante evolución, al igual que su desarrollo biopsicosocial. A medida que los jóvenes avanzan en sus etapas de crecimiento, también descubren nuevos usos de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y de los espacios virtuales de expresión. Varios autores señalan que este grupo etario “piensa y procesa la información de manera significativamente diferente a sus predecesores”. Se destaca que el consumo generalizado de las TIC desde una edad temprana les ha permitido adoptar una perspectiva diferente del mundo (Presky, 2001; Bedón & Salas, 2018: 6; Notley, 2009; Domínguez & López, 2015).

En el entorno universitario, los jóvenes tienen otros motivos para utilizar las redes sociales además de los juegos, la socialización y los fines académicos. Por ejemplo, algunos jóvenes participan en política y asuntos ciudadanos desde una perspectiva democrática y protagónica a través de movimientos estudiantiles, activismo social o simplemente para ejercer su derecho al debate público en cuestiones sociopolíticas de interés. En este contexto, los dispositivos móviles se convierten en la elección preferida, ya que les permiten mantenerse conectados de manera constante mediante mensajes de texto, fotos, imágenes, audios y participación como lectores o líderes en el ciberespacio. La relación entre estos dispositivos (smartphones, tablets, laptops) y el uso de las redes sociales digitales como Facebook, WhatsApp, Twitter, Instagram y YouTube es estrecha. La capacidad de conectividad en tiempo real y la amplitud de la conectividad son atributos valorados en este tipo de comunicación, lo que hace que cada avance en la tecnología móvil sea importante para aprovechar al máximo los servicios de información y comunicación.

De esta manera, las redes sociales en el contexto de la conectividad móvil de jóvenes universitarios registran altas posibilidades comunicativas y oportunidades a través de una cibercultura que, desde una perspectiva sociopolítica, permite el desarrollo del interés por los problemas en este ámbito y a su vez el incremento de un poder de convocatoria social que modifica su interactividad a través de entornos virtuales de e-participación democrática. A pesar de esta realidad, no podemos pasar por alto que muchos jóvenes se encuentran en situaciones difíciles y complejas, ya que carecen de acceso a las tecnologías digitales, como Internet y dispositivos móviles. Este contexto amplifica las brechas digitales y, como resultado, excluye a estos jóvenes de la e-participación. Además, la falta de acceso a la tecnología puede llevar a una falta de conocimientos digitales y al escaso desarrollo de las habilidades necesarias para participar activamente en línea (Ramírez-Castañeda & Sepúlveda-López, 2018). Estas son barreras significativas para la participación política y cívica de los jóvenes.

Cibercultura de la juventud y poder de convocatoria social

La cibercultura, también conocida como cultura digital o cultura de internet, se reconoce en el ámbito de la información y la comunicación como todos aquellos fenómenos culturales predominantes en la era actual de

profundos cambios sociales a través de las tecnologías digitales, la realidad virtual y relaciones sociales globales. Esta cultura se caracteriza por la interactividad, la hipertextualidad y la conectividad, gracias al uso masivo de las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación) (Levy, 2007; Castells, 2001; Kerkchove, 1999; Jenkins & Boyd, 2015; Calvo et al., 2019).

Para definir aún más la cibercultura, Avogadro (2012:1) la describe como una “cultura nacida de la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación en medios masivos como internet. Es una cultura de polaridades, opuestos, ventajas y desventajas, de libertad absoluta, anonimato y cibercrimes; constituida por ciberciudadanos con derechos y obligaciones”. Según la autora, esta cultura está marcada por una serie de aspectos tanto negativos como positivos, que generan reacciones encontradas en la sociedad para determinar hasta qué punto su masificación es beneficiosa o perjudicial. Aunque existen diversas opiniones y estudios sobre este tema, en su esencia, los problemas asociados al uso de las redes sociales, por ejemplo, suelen deberse más a cómo las utiliza el usuario que a la herramienta en sí.

Desde la perspectiva de esta investigación, la cibercultura se vincula con la participación y se convierte en una cibercultura participativa. En este contexto, la juventud universitaria se destaca como uno de los grupos de mayor influencia social a través de las redes sociales virtuales debido a su alto consumo en este ámbito. Este comportamiento de consumo ha sido documentado en diversas investigaciones (Guan & Subrahmanyam, 2009; Okazaki et al., 2012; Aguirre-Sala, 2013). Sin embargo, el tipo de participación que este grupo desarrolla en las redes sociales sigue siendo objeto de estudio, generalmente con el propósito de orientarlo de manera efectiva y específica hacia ciertas áreas, para que las redes sociales se conviertan en herramientas de empoderamiento de la juventud en su función comunicativa.

Tomando en cuenta los atributos del uso de las redes sociales por parte de los jóvenes, tal como han sido expuestos en investigaciones médico-psiquiátricas realizadas por Arab y Díaz (2015, p. 11), el presente estudio se enfoca en analizar la afirmación que estos autores hacen al plantear que “los nativos digitales tienen una mejor habilidad para tomar decisiones rápidas”. Esto se debe a que se ha demostrado que el uso constante de internet “estimula un mayor número de regiones cerebrales... y permite hacer frente a varios estímulos de manera simultánea”. Del mismo modo, los autores resaltan la importancia del uso de estas tecnologías de la siguiente manera.

Los medios digitales generan múltiples nuevos contextos para expresar y explorar aspectos de la identidad. Los individuos actúan en distintos espacios, creando diversas identidades que van cambiando a muy rápida velocidad y que pueden generar experiencias interpersonales e intrapersonales enriquecedoras o destructivas, según cómo se utilice la comunicación online (tiempo de uso, tipo de grupo social virtual elegido, entre otros). (pág.8).

Desde esta perspectiva, la participación de los jóvenes universitarios en el ámbito socio-comunitario y político a través de estas herramientas virtuales puede tener un impacto significativo en el nuevo panorama de la participación democrática. Esto es especialmente relevante cuando relacionamos estas ideas con la opinión de Baamonde (2015), quien sostiene que las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y las herramientas de la *Web 2.0* (y *Web 3.0*) ofrecen oportunidades concretas para el activismo político y la participación en la toma de decisiones en asuntos de la vida social y política de su entorno, marcando un avance considerable desde las formas tradicionales de comunicación.

E-participación democrática activa

La conceptualización de la e-participación democrática abarca varios términos en sí misma. Además de los términos evidentes, como e-comunicación, participación, democracia y activismo en línea (López, 2009; Serra, 2008; Meneses, 2015; Christakis y Fowler, 2010), también incluye los términos subyacentes pero conscientes, como la conceptualización de la participación sociopolítica, que es fundamental para que la democracia sea verdaderamente democracia. En este sentido, Aguirre-Sala (2012) plantea la participación política y ciudadana como dos formas distintas, pero intrínsecamente relacionadas, afirmando que “la participación política ejerce la democracia, mientras que la participación ciudadana la amplía”. En esta investigación, compartimos esta perspectiva y ubicamos ambos tipos de participación en el ámbito sociopolítico, donde la e-participación democrática se lleva a cabo a través de medios en línea o redes sociales, involucrando tanto reacciones como producciones activas, tanto individuales como colectivas, en contextos interactivos e hiperconectados que enriquecen el ejercicio de la democracia tradicional.

La implementación de la participación sociopolítica ha sido objeto de estudio y promoción por parte de varios autores contemporáneos, quienes la consideran un pilar del pluralismo democrático que equilibra el poder, las relaciones y las demandas entre ambas partes. Además, la vislumbran desde la perspectiva digital como una oportunidad para el activismo en sociedades que ya no confían en los medios de comunicación tradicionales (Hernández, 2017; Resina de la Fuente, 2010). Tanto el pluralismo democrático como las nuevas formas de activismo, presentes en estas ideas, plantean el caso venezolano como un ejemplo destacado. Este país se encuentra en una encrucijada entre el dominio unipartidista de un proyecto político y económico que se inició en 1998 y una crisis económica, política y social, exacerbada en los últimos años y marcada por la emigración masiva. Esta situación presenta un desafío considerable para los jóvenes que se enfrentan a un control sociopolítico restrictivo debido a su apoyo a ideas políticas diferentes al régimen, lo que restringe la pluralidad y socava los fundamentos de la democracia basada en la protección de los derechos fundamentales. En respuesta, muchos jóvenes han recurrido al uso de las redes sociales para ejercer de alguna manera sus derechos democráticos.

En consecuencia, el impacto que los asuntos políticos tienen en la individualidad de los jóvenes y en su vida social los impulsa a centrar su interés en la e-participación. A través de esta participación, buscan defender su derecho a tomar decisiones sobre aspectos relevantes de sus vidas, las comunidades, la sociedad y el país en general. Esto implica construir y compartir contenidos en interacción constante a través de las redes sociales (Anguita et al., 2018; Jenkins et al., 2015). Sin embargo, todavía se está estudiando la forma en que este proceso debe orientarse hacia una comprensión crítica de estos medios. El objetivo es que los jóvenes se apropiaran adecuadamente de los beneficios del uso de las herramientas tecnológicas móviles, las redes sociales y la implementación de ideologías y filosofías sociopolíticas que conduzcan a mejorar la calidad de vida en su entorno a través de una e-participación social, política, democrática, responsable y eficaz.

Metodología

La investigación se llevó a cabo utilizando un enfoque cuantitativo de investigación descriptiva correlacional, ya que el objetivo era determinar la relación entre dos variables. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010: 80), la investigación descriptiva tiene como objetivo especificar propiedades, características y rasgos importantes de un fenómeno, así como describir tendencias en un grupo o población. En cuanto a los estudios correlacionales, buscan conocer la relación o grado de asociación entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto particular. La evaluación de esta correlación implica medir cada variable por separado y luego cuantificar y analizar la relación. Estas correlaciones se basan en hipótesis que se someten a prueba.

Para recopilar la información, se utilizó un cuestionario en línea a través de Google Drive. El cuestionario constaba de preguntas con una escala Likert de cinco opciones de respuesta y estaba dividido en las siguientes dimensiones (factores):

A: Frecuencia con la que utiliza los recursos digitales en su teléfono celular para participar activamente con su opinión en asuntos que son problemas para la convivencia colectiva y democrática (Continuamente, Muy frecuentemente, De vez en cuando, Rara vez, Nunca).

B: Grado de acuerdo en relación con el uso del celular para facilitar la interacción social.

C: Grado de acuerdo en relación con el uso del celular para comunicar su opinión y la de otros en un esfuerzo colectivo.

D: Grado de acuerdo en relación con el rol que desempeña en cuanto a los contenidos y el nivel de participación política.

E: Grado de acuerdo en relación con el compromiso con la calidad de los contenidos que se comunican (Totalmente de acuerdo, Muy de acuerdo, De acuerdo, Muy poco acuerdo, En desacuerdo).

Los cuestionarios se distribuyeron intencionalmente a una muestra de 256 estudiantes de universidades en el centro-occidente de Venezuela. Estos estudiantes estaban cursando los últimos semestres de la carrera de Administración, un tramo curricular en el cual se lleva a cabo el servicio comunitario y los estudiantes tienen la oportunidad de participar activamente

en actividades sociales. La caracterización de la muestra revela una distribución de género con un 57.1% de mujeres y un 42.9% de hombres. En cuanto a la edad, el 70.2% de los participantes tenía entre 18 y 25 años, mientras que el 29.8% tenía entre 26 y 33 años.

El proceso estadístico se dividió en los siguientes pasos:

- 1) Diseño del modelo teórico de hipótesis.
- 2) Análisis de fiabilidad para validar la consistencia interna de los datos obtenidos. El análisis se basó en el valor Alfa de Cronbach, que mide la correlación promedio entre elementos.
- 3) La primera sección del cuestionario investiga el Factor A en los primeros cinco ítems y se realiza un análisis estadístico descriptivo de la muestra, destacando la frecuencia de uso de las redes sociales.
- 4) Dada la extensión del instrumento aplicado en esta investigación, se llevó a cabo un análisis factorial utilizando el método de componentes principales. Este método, según De la Fuente (2011:11), estima las puntuaciones factoriales a partir de las puntuaciones tipificadas de los primeros k-componentes y la matriz de cargas factoriales mediante las correlaciones entre las variables originales y esos componentes. Además, se utilizó la rotación Varimax, que busca minimizar el número de variables con cargas altas en un factor para facilitar la interpretación de los factores y simplificar la información de la matriz de correlaciones.

La reducción factorial se realizó excluyendo la variable “Uso de redes sociales”, que se consideró como el factor A. Las demás variables, relacionadas con la e-participación sociopolítica, se distribuyeron en los factores B (interacción social), C (comunicación de opiniones personales y ajenas en un esfuerzo colectivo), D (creación de contenidos y nivel de participación política y cívica), y E (compromiso con la calidad de los contenidos comunicados). Se utilizó el criterio del autovalor mayor a uno para la extracción de factores, garantizando así que cada factor aportara una varianza significativa a la estructura factorial final. Además, se eliminaron los factores que contenían únicamente dos variables o menos. Aquellas variables que tenían un bajo impacto (carga factorial menor a 0.5) se excluyeron de la estructura factorial. Los nombres de las variables latentes resultantes para cada grupo se asignaron a criterio de los investigadores, considerando los ítems incluidos en cada uno.

5) Se llevó a cabo un análisis de correlación utilizando tablas de contingencia y se examinó la medida direccional “d de Somers” para evaluar el caso en el que cada uno de los factores de participación sociopolítica dependiera del nivel de uso de los recursos digitales.

6) Para confirmar el modelo resultante en la primera etapa, se empleó el método de ecuaciones estructurales basado en la varianza a través del software SmartPLS 6.0 (Ringle, Wende y Becker; 2015).

7) Finalmente, se presentó un resumen de los resultados en un nuevo modelo articulado de e-participación democrática en jóvenes universitarios. A continuación, se presentan las hipótesis de investigación, y en la figura 1 se muestra el modelo teórico.

H1. La utilidad de las redes sociales digitales se relaciona positivamente con la interacción social de los jóvenes universitarios en asuntos de política y de convivencia ciudadana

H2. La utilidad de las redes sociales digitales se relaciona positivamente con las formas de comunicar información

H3. La utilidad de las redes sociales digitales se relaciona positivamente con el rol que se desempeña en cuanto al desarrollo responsable de contenidos en asuntos de sociopolítica

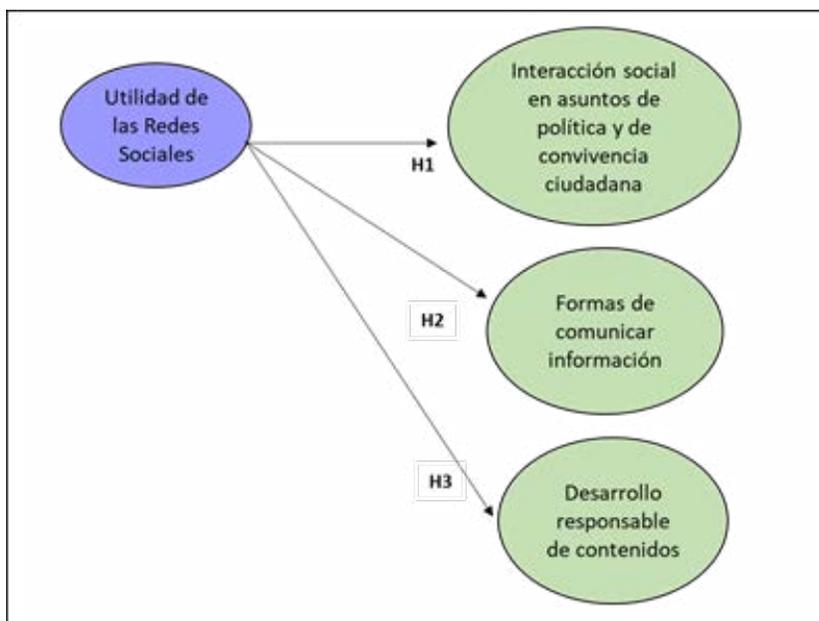


Figura 1. Modelo teórico de utilización de Redes sociales y la e-participación democrática en jóvenes universitarios Fuente: Elaboración propia

Para la fase confirmatoria de los resultados, empleamos el método de Modelaje Estructural de Ecuaciones (SEM por sus siglas en inglés, *Structural Equation Modeling*). Este método permite estimar cadenas de relaciones causales definidas teóricamente entre variables latentes utilizando herramientas estadísticas (Lobato, Rivera, Serrato, Gómez, León y Cervantes; 2011:40). En nuestro caso, utilizamos específicamente el modelaje basado en la varianza, conocido como Mínimos Cuadrados Parciales (PLS por sus siglas en inglés, *Partial Least Squares*). Esta técnica se aplica para explicar la varianza de las variables dependientes y determinar si el modelo hipotetizado se ajusta adecuadamente a la estructura de las relaciones propuestas.

Para llevar a cabo este análisis, empleamos el software SmartPLS, un programa diseñado para el modelado de rutas (gráficas) que involucran variables latentes utilizando el método de Mínimos Cuadrados Parciales. Este software fue desarrollado por los profesores Christian M. Ringle, Sven Wende y Jan-Michael Becker en la Universidad de Hamburgo, Alemania, en 2005. En esta investigación, utilizamos la versión profesional SmartPLS 6.0, que se distingue, entre otros aspectos, por permitir trabajar con muestras que superan los 100 sujetos, a diferencia de la versión para estudiantes.

Análisis y resultados

Análisis de fiabilidad

Teniendo en cuenta todos los ítems del cuestionario original, primero se realizó un análisis de fiabilidad para la escala utilizada. Se empleó el estadístico Alfa Cronbach, y se obtuvo un valor de 0,885, y Alfa Cronbach basado en elementos estandarizados de 0,886. Estos valores son mayores que el umbral aceptable de 0,7. Por lo tanto, se concluye que la encuesta utilizada es altamente confiable y puede considerarse como una herramienta de referencia sólida para las dimensiones consideradas en este estudio. Además, al examinar las correlaciones entre los elementos del cuestionario, se encontraron correlaciones máximas de 0,732 y mínimas de -0,074.

Tabla 1. Estadísticos de fiabilidad.

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	Nº de elementos
0,885	0,886	20

Fuente: Elaboración propia a partir de estadístico en SPSS 17.0

El siguiente paso fue determinar la medida de KMO para conocer la idoneidad de los datos en la adecuación del muestreo. La Tabla 2 muestra que la medida KMO es de 0,776 lo cual es favorable. Los resultados de la prueba de esfericidad de Bartlett indican que se rechaza la hipótesis nula de que los elementos no están correlacionados.

Tabla 2. Prueba de KMO y Bartlett.

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0,776
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	1503,555
	gl	190
	Sig.	0,000

Fuente: Elaboración propia a partir de estadístico en SPSS 17.0

La importancia de obtener un KMO bueno y rechazar la hipótesis nula a través de la prueba de Bartlett radica en que de esta manera se justifica el tamaño de la muestra y un procedimiento de reducción como el análisis factorial.

Estadística descriptiva

Las respuestas proporcionadas por la muestra en estudio en relación al cuestionario aplicado fueron procesadas utilizando el programa estadístico SPSS Statistics Base 17.0. A continuación, se presenta un análisis detallado de cada uno de los resultados.

En el factor A del cuestionario aplicado, se observaron variables relacionadas con el uso de las redes sociales, específicamente, la frecuencia con la que los encuestados utilizan los recursos digitales en sus teléfonos celulares o tabletas para participar activamente con sus opiniones en asuntos que afectan a la convivencia colectiva y democrática. Se evaluó en una escala del 1 al 5 el grado en que los encuestados utilizan las principales redes sociales en el país, como “Facebook”, “Twitter”, “Instagram”, “WhatsApp” y “YouTube”. Donde 1 representa “Nunca”, 2 “Rara vez”, 3 “De vez en cuando”, 4 “Muy frecuentemente” y 5 “Continuamente”. Los resultados para estas variables son los siguientes:

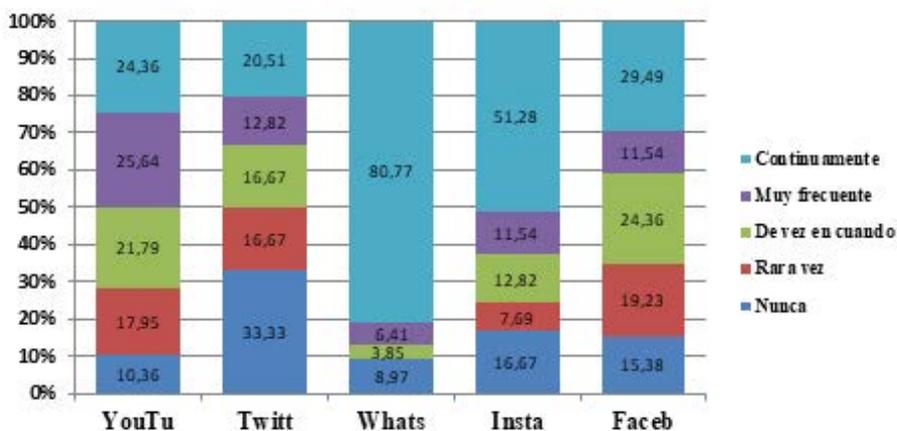


Gráfico 1. Uso de las redes sociales. Fuente: Elaboración propia

En el gráfico anterior se muestra la frecuencia relativa del uso de cada red social según los grados de la escala. Se observa que WhatsApp es la red social de uso continuo más destacada, con un 80,77%, seguida de cerca por Instagram, con un 51,28%. Los resultados para Facebook son del 29,49%, para YouTube del 24,36% y para Twitter del 20,51% en la categoría “continuamente”, según los datos proporcionados por los encuestados. Además, se evidencia que Twitter es la red social con el menor uso, ya que el 33,3% de las respuestas se encuentran en la categoría “Nunca”.

Estos resultados muestran una diferencia inicial con respecto a estudios realizados en otros países, donde Facebook y YouTube suelen ser las principales redes sociales utilizadas. Esta tendencia se explica en parte por la inmediatez de WhatsApp y su capacidad para manejar mensajes de texto instantáneos, llamadas de voz, videollamadas y una variedad de formatos audiovisuales como imágenes, videos, GIF, notas de voz y archivos de audio.

Análisis factorial exploratorio

En esta sección se explora la estructura de la encuesta utilizada a fin de conocer los factores del constructo en el caso de la variable Participación sociopolítica con los factores B, C, D y E. El procedimiento que se utilizó es el análisis factorial exploratorio por componentes principales y rotación Varimax. (Finch, 2006; Jung, 2013) para reducir las variables cruzando factores prioritarios que permitan centrarse en las asociaciones significativas.

Tabla 3. *Matriz de componentes rotados^a.*

	Componentes		
	1	2	3
D16	.867	.026	.129
D14	.853	.252	.043
E17	.773	-.018	.038
D15	.701	.230	.155
C11	.041	.835	.145
C12	.062	.815	.206
C10	.204	.779	.190
C09	.120	.668	.098
B08	.260	.105	.853
B07	.292	.248	.677
D13	-.136	.195	.632

Método de extracción: *Análisis de componentes principales. Método de rotación: a. Normalización Varimax con Kaiser. La rotación ha convergido en 4 iteraciones. Fuente: Elaboración propia a partir de estadístico en SPSS 17.0*

El método busca explicar el máximo porcentaje de varianza observada en cada ítem utilizando un número reducido de componentes que resuman esta información. Estos componentes están compuestos por las variables observadas y tienen como objetivo reproducir la máxima varianza de cada

variable observada con el menor número posible de componentes (Lloret-Segura et al., 2014).

En este contexto, después de una rotación que se logró en 4 iteraciones del proceso para alcanzar el objetivo de agrupar los factores de manera estable, los resultados revelan la presencia de 3 componentes principales. Se excluyeron de la estructura aquellos que presentaron una carga factorial menor de 0,5. La decisión se tomó considerando los ítems contenidos en cada uno de los factores. Los componentes se agruparon en Factor DE, Factor C y Factor BD. A continuación, se presenta el resultado de la matriz.

Tabla 4. *Matriz factorial.*

	Elemento DE	C	Factor BD
D16	Tengo mi propia web, cuenta de Twitter, mis seguidores; y soy de aquellos que siempre pongo el tema del día según la coyuntura y dinámica de la situación que se vive en el país y de manera específica en mi ciudad o comunidad	0,867	
D14	Soy productor y consumidor al mismo tiempo, pues contribuyo con distintas aportaciones a la Red, creando mis propios contenidos o participando en la ampliación, selección, distribución, edición o modificación de contenidos ajenos	0,853	
E17	Al recibir cualquier información inmediatamente la transfiero a otras redes o amistades, sin preocuparme mucho por lo que pueda ocurrir con los contenidos transmitidos	0,773	
D15	Me gusta responder a iniciativas propuestas por otros, como responder a una encuesta o participar en un foro ya creado	0,701	
C11	Se logran metas comunes al llegar a tantas personas y al final el beneficio es compartido porque todos estamos informados de lo que sucede		0,835
C12	Todos aprendemos de todos y colaboramos por un fin común que es estar informados, debido a que no contamos con medios de comunicación formal que sean confiables		0,815
C10	Se promueve el aporte individual para la construcción colectiva de información de interés		0,779

	Elemento DE	C	Factor BD
C09	Se facilita el compartir información, datos, fotografías, vídeos y otros recursos necesarios para transmitir información importante		0,668
B08	Compartir con líderes comunales y líderes políticos a nivel nacional		0,853
B07	Compartir con personas que ni conoces, pero están interesadas en contenidos generados cada día según la dinámica del país		0,677
D13	Solo me limito a actividades de búsqueda, consulta y lectura de determinados contenidos		0,632

Fuente: *Elaboración propia*

Como se muestra en la tabla anterior, se obtuvo tres factores que agrupan de manera diferenciada 11 elementos. Estos factores se caracterizan de la siguiente manera:

- **Factor DE “Política y Ciudadanía”:** Agrupa elementos relacionados con la dimensión D “Construcción de contenidos y nivel de participación en asuntos de política y de convivencia ciudadana”. También, incluye un elemento relacionado con el “compromiso con la cantidad de los contenidos que se comunican” (dimensión E).
- **Factor C “Comunicación”:** En este factor quedaron agrupados 4 elementos de la dimensión C “Comunicar la opinión propia y la de otros en un esfuerzo colectivo”.
- **Factor BD “Interacción social y Contenidos”:** Los elementos de este factor tienen que ver con “facilitar la interacción social” (dimensión B). Además, este factor incluye un elemento de la dimensión D sobre “Construcción de contenidos y nivel de participación en asuntos de política y de convivencia ciudadana”

Un aspecto relevante de los factores mencionados es su diversidad y alcance. En el Factor DE se incluyen elementos relacionados con el rol de influenciador, pero también se agrega un compromiso con la calidad. Esto indica una relación significativa entre la distribución de contenido y su difusión de manera responsable.

Por otro lado, el Factor BD está relacionado con el espectro de interacción del usuario. Además, destaca la adopción de una actitud pasiva o activa frente al contacto con tomadores de decisiones. De esta manera, el factor tiene un alcance amplio en lo que respecta a las actitudes de interacción que pueden adoptar los usuarios.

Análisis de correlación

El propósito de esta sección es examinar las hipótesis sobre las distintas relaciones que puedan existir entre los niveles de uso de las redes sociales y los factores determinados en la sección anterior. Al tratarse de variables cualitativas ordinales, el análisis de las relaciones entre las variables de uso de redes sociales y los factores de participación se realizó a través de una tabla de contingencias.

Tabla 5. Contingencias entre uso de los recursos digitales y las dimensiones de estudio.

Recurso	Nivel de uso	FDE Política y Ciudadanía					FC Comunicación					FBD Interacción social y Contenidos							
		Grado de acuerdo					Grado de acuerdo					Grado de acuerdo							
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
YOUTUBE	Nunca	12	2	2	0	0	16	8	2	2	4	0	16	8	4	0	2	2	16
	Rara vez	18	8	2	0	0	28	2	6	6	0	14	28	0	10	6	10	2	28
	De vez en cuando	6	18	6	4	0	34	4	4	8	10	8	34	4	10	8	8	4	34
	Muy frecuente	8	8	12	6	6	40	2	2	4	20	12	40	2	2	10	20	6	40
	Continuamente	6	4	6	8	14	38	0	4	6	8	20	38	2	6	8	8	14	38
TWITTER	Nunca	28	14	8	2	0	52	10	8	12	10	12	52	14	8	14	12	4	52
	Rara vez	8	10	4	2	2	26	2	6	4	6	8	26	0	16	0	6	4	26
	De vez en cuando	4	10	10	2	0	26	2	2	0	10	12	26	0	2	10	12	2	26
	Muy frecuente	4	4	4	6	2	20	0	0	0	10	10	20	0	2	4	6	8	20
	Continuamente	6	2	2	6	16	32	2	2	10	6	12	32	2	4	4	12	10	32
WHATSAPP	Nunca	12	0	2	0	0	14	4	0	4	6	0	14	10	2	2	0	0	14
	Rara vez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	De vez en cuando	4	0	2	0	0	6	0	4	2	0	0	6	0	6	0	0	0	6
	Muy frecuente	0	6	0	2	2	10	2	2	0	4	2	10	0	4	2	4	0	10
	Continuamente	34	34	24	16	18	126	10	12	20	32	52	126	6	20	28	44	28	126
INSTAGRAM	Nunca	12	12	2	0	0	26	4	2	8	6	6	26	8	4	6	6	2	26
	Rara vez	8	0	2	2	0	12	2	2	0	4	4	12	0	4	2	4	2	12
	De vez en cuando	6	2	8	4	0	20	4	4	4	4	4	20	2	10	6	2	0	20
	Muy frecuente	2	8	2	2	4	18	2	0	4	8	4	18	0	4	6	8	0	18
	Continuamente	22	18	14	10	16	80	4	10	10	20	36	80	6	10	12	28	24	80

		FDE Política y Ciudadanía Grado de acuerdo						FC Comunicación Grado de acuerdo						FBD Interacción social y Contenidos Grado de acuerdo					
FACEBOOK	Nunca	10	12	2	0	0	24	6	4	2	6	6	24	10	2	0	12	0	24
	Rara vez	10	8	8	2	2	30	6	4	4	8	8	30	0	4	10	10	6	30
	De vez en cuando	12	12	10	2	2	38	4	4	10	10	10	38	4	16	8	8	2	38
	Muy frecuente	6	6	2	2	2	18	0	2	4	8	4	18	0	6	6	4	2	18
	Continuamente	12	2	6	12	14	46	0	4	6	10	26	46	2	4	8	14	18	46

Fuente: Elaboración propia.

Con los resultados plasmados en la tabla 5 de contingencia de las variables en estudio; posteriormente, se examinó la medida direccional “d de Somers” que analiza la concordancia entre variables ordinales (Newson, 2002) para evaluar el caso en el que cada uno de los factores de participación sociopolítica es una variable dependiente del nivel de uso de los recursos digitales considerando el sentido y dirección de las relaciones. Esta medida puede tomar valores entre -1 y 1: si el valor es cercano a 1 indica que los niveles altos de uso de Redes Sociales se asocian con niveles altos de la participación sociopolítica; con valores cercanos a -1, indica que niveles altos en los componentes de participación, se asocia con niveles bajos de uso de Redes Sociales; valores próximos a 0 indican ausencia de asociación. De acuerdo con lo anterior, se obtuvo la siguiente matriz:

Tabla 6. Medidas “d de Somers” no simétricas, factores como variables dependientes.

	FDE Política y Ciudadanía	FC Comunicación	FBD Interacción social y Contenidos
YOUTUBE	0,482	0,265	0,275
TWITTER	0,430	0,201	0,316
WHATSAPP	0,515	0,394	0,640
INSTAGRAM	0,489	0,300	0,326
FACEBOOK	0,276	0,252	0,215

Fuente: Elaboración propia.

De la Tabla 6 se evidencian medidas significativas que permiten tomar la decisión sobre la hipótesis de independencia entre las variables, ya que los niveles críticos fueron menores que 0,05 (Sig. aproximada). Es posible afirmar que las variables de uso de los distintos recursos digitales están asociadas positivamente con los factores de participación sociopolítica activa. Se sigue

comprobando el mayor uso en las redes sociales WhatsApp e Instagram, asociado significativamente a las medidas direccionales mayores en cada factor o componente. La mayoría de los factores de participación sociopolítica presentan una asociación moderada (por ejemplo, FDE a Instagram con 0,489) a débil (por ejemplo, FC a Twitter con 0,201) pero significativa para cualquier nivel. En cambio, FBD a WhatsApp presenta una asociación sustancial hacia alta (0,640), todas con la misma dirección positiva. Esto, a su vez, permite repensar el concepto de la participación sociopolítica en una evolucionada e-participación democrática activa, debido a la demostrable utilización de las redes sociales digitales en asuntos de política y socio-comunitarios, como se observa en la Figura 2.

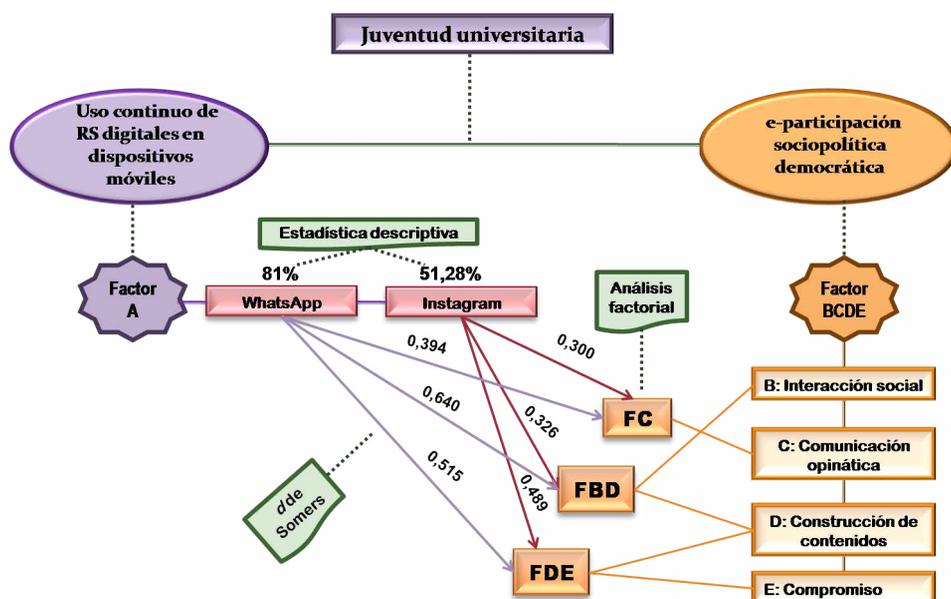


Figura 2. Resumen de resultados estadístico en el modelo teórico primario. Fuente: Elaboración propia.

Confirmación de resultados con Modelo de ecuaciones estructurales

Al estimar un modelo hipotetizado y su resultante estadísticamente, es importante tal como lo expresa Camacho (2013), confirmar dicho modelo, al reconocer de manera contundente si se han encontrado los mecanismos explicativos del funcionamiento de una cierta realidad. Desde esta perspectiva,

mediante el software SmartPLS 6.0 profesional, se analiza el modelo resultante de las estadísticas anteriores.

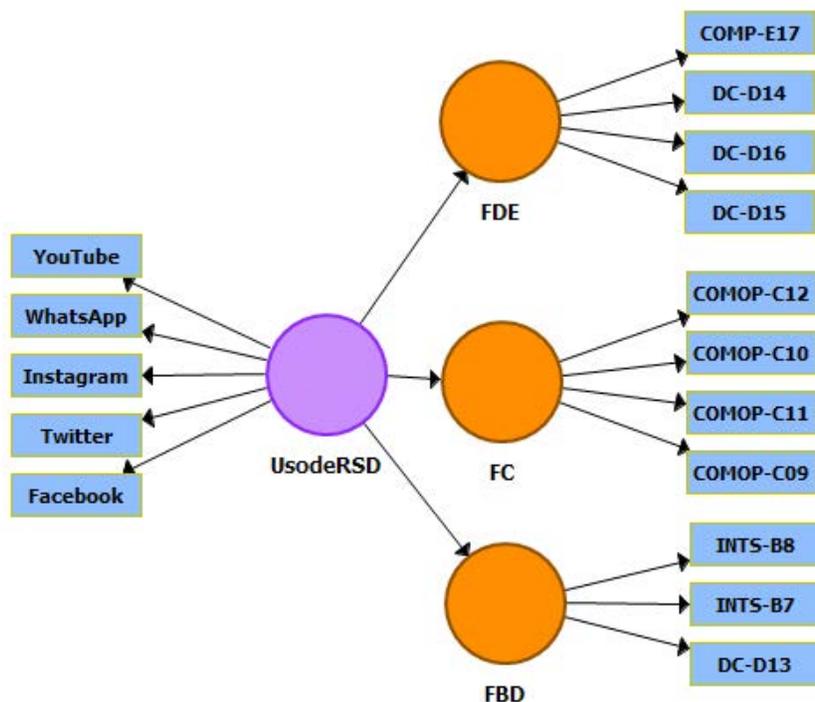


Figura 3. Modelo resultante de la estadística. Fuente: Elaboración propia (utilizando software SmartPLS 6.0)

El resultado del análisis factorial permitió considerar las cuatro dimensiones originales de la variable Participación sociopolítica, al convertirlas en tres variables latentes endógenas que unifican factores, como se observa en la figura 3. De tal manera, que el proyecto de MEE, evalúa los constructos FDE, FC y FBD conformados por los ítems derivados de la matriz factorial (Tabla 4).

Los primeros resultados analizados del modelo de medida en PLS es la fiabilidad y confiabilidad de los constructos, según los datos aportados al software.

Tabla 7. *Indicadores de fiabilidad y validez del modelo resultante.*

	Alpha de Cronbach	Fiabilidad compuesta	Varianza extraída media (AVE)
FBD Interacción social y Contenidos	0,631	0,804	0,588
FC Comunicación	0,813	0,876	0,639
FDE Política y Ciudadanía	0,838	0,892	0,674
Uso de RSD	0,725	0,819	0,576

Fuente: *Elaboración propia (utilizando software SmartPLS 6.0)*

Al ejecutar en SmartPLS el algoritmo, los indicadores de fiabilidad y validez del modelo permiten evidenciar en primer lugar que existe fiabilidad de los constructos, tomando en cuenta que deberían poseer una carga mínima de 0,7. Aun cuando FBD es el único que presenta en Alpha de Cronbach una carga menor (0,631), el programa también calcula la Fiabilidad compuesta, debido a que Cronbach puede subestimar la fiabilidad de la consistencia interna de las variables latentes, en tal caso, la carga de FBD es de 0,804, cumpliendo así todos los constructos con la superación de la carga mínima. Por otra parte, la varianza media extraída (AVE) confirma validez convergente del constructo al superar el valor de 0,5 (Bagozzi & Yi, 2012) es decir, que FDE explica 67% de la varianza de sus indicadores, FC explica 63%, FBD el 58% y Redes sociales Digitales 57%.

El siguiente aspecto a analizar es la validez discriminante según el Criterio de Fornell y Larcker (1981), obtenida de la raíz cuadrada de AVE en cada constructo; esta determina que deberá ser mayor a las correlaciones que presenta con los demás constructos. Mientras que Bagozzi (1994) expone que no deberán ser mayores a 0.8 las correlaciones entre los distintos factores que componen el modelo.

Tabla 8. Validez discriminante según criterio de Fornell-Larcker.

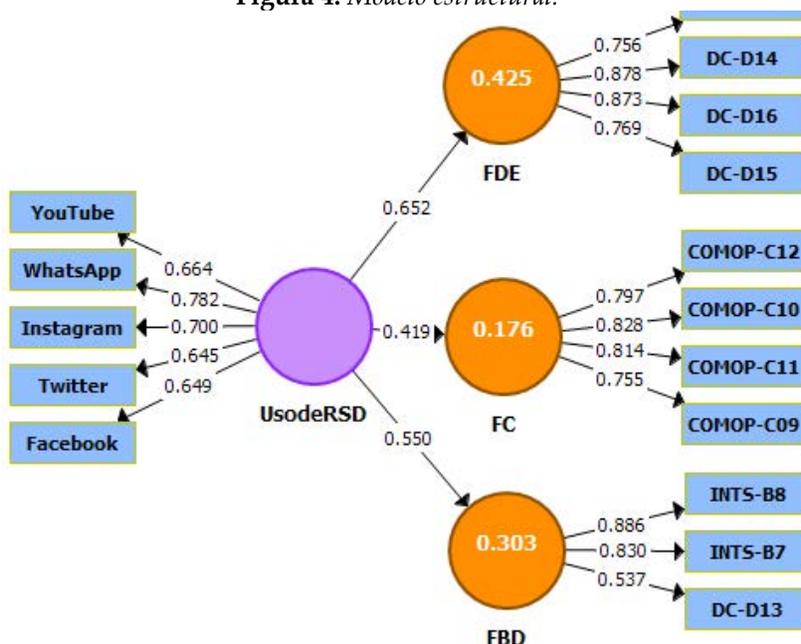
	FBD	FC	FDE	UsodeRSD
FBD Interacción social y Contenidos	0,767			
FC Comunicación	0,439	0,799		
FDE Política y Ciudadanía	0,353	0,303	0,721	
Uso de RSD	0,550	0,419	0,652	0,690

Fuente: Elaboración propia (utilizando software SmartPLS 6.0).

En la tabla 8, se demuestra la validez discriminante del modelo, corroborada en el cumplimiento del criterio en cada constructo para correlaciones menor de 0,8. De esta manera, los datos analizados positivamente en las tablas 7 y 8, aseverar que el modelo de medida es fiable y válido.

En consecuencia, se presenta en la Figura 4, el modelo estructural por medio del cual se muestran las relaciones entre constructos. Para su interpretación se toma en cuenta los índices básicos R^2 Q^2 y los coeficientes *path* estandarizados.

Figura 4. Modelo estructural.



Fuente: Elaboración propia (utilizando software SmartPLS 6.0).

Para analizar el modelo estructural se exponen las tablas 9 y 10 donde se precisan los valores predictivos R^2 para cada variable latente endógena, el valor Q^2 como criterio de relevancia predictiva (Stone, 1974; Geisser, 1974) y el cálculo de β , valores t , valores p para determinar la confirmación de hipótesis.

Tabla 9. Valores R^2 y Q^2 .

Constructo	Varianza explicada R^2	Valor Q^2
FBD Interacción social y Contenidos	0,303	0,169
FC Comunicación	0,176	0,105
FDE Política y Ciudadanía	0,425	0,279

Fuente: Elaboración propia (utilizando software SmartPLS 6.0)

En primer lugar, los valores de precisión predictiva a través de R^2 determinan que el modelo explica en 30% la variable endógena latente FBD compuesta por indicadores de interacción social y nivel de participación en asuntos de política; en 18% FC sobre comunicación opinática y en 42% FDE referida a la construcción de contenidos y el compromiso en la transmisión de los mismos. En este contexto, se confirma que el modelo resultante de las estadísticas, si reflejan las variables FBD, FC y FDE aunque el R^2 del constructo FC sugiere la posible necesidad de analizar mejor los indicadores contenidos para mejorar su eficacia.

Por otra parte, según el valor Q^2 de Stone-Geisser (Stone, 1974; Geisser, 1974) se demostró que el modelo posee relevancia predictiva, por cuanto todos los resultados fueron mayores de 0, indicando que se puede predecir el comportamiento de constructos endógenos a partir de los exógenos.

Finalmente, el análisis de la Tabla 10, permite constatar que según el Coeficiente β la variable independiente Uso de Redes sociales digitales contribuye en 0,55 a la varianza explicada de la interacción social de los jóvenes universitarios en asuntos de política y de convivencia ciudadana como variable dependiente. En el caso de la segunda hipótesis de la variable independiente con la dependiente Formas de comunicar información, es de 0,42 y en la tercera con la variable dependiente Desarrollo responsable de contenidos en asuntos de sociopolítica es de 0,65. Los coeficientes t explican la significancia de los coeficientes β testados según el método no

paramétrico Bootstrapping en PLS mediante el cual una serie de submuestras se extraen aleatoriamente (con reposición) del conjunto de datos originales y se obtienen los errores estándar de los resultados PLS-SEM, en nuestro modelo SmartPLS procesó en una muestra de 500 casos bajo el método del intervalo de confianza Bias-Corrected and Accelerated (BCa) Bootstrap. (Ringle et al., 2015; Hair et al., 2017)

La teoría indica que las cargas de los indicadores son significativas si el valor t-Statistic es mayor o igual a 1,96 y el valor p menor o igual a 0,05 condiciones que se cumplen a cabalidad en el modelo estructurado. De tal manera que mediante el análisis de robustez de las cargas de los indicadores y las relaciones entre variables cada hipótesis es soportada y en definitiva es aceptada la significancia del modelo.

Tabla 10. *Contrastación de hipótesis según coeficiente β , coeficiente t y valor p.*

Hipótesis	Coeficiente β	Coeficiente t	Valor p	Resultado
H1. La utilidad de las redes sociales digitales se relaciona positivamente con la interacción social de los jóvenes universitarios en asuntos de política y de convivencia ciudadana	0,550	8,844	0,000	Soportada
H2. La utilidad de las redes sociales digitales se relaciona positivamente con las formas de comunicar información	0,419	6,792	0,000	Soportada
H3. La utilidad de las redes sociales digitales se relaciona positivamente con el rol que se desempeña en cuanto al desarrollo responsable de contenidos en asuntos de sociopolítica	0,652	14,217	0,000	Soportada

Fuente: *Elaboración propia (utilizando software SmartPLS 6.0).*

Discusión de resultados y conclusiones

De forma concluyente, se consideran los resultados para afirmar lo siguiente: se determinó estadísticamente que existen resultados significativos que no permiten rechazar la hipótesis de investigación H1: “La utilidad de las redes sociales digitales se relaciona positivamente con la interacción social de los jóvenes universitarios en asuntos de política y de convivencia ciudadana”. Esto se debe a que las medidas de correlación entre las variables de nivel de uso de cada recurso y los factores obtenidos en el estudio son significativas y positivas. Cada uno de estos factores agrupa elementos relacionados con el ejercicio de una ciudadanía activa a través de la comunicación de opiniones, la creación y la difusión de contenidos en las redes sociales. Esto concuerda con los resultados obtenidos por Calvo, Campos-Domínguez y Díez-Garrido (2019:148) en un estudio similar, pero en un contexto geográfico diferente, como es el europeo. En su estudio sobre estrategias online en las elecciones españolas, demuestran la “relevancia creciente de los medios sociales como herramientas para la difusión de ideario político y escenario generador de opinión entre la ciudadanía”.

En este sentido, los resultados del análisis factorial determinaron que la interacción social de los jóvenes universitarios investigados se desarrolla en las redes sociales con personas externas a su entorno inmediato, como es el caso de los líderes políticos nacionales, así como personas desconocidas. De esta manera, los elementos que conforman el factor BD son variables dependientes del nivel de uso de WhatsApp, debido a que presentan una sustancial relación positiva.

La relación entre la utilidad de las redes sociales y el desarrollo de contenidos vinculado al nivel de e-participación democrática en los factores BD y DE fue significativamente positiva, lo que confirma la hipótesis H2: “La utilidad de las redes sociales digitales se relaciona positivamente con las formas de comunicar información”. Esto implica que, a mayor utilidad de las redes sociales, mayor es el activismo en los asuntos de política, especialmente en las redes sociales WhatsApp e Instagram.

En el mismo contexto, las estadísticas entre el factor C y el nivel de uso de los distintos mecanismos digitales de comunicación muestran una correlación positiva que respalda la hipótesis H3: “La utilidad de las redes sociales digitales se relaciona positivamente con el rol que se desempeña en

cuanto al desarrollo responsable de contenidos en asuntos de sociopolítica". Estos resultados se respaldan con investigaciones previas realizadas por Anguita et al. (2018, p. 38) y refuerzan la importancia de los medios virtuales en las formas de participación y los procesos de construcción colectiva del conocimiento por parte de los jóvenes. Esto subraya la necesidad de promover, a través de estos medios, "la intervención social y comunitaria y las posibilidades de generar una praxis social transformadora" que permita comprender nuevas formas de implementar la democracia.

En este mismo orden de ideas, es destacable la significativa relación encontrada entre el factor DE y los niveles de uso de los recursos digitales, en particular en lo que respecta a la construcción de contenidos, los niveles de participación sociopolítica y el compromiso con los contenidos comunicados. Se ha demostrado un alto nivel de asociación en una relación positiva, con especial énfasis en la red social WhatsApp, seguida de cerca por Instagram.

Es importante señalar que estos resultados contrastan con las tendencias preferenciales de uso de redes sociales encontradas en investigaciones realizadas en otras regiones, como México. Por ejemplo, Aguirre (2013) mostró que en México, las redes cibernéticas más utilizadas a diario son, en primer lugar, Facebook (90%), seguido de YouTube (77%) y Twitter (61%). Esto también fue corroborado por el estudio de Domínguez y López (2015), que encontró que las redes sociales más frecuentadas son Facebook y Twitter, con un impacto de participación considerable.

Estas diferencias en las preferencias de uso de las redes sociales entre los jóvenes universitarios venezolanos y otros grupos pueden deberse a diversos factores. Aunque se mencionaron de manera básica en el análisis estadístico, constituyen un importante punto de partida para futuras investigaciones que profundicen en sus implicaciones y alcances.

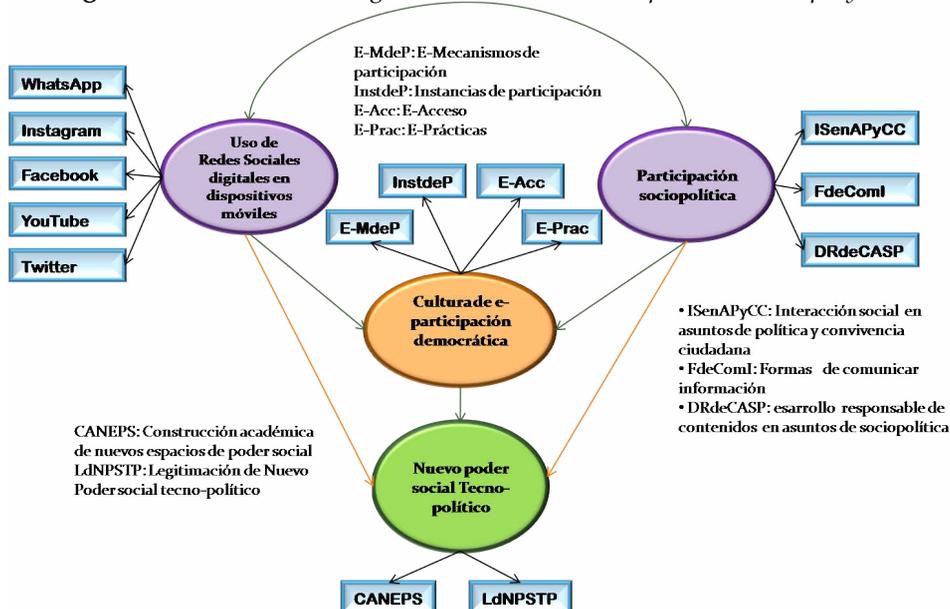
Finalmente, tras analizar la inclusión del elemento "Al recibir cualquier información inmediatamente la transfiero a otras redes o amistades, sin preocuparme mucho por lo que pueda ocurrir con los contenidos transmitidos" en el conjunto de factores DE, se ha observado que esto conlleva a que los usuarios, al utilizar los recursos digitales en mayor medida, podrían estar más dispuestos a transferir contenido sin preocuparse por las posibles consecuencias de esta práctica. Por esta razón, es un aspecto que debe ser considerado para recomendar su orientación y redireccionamiento hacia una

práctica más reflexiva y responsable, junto con el compromiso de crear y difundir contenidos de calidad y veracidad. Esto es especialmente relevante dada la correlación positiva significativa encontrada entre el uso de las redes sociales en el contexto de las tecnologías móviles y la e-participación democrática de jóvenes en entornos universitarios.

La confirmación de estos resultados a través del MEE con software SmartPLS 6.0 ratifica en el análisis del modelo de medida que todos sus constructos son estables y consistentes y en el modelo estructural que el peso y la magnitud de las relaciones entre variables latentes exógena con las endógenas es significativo, por lo tanto, soportó las hipótesis de la estadística primaria.

El conjunto de análisis y discusión de los mismos, permiten identificar un modelo articulado entre el modelo teórico hipotetizado original, el modelo resultante de la estadística descriptiva, el modelo de medida y el modelo estructurado; que eslabona todo el proceso de investigación, a partir del estudio de la conducta de la juventud universitaria como usuarios digitales de redes sociales en cuanto a su participación democrática. La figura 5 compendia el análisis de la estadística descriptiva, análisis de fiabilidad, análisis factorial exploratorio, análisis de correlación con medida “*d* de Somers” y modelaje de ecuaciones estructurales, coordinando todos los resultados que condujeron concluyentemente a acreditar la construcción de nuevos espacios de poder sociopolítico ciudadano, mediante la identificación de una contextual cultura de participación sociopolítica activa en red, lo cual conduce a plantear un nuevo poder social tecno político, como variables residuales en un modelo que pretende generar continuidad investigativa en un nuevo proyecto.

Figura 5. Modelo articulado generador de continuidad para un nuevo proyecto.



Fuente: Elaboración propia.

Aunque hubo varias limitaciones en la investigación, como la situación del país con una conexión a Internet precaria y una economía deprimida que dificulta a los jóvenes adquirir dispositivos móviles, lo que resultó en que muchos estudiantes no pudieran formar parte de la población de una muestra más amplia, es importante destacar que se realizaron contribuciones significativas al área de conocimiento.

Uno de estos aportes es la construcción del referente teórico sobre la e-participación democrática activa y su derivación en un nuevo modelo teórico con variables de salida. Esto se logró mediante una novedosa forma de confirmar los modelos resultantes a través del Modelaje Estructural de Ecuaciones (MEE) con el software Smart PLS. Además, se debe tener en cuenta la implicación que esto tiene en el nuevo modelo y su capacidad para ser analizado en futuras investigaciones a través del MEE con Modelos Basados en Covarianza (MBC) utilizando otros programas como LISREL. Esto permitiría establecer relaciones causales simples, circulares o complejas basadas en teorías explícitas y sólidas. A pesar de que el modelo estructural se consideró adecuado, siempre existe margen para mejoras en investigaciones futuras.

Consideraciones finales

Algunos autores sostienen que la e-participación de los jóvenes universitarios funciona (Ziritt & Moreno, 2019). Estas autoras argumentan que la e-participación de los jóvenes universitarios a través de las redes sociales puede mejorar la participación política y contribuir a la construcción de una ciudadanía más activa y comprometida.

No obstante, debido a la crisis política y económica que vive Venezuela, la situación de la e-participación de los jóvenes universitarios en el país es bastante compleja y limitada. El acceso a Internet y a las redes sociales está limitado por la falta de infraestructura y los altos costos de los servicios de Internet, lo que dificulta la participación de los jóvenes en línea. Además, el clima político en Venezuela se ha vuelto cada vez más represivo y restrictivo, lo que ha llevado a la censura y el bloqueo de contenido en línea, especialmente en las redes sociales. Las autoridades del país también han utilizado la e-participación para vigilar y controlar la actividad política de los ciudadanos en línea.

A pesar de estas barreras, algunos jóvenes universitarios siguen utilizando las redes sociales y otras plataformas en línea en Venezuela para organizarse y expresar sus opiniones políticas. Sin embargo, la situación sigue siendo difícil y limitada para la e-participación de los jóvenes universitarios en el país.

De allí que la relación entre el uso de las redes sociales en el contexto de las tecnologías móviles y la e-participación democrática de jóvenes en ambientes universitarios quede demostrada en el consumo cultural mediático que reporta la juventud, así como en su capacidad de opinión pública vinculada a la producción de contenidos. Son consumidores en espacios virtuales que han sabido aprovechar para el debate, la discusión y la legitimación de movimientos sociales contemporáneos con tendencia a transformar sistemas tradicionalmente establecidos.

Aunque existen aspectos a considerar para su reorientación y mejora, especialmente en el factor del compromiso en la calidad y cantidad de contenidos que se comunican al ejercer la e-participación democrática, es evidente que la hiperconexión a través de las redes sociales es una nueva forma de alto impacto en la comunicación. Esto es especialmente relevante

en países como Venezuela, donde las restricciones a la opinión de ciertos segmentos de la sociedad son frecuentes. Las redes sociales, asociadas al uso de las tecnologías móviles, se convierten en herramientas que permiten la articulación de iniciativas tanto individuales como colectivas para un activismo sociopolítico de mayor alcance.

Las características presentes en la juventud universitaria, como el deseo de transformación, la espontaneidad, la autonomía intrínseca, la destreza en el manejo de la tecnología como nativos digitales, la identidad y la acción, componen un escenario propicio y digno de ser promovido y coordinado desde una perspectiva académica por las universidades. Esto se hace con el fin de desarrollar una expresión cultural en cuestiones sociopolíticas, abarcando dimensiones como la democracia y la capacidad de toma de decisiones que esta conlleva, así como la ética, la equidad y la comprensión de la responsabilidad y el compromiso en la acción colectiva para el bienestar común. Todo esto contribuye a la incorporación activa de los actores sociales en la interacción dinámica entre el Estado y los ciudadanos.

La universidad debe convertirse en un espacio que fomente la participación de los jóvenes en los procesos sociales y políticos, promoviendo su inclusión en la toma de decisiones, la contribución de ideas y la formulación de iniciativas en asuntos colectivos. Esto permite el desarrollo de sus capacidades, identidad, ciudadanía y relevancia social, a través de experiencias enriquecedoras desde una perspectiva académica hacia la esfera social. Esto se logra mediante una praxis que aboga por la pluralidad en las interacciones comunicativas democráticas, equitativas y por la exploración de nuevas alternativas utilizando las herramientas tecnológicas de comunicación virtual en tiempo real.

Por lo tanto, es importante destacar la necesidad de ser conscientes de las distinciones pertinentes para desarrollar una e-participación sociopolítica y democrática efectiva a través de las redes sociales, que representan un nuevo poder social tecno-político. Esto implica la importancia de diferenciar adecuadamente entre espacios públicos, derechos, deberes, política y politización, absolutismo y discrecionalidad, sin caer en extremos ideológicos que puedan oscurecer la acción constructiva y solidaria que se busca fomentar en una nueva participación sociopolítica, desde lo individual y comunitario hasta lo social global. La realidad está dando forma a una nueva construcción de la democracia a través del uso de las redes sociales en el ámbito político

por parte de generaciones que en el pasado se consideraban apolíticas. Hoy en día, los jóvenes son actores políticos que participan a su manera.

Referencias

- Agudelo-Ramírez, Alexandra; Murillo-Saá, Lucelly; Echeverry-Restrepo, Liliana y Jhoana Patiño-López (2013). Participación ciudadana y prácticas políticas de jóvenes en la cotidianidad. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 11(2), 587-602.
- Aguirre-Sala, Jorge. (2012). La contribución de las Redes Sociales a la participación política. *Perspectivas de la comunicación*, 5(2), 7-22.
- Aguirre-Sala, Jorge. (2013). Nuevos alcances de la participación ciudadana a través de las redes sociales. *Culturales. Época II. I* (2) julio/diciembre 2013, 119-150
- Anguita, Rocio; De la Iglesia, Laura y Eduardo García. (2018) "Creación de contenidos transmedia en la sociedad hiperconectada. Una etnografía digital con jóvenes universitarios" *Revista Fuentes* 20(1):29-41 <http://dx.doi.org/10.12795/revistafuentes.2018.v20.i1.02>.
- Arab, Elías y Alejandra Díaz. (2015). Impacto de las Redes Sociales e Internet en la adolescencia: Aspectos positivos y negativos. *Revista Médica Clínica Condes*, 26(1): 07-13.
- Avogadro, Marisa. (2012). Comunicación, seguridad y nuevas tecnologías: un trinomio de tiempos virtuales. *Razón y Palabra*, 8 de mayo de 2012 [en línea] Disponible en: <http://www.razonypalabra.org.mx/comunicarte/2012/022012_Comunicarte.html> [Consultado el 20 de agosto de 2020].
- Baamonde, Xosé (2015). Las redes sociales como herramientas de Relaciones Públicas de las instituciones europeas. *Correspondencias & Análisis* N° 1, año 2011. Universidad San Martín de Porres.
- Bagozzi, Richard (1994) "The Effects of Arousal on the Organization of Positive and Negative Affect and Cognitions: Application to Attitude Theory, Structural Equation Modeling". *Multidisciplinary Journal*, 1(3), 222-252
- Bagozzi, Richard y Youjae Yi (2012) "Specification, evaluation, and interpretation of structural equation Models". *Journal of the academy of marketing science*, 40(1), 8-34. doi: <http://dx.doi.org/10.1007/s11747-011-0278-x>
- Bedón, Yimes y Mireya Salas (2018) *Recurso educativo de entorno virtual elearning en el contexto de la actitud tecnológica de estudiantes uni-*

- versitarios*. Zulia-Venezuela: Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt, tesis doctoral.
- Calvo, Dafne; Campos-Domínguez, Eva y María Díez-Garrido (2019) "Hacia una campaña computacional: herramientas y estrategias online en las elecciones españolas". *Revista Española de Ciencia Política*, 51, 123-154. Doi: <https://doi.org/10.21308/recp.51.05>
- Camacho, Carlos (2013) *Un modelo estructural con SmartPLS*. España: Universidad de Sevilla.
- Canavilhas, João (2011). Del gatekeeping al gatewatching: el papel de las redes sociales en el nuevo ecosistema mediático, *In Periodismo Digital: convergencia, redes y móviles*, 119-133, ISBN: 978-987-677-014-9. Rosario: Laborde Libro Editor
- Castells, Manuel (2001) *La era de la información: Economía, sociedad y cultura*. Vol. II: El poder de la identidad. Argentina: Siglo XXI Editores.
- Christakis, Nicholas y James Fowler (2010) *Conectados*. México: Taurus.
- Colás, Pilar; González, Teresa y Juan De-Pablos (2013) "Juventud y redes sociales. Motivaciones y usos preferentes" *Comunicar*, 40, 1523. <http://dx.doi.org/10.3916/C40-2013-02-01>.
- De la Fuente, Santiago (2011) *Análisis factorial*. España: Universidad autónoma de Madrid UAM.
- Domínguez, Fernando y Rocío López (2015) "Uso de las redes sociales digitales entre los jóvenes universitarios en México. Hacia la construcción de un estado del conocimiento (2004-2014)" *Revista de comunicación* 14, 2015: 49-69.
- Finch, Holmes (2006) "Comparison of the performance of varimax and promax rotations: Factor structure recovery for dichotomous items". *Journal of Educational Measurement*, 43(1):39-52. <https://doi.org/10.1111/j.1745-3984.2006.00003.x>.
- Fornell, Claes y David Larcker (1981) "Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variable and Measurement Error" *Journal of Marketing Research*, 18 February: 39-50
- García, María; Del-Hoyo, Mercedes y Cristóbal Fernández (2014) "Jóvenes comprometidos en la Red: El papel de las redes sociales en la participación social activa" *Comunicar*, 43(XXII):35-43. doi <http://dx.doi.org/10.3916/C43-2014-03>.
- García-Orosa Berta; López-García Xosé & Vázquez-Herrero Jorge (2020) *Journalism in Digital Native Media: Beyond Technological Deter-*

- minism. Media and Communication (ISSN: 2183–2439) 2020, *Volume 8*, Issue 2, Pages 5–15 DOI: 10.17645/mac.v8i2.2702
- García, Orosa Berta y López García, Xosé (2016) Las redes sociales como herramienta de distribución on line de la oferta informativa en los medios de España y Portugal. *Zer Vol.* 21–Núm. 40. Pp. 125-139. DOI: 10.1387/zer.16416
- Geisser, Seymour (1974) “A Predictive Approach to the Random Effects Model” *Biometrika*, 61(1): 101-107.
- Guan Shu-Sha y Subrahmanyam Krishnaswamy (2009) “Youth Internet use: risks and opportunities” *Curr Opin Psychiatry*. May 2009 Jul;22(4):351-6.
- Hair, Joseph; Hult, Thomas; Ringle, Christian y Marko Sarstedt (2017) *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* 2nd Ed. Sage: Thousand Oaks.
- Hernández, Carlos (2017) “Del bipartidismo al pluralismo democrático. Candidatura independiente y resultados electorales para gobernador de Nuevo León, México, en 2015” *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales* Año l xii, núm. 231 septiembre-diciembre de 2017 pp. 361-388
- Hernández, Roberto; Fernández, Carlos y Pilar Baptista (2010) *Metodología de la investigación*. Quinta Edición. México: Editorial McGraw Hill
- Internet World Stats (2019) “Usage and Population Statistics. Internet Users and 2019 populations stats for the Americas” [en línea]. Disponible en: <<https://www.internetworldstats.com/stats2.htm>> [Consultado el 11 de agosto de 2020]
- Jenkins, Henry; Ito, Mizuko y Danah Boyd (2015) *Participatory Culture in a Networked Era: A conversation on Youth, Learning, Commerce, and Politics*. Cambridge, UK: Polity Press.
- Jung, Sunho (2013) “Exploratory factor analysis with small sample sizes: A comparison of three approaches” *Behavioural Processes*, 97: 90-95 doi.org/10.1016/j.beproc.2012.11.016.
- Kerkchove, Derrick (1999) *Inteligencias en conexión. Hacia una sociedad de la web*. Barcelona: Editorial Gedisa
- Lévy, Pierre (2007) *Cibercultura. La cultura en la sociedad digital*. Barcelona: Antropos
- Lobato, Odette; Rivera, Humberto; Serrato, Hugo; Gómez, María Elena, León, Chistian y Paola Cervantes (2011) Índice Mexicano de Satisfacción del Usuario (IMSU) Reporte final del IMSU-Programas So-

- ciales Mexicanos Programa 70 y más. Universidad Iberoamericana Ciudad de México.
- López, José Luis (2009) "Estudio de servicios de e-comunicación y productos ciber periodísticos en la prensa digital mexicana 2008. *Revista General de Información y documentación*, (19):29-60. <https://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/viewFile/RGID0909110029A/9130>
- Lloret-Segura, Susana; Ferreres-Traver, Adoración; Hernández-Baeza, Ana e Inés Tomás-Marco (2014) "El análisis factorial exploratorio de los ítems: una guía práctica, revisada y actualizada". *Anales de psicología*. Vol 30 Nº 3 Murcia. Oct.2014 [http:// dxdoi.org/10.6018/analesps.30.3.199361](http://dxdoi.org/10.6018/analesps.30.3.199361).
- Martínez, Juan (2011) "Participación política, democracia digital y e-ciudadanía para el protagonismo de adolescentes y jóvenes". *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado (REIFOP)*, Número 37, 14 (2), 19-33. España.
- Meneses Rocha, M. E (2015) *Ciberutopías. Democracia, Redes Sociales, Movimientos-Red*. Ciudad de México: Editorial Porrúa.
- Moreno Freites, Z., Y Ziritt Trejo, G. (2019). Redes sociales como canales de digi-impacto en la participación ciudadana / Social Networks as Digi-Impact Channels in Citizen Participation. *Utopía Y Praxis Latinoamericana*, 24, 30-45. Recuperado a partir de <https://produccioncientificaluz.org/index.php/utopia/article/view/29683>
- Newson, Roger (2002) "[Parameters behind non-parametric statistics: Kendall's tau, Somers' D and median differences](#)". *Stata Journal*. 2 (1): 45-64.
- Notley, Tanya (2009) "Young People, Online Networks, and Social Inclusion" *Journal of Computer-Mediated Communication*, 14 (4):1.208-1.227. Doi: 10.1111/j.1083-6101.2009.01487.x.
- Okazaki, Shintaro; Rubio, Natalia y Sara Campo (2012) "Antecedentes de las redes sociales como canales de comunicación promocional para los jóvenes" *Revista Española de Investigación de Marketing ESIC* septiembre 2012, 16(2):31-48.
- Prensky, Marc (2001) "Digital Natives, Digital Immigrants" *The Horizon*, 9 (5) pp.1-6 Inglaterra: MCB University Press.
- Ramírez-Castañeda, Luz Arabany, & Sepúlveda-López, Jheimer Julián. (2018). Brecha digital e inclusión digital: fenómenos socio-tecnológicos. *Revista EIA*, 15(30), 89-97. <https://doi.org/10.24050/reia.v15i30.1152>

- Resina de la Fuente, Jorge (2010) "Ciber política, redes sociales y nuevas movilizaciones en España: el impacto digital en los procesos de deliberación y participación ciudadana" *Mediaciones Sociales*, N.º 7, II semestre 2010: 143-164.
- Ringle, Christian; Wende, Sven y Jan-Michael Becker (2015) *SmartPLS 3*. Boenningstedt: SmartPLS GmbH, <http://www.smartpls.com>.
- Serra Vázquez, Luis (2008) "La participación ciudadana: un marco conceptual". *Encuentro 2008/ Año XL*, N.º 81: 7-29.
- Stone, M. (1974) "Cross-Validatory Choice and Assessment of Statistical Predictions" *Journal of the Royal Statistical Society*, 36(2): 111-147.
- Tendencias digitales (2017) *Penetración y usos de Internet en Venezuela*. <https://bit.ly/2I2sqTV>
- Unión Interamericana de Tecnología (UIT, 2021). Los delegados formulan las prioridades digitales regionales antes de la Conferencia Mundial de Desarrollo de las Telecomunicaciones. Comunicado de prensa Ginebra, 10 mayo 2021. Disponible en línea en: <https://www.itu.int/es/mediacentre/Pages/cm28-2021-RPM-Americas-urban-rural-internet-gap.aspx>
- Moreno Freites, Z., & Ziritt Trejo, G. (2019). Redes sociales como canales de digi-impacto en la participación ciudadana / Social Networks as Digi-Impact Channels in Citizen Participation. *Utopía Y Praxis Latinoamericana*, 24, 30-45. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/utopia/article/view/29683>

Capítulo 4

La educación financiera como valor competitivo en alumnos de carreras administrativas universitarias¹

Carmen Helena Romero Díaz²
Clara Ibeth Álvarez Arrieta³
Natalia Arango Zuleta⁴

Resumen

La observación sobre el conocimiento financiero de los estudiantes universitarios ha sido un tema de investigación reciente, motivado por el informe de un manejo inadecuado de sus finanzas personales por parte de los estudiantes. Por esta razón, el objetivo de este trabajo es describir la educación financiera como un valor competitivo en los alumnos de carreras administrativas universitarias. El tipo de investigación es descriptivo, de campo, transaccional y de diseño no experimental. La muestra fue no probabilística intencionada y estuvo compuesta por 128 estudiantes del quinto semestre de carreras administrativas en una universidad de Medellín, Colombia. Se utilizó un instrumento de

1 Investigación que forma parte del proyecto institucional “Planeación estratégica y desarrollo organizacional en el marco de la mejora continua: primera fase”, adscrito al Grupo de Investigación Research and Enterprise Development (RED), en la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas del Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria. Medellín-Colombia.

2 Dra. en Ciencias de la Educación, Universidad Rafael Belloso Chacín-URBE, Dra. en Ciencias Políticas, URBE. Post-Doctora en Gerencia de las Organizaciones, URBE, Post-Doctora en Estado Políticas Públicas y Paz Social URBE. Arquitecto, Universidad Rafael Urdaneta-URU. Docente investigadora del Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria-TdeA, adscrita a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas y al Grupo de Investigación Research and Enterprise Development RED, Medellín, Colombia. Correo: carmen.romero@tdea.edu.co carmenhelena2007@gmail.com

3 Dra. en Ciencias de la Educación, Universidad Rafael Belloso Chacín-URBE, . Magíster en Educación, Universidad Simón Bolívar, Barranquilla-Colombia. Especialista en Docencia, CECAR – Colombia. Licenciada en Educación Infantil con Énfasis en Tecnología e Informática, CECAR – Colombia. Docente de la Corporación Universitaria del Caribe-CECAR, Colombia, adscrita a Bienestar Institucional. Correo: clara.alvarez@cecar.edu.co

4 Investigadora en formación, adscrita al Semillero de investigación “Desarrollo organizacional, responsabilidad social y costos ocultos asociados a los factores de prevención de riesgos laborales (PRL)”. Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria – TdeA. Medellín, Colombia. Correo: nati.az56@gmail.com

recolección de datos tipo encuesta con una escala de frecuencia de cinco opciones. Los principales resultados mostraron que el conocimiento en general sobre las finanzas es mediano, revelando que el 50% de los estudiantes encuestados mantiene un comportamiento adecuado en el manejo de sus finanzas personales, y que la actitud hacia la previsión y planificación financiera alcanzó el 74% en este grupo de la población. Sin embargo, se debe prestar atención a la minoría que todavía administra inadecuadamente sus finanzas personales y se recomienda proporcionar capacitaciones adicionales que ayuden a consolidar este valor competitivo en los estudiantes al momento de obtener su título profesional.

Palabras clave: Comportamiento, estudiantes, finanzas, educación.

Financial education as a competitive value in students of university administrative careers

Abstract

The observation on the financial knowledge of the university students has been a topic of recent research, due to the report of the inadequate management that the students are giving to their personal finances. For this reason, the objective of this work is to describe the financial education as competitive value in students of university administrative careers. The type of research is descriptive, transactional and non-experimental design. The sample was intentional non-probabilistic and was made up of 128 students from the fifth semester of the administrative careers at a university in Medellín-Colombia. A survey-type data collection instrument with a frequency scale of five options was used. The main results showed that the general knowledge about finances is medium, revealing that 50% of the students surveyed maintain an adequate behavior with the management of the personal finances and that the attitude with the foresight and Financial planning reached 74% in this population segment. However, the minority who still mismanage their personal finances should be catered for and it is recommended that reinforcement training be provided to help consolidate this competitive value in students at the time of obtaining their professional qualification.

Keywords: Behavior, students, finances, education.

Introducción

A nivel mundial, la educación financiera ha sido objeto de estudio debido a la importancia que reviste su conocimiento para toda la población, tanto a nivel personal como profesional. En este sentido, Sailer (2010) explica que la administración financiera es fundamental para controlar y planificar el logro de los objetivos financieros, por lo que adquirir este conocimiento ayuda a las personas a mejorar su capacidad de gestión financiera en general. Es crucial comprender cómo los estudiantes manejan sus finanzas personales para prevenir decisiones financieras erróneas en el futuro. A través de esta investigación, se busca brindar apoyo y contribuir al entendimiento de los aspectos fundamentales del aprendizaje financiero personal y continuo de los estudiantes, para que puedan tomar decisiones adecuadas y tener un mejor control de sus finanzas.

El objetivo de este estudio es describir la educación financiera como un valor competitivo en estudiantes de carreras administrativas en una universidad de Medellín, Colombia. Utilizando una metodología descriptiva y de campo, se analizó una muestra de estudiantes del quinto semestre de carreras administrativas para evaluar su nivel de conocimiento sobre conceptos financieros básicos y obtener una visión general de su actitud y comportamiento hacia las finanzas.

La investigación también incluye un análisis documental que proporciona las bases teóricas de referencia que respaldan todo el estudio, en el cual se aborda el tema de la educación financiera y el comportamiento de las personas en relación con las finanzas. Carrasco (2014) señala que la educación financiera en Colombia ha sido tradicionalmente un punto débil, ya que no se ha brindado el conocimiento necesario y fundamental a todos los ciudadanos. Esto ha llevado a una gestión ineficiente de las finanzas personales, la falta de ahorro y malas decisiones financieras debido a la falta de información y el desconocimiento del sistema financiero.

Se considera factible promover programas de capacitación en finanzas personales dirigidos a estudiantes universitarios como un refuerzo continuo que las universidades pueden ofrecer. Esto tiene como objetivo concienciar a los futuros profesionales sobre la importancia de la educación financiera para mejorar su calidad de vida.

Referentes teóricos científicos

El manejo de las finanzas personales sigue siendo un tema de interés en la investigación, y la educación financiera de las personas en general influye en su desenvolvimiento financiero. Esto es especialmente relevante en el contexto universitario, donde los jóvenes enfrentan dificultades en la gestión de sus finanzas (Bedoya y Bedoya, 2016). En este sentido, Lavín (2017) aborda el comportamiento financiero y la calidad de las decisiones en finanzas personales. Propone cuatro elementos clave a considerar: medios de pago, gestión de riesgo, financiamiento y ahorro. Para tomar decisiones adecuadas en estas áreas, es fundamental que las personas tengan un buen nivel de conocimiento e información. Un aspecto importante en la toma de decisiones financieras está relacionado con la complejidad a la que se enfrentan las personas, incluyendo la falta de atención y la baja educación financiera. Esto se traduce en decisiones inadecuadas en muchas ocasiones.

En Colombia, se ha identificado que muchas personas tienen dificultades en el manejo de sus finanzas personales, a pesar de reconocer la importancia del ahorro y la elaboración de un presupuesto. Según un artículo de Portfolio (2013), los colombianos a menudo creen que saben cómo administrar su dinero, pero una parte significativa toma decisiones financieras erradas. Esto se reveló en una encuesta sobre capacidades financieras en el país, que identificó cinco perfiles diferentes, siendo dos de ellos, los “administradores de dinero vulnerables” y los “administradores de dinero de bajos ingresos muy prudentes”, los más comunes. A pesar de esta diversidad, el problema del mal manejo financiero persiste. García (2016) señala que las deudas pueden afectar negativamente las finanzas personales, ya que las personas que no saben cómo gastar su dinero a menudo destinan su capital a gastos innecesarios, lo que puede llevar a problemas de sobreendeudamiento.

La falta de cultura financiera puede llevar a las personas a enfrentar desafíos financieros en el futuro. Por esta razón, en Colombia, se están llevando a cabo estudios investigativos sobre la gestión de las finanzas personales. El objetivo es que las personas, independientemente de su ámbito de actuación, puedan disfrutar de una mayor tranquilidad y calidad de vida al tener la capacidad de organizar sus gastos e inversiones de manera más efectiva. Zapata, Monsalve y Ramírez (2018) explican que existen elementos clave en la gestión de las finanzas personales que son de suma importancia. Estos

elementos incluyen los ingresos, los egresos, la construcción del patrimonio y los gastos corrientes. Dominar estos aspectos es fundamental a lo largo de la vida para mantener una buena salud financiera.

La educación financiera sigue siendo un tema de investigación relevante, como se ha mencionado anteriormente. Se busca cada vez más abordar y resolver los problemas relacionados con el manejo inadecuado de las finanzas personales. En el contexto de esta investigación, se plantea la pregunta: ¿Cómo es la formación financiera y el comportamiento de los alumnos del quinto semestre de carreras administrativas en una universidad de Medellín-Colombia?

Antecedentes

Huchín y Simón (2011) llevaron a cabo un estudio con el objetivo de conocer y comparar el nivel de educación financiera adquirido por los estudiantes de quinto y sexto grado en tres escuelas primarias del Municipio de San Juan Bautista Tuxtepec, Oaxaca. Los resultados de esta investigación se utilizaron para proponer un enfoque didáctico. La metodología empleada fue de carácter exploratorio, descriptivo y transversal, con un enfoque de estudio de caso. Se recopilaron datos a través de cuestionarios. A pesar de que algunos resultados indicaron que los niños tenían un buen conocimiento general sobre finanzas, no todos los estudiantes obtuvieron los mismos resultados. Basándose en estos hallazgos, los autores recomendaron la creación de programas didácticos dirigidos a estudiantes tanto de escuelas rurales como urbanas (Huchin Flores & Simón, 2011).

Por otro lado, Aguilar y Ortiz (2013) propusieron el diseño de un programa de educación y cultura financiera con el propósito de evaluar el nivel de educación financiera de los estudiantes de banca y finanzas de la Universidad Técnica Particular de Loja. Su método de enseñanza se basó en el aprendizaje significativo e incluyó temas de interés como el ahorro, el sistema financiero, productos y servicios financieros, planificación y presupuesto familiar, entre otros. El objetivo era proporcionar a cada estudiante un mayor conocimiento para tomar decisiones financieras informadas. Como resultado, se destacó la importancia de que el programa de enseñanza-aprendizaje proporcionara la información adecuada para fortalecer el desarrollo profesional de los estudiantes, quienes en el futuro contarán con ingresos y necesitarán

una organización y planificación adecuadas para administrar sus finanzas personales (Aguilar Jumbo & Ortiz Veintimilla, 2013).

Gallego y Suarez (2015) identificaron la deficiencia en educación financiera de estudiantes colombianos en programas de pregrado, lo cual le genera problemas o dificultades al momento de tomar una decisión en diferentes ámbitos de la vida. El objetivo esta investigación fue analizar desde diferentes ámbitos la necesidad de incluir la educación financiera como formación. La metodología implicó un proyecto de aula abordando diferentes temáticas que proporcionen al estudiante herramientas necesarias para participar activamente en el sistema financiero. Esta investigación se desarrolló mediante un análisis que mide el conocimiento en el área financiera y cómo se pueden resolver sus problemas cotidianos. Los resultados permitieron reconocer que “la formación financiera al ser una problemática social es relevante que se incluya dentro de las necesidades de educación superior, por tratarse de un proceso educativo que se requiere integridad”. (Gallego Agudelo & Suarez Duque, 2015)

Briano, Quevedo y Castañón (2016) establecieron como objetivo llevar a cabo un diagnóstico para evaluar la cultura financiera de los estudiantes de la Universidad Autónoma San Luis. El propósito era identificar las áreas de mejora y proponer un plan educativo para incorporar en el currículo de la universidad. El método empleado permitió identificar los patrones de comportamiento de los estudiantes y comprender las características predominantes en la muestra. Los resultados del estudio indicaron que los estudiantes tienen un nivel medio de cultura financiera, y se identificaron áreas de desconocimiento, como los instrumentos de ahorro e inversión (Briano Turrent, Quevedo Monjarás, & Castañón Nieto, 2016).

Por otro lado, Reatiga (2015) se propuso analizar las habilidades y actitudes de las personas en relación con la gestión financiera y la toma de decisiones en este ámbito. El autor señala que en Colombia este tema ha sido poco estudiado por individuos y empresas, lo que a menudo conduce a decisiones financieras erróneas. Su investigación buscó contextualizar cómo las personas gestionan sus finanzas y cómo se pueden mejorar estas prácticas. Concluye destacando que “a través de la educación financiera, es posible planificar el futuro, elegir los instrumentos financieros más adecuados y mantenerse informado sobre lo que sucede en el mundo que nos rodea” (Reatiga Charris, 2015).

Zapata, Monsalve y Ramírez (2018) llevaron a cabo una investigación con el objetivo de analizar la responsabilidad social empresarial en relación con la educación en finanzas personales de los empleados taxistas. Este estudio fue de naturaleza cuantitativa, descriptiva y transaccional, y se desarrolló como una investigación de campo sin un diseño experimental específico. Los resultados revelaron una tendencia hacia un bajo conocimiento en finanzas entre los taxistas y una falta de capacitación en este ámbito. Se identificaron elementos fundamentales para el manejo de las finanzas personales, como los gastos corrientes, los ingresos, los egresos y la construcción de un patrimonio personal. El conocimiento de estos aspectos podría mejorar la gestión financiera personal de los taxistas y promover la conciencia empresarial responsable, lo que podría traducirse en el desarrollo de programas de capacitación en finanzas por parte de la empresa (Zapata Cortes, Monsalve Pulgarin, & Ramírez Cardona, 2018).

La investigación realizada por González y Gutiérrez (2017) tenía como objetivo comprender el comportamiento financiero de los estudiantes de nivel superior en la Universidad de Guanajuato, México. Se centró en la cultura del ahorro y la perspectiva que los estudiantes tienen sobre su futuro financiero. Este estudio se llevó a cabo utilizando una metodología cuantitativa mediante encuestas como instrumento de recolección de datos. Los resultados indicaron que existe una indiferencia generalizada hacia la planificación financiera a largo plazo entre los jóvenes, lo que se traduce en una cultura de ahorro limitada y una tendencia a pensar a corto plazo (González Lozada & Gutiérrez Rangel, 2017).

Blanco (2015) tuvo como objetivo incrementar la cantidad de estudiantes inscritos en el primer semestre de la carrera de Administración y Dirección de Empresas en su universidad. Su intención era motivar a los estudiantes desde el principio en lo que respecta a la educación financiera. Su trabajo se centró en el proceso mediante el cual los inversionistas y consumidores financieros mejoran su comprensión de los productos financieros, los conceptos relacionados y los riesgos asociados a través de la información. Esto implica el desarrollo de habilidades y confianza necesarias para adquirir una mayor conciencia de los riesgos y oportunidades financieras, tomar decisiones informadas, saber dónde buscar ayuda y tomar medidas efectivas para mejorar su bienestar financiero (Blanco Hernández, 2015).

Fundamentos teóricos

Para abordar el tema de las finanzas personales, es necesario comprender el significado de los procesos financieros en general y la forma en que se llevan a cabo las operaciones y su control. Según Sialer (2010), la función financiera y los criterios para una buena gestión implican la circulación continua de un capital que requiere atención y cuidado especial. Esta circulación está conformada por un ciclo compuesto por el efectivo o los bienes materiales, seguido por los activos semilíquidos que comprenden lo que llamamos cuentas por cobrar y, nuevamente, vuelve a convertirse en efectivo. Los ingresos que se generan a través del trabajo también pueden aumentarse mediante fuentes externas, como los préstamos o lo que llamamos pasivos. Esto afecta los ingresos y el dinero que se reflejarán en los créditos y el capital de la empresa. Los problemas financieros más importantes que giran en torno a las etapas de este ciclo son: a) Tener suficiente efectivo en el momento y lugar adecuados para hacer frente a las obligaciones financieras de la empresa. b) Mantener un ritmo de circulación de tesorería que permita a la empresa mantenerse al día en lo que se refiere a los avances tecnológicos y el crecimiento de la industria (Sialer, 2010).

Por su parte, García (2014) sostiene que las finanzas personales se definen como el conjunto de actividades comerciales relacionadas con el dinero que permiten tomar decisiones y administrar los recursos financieros de manera efectiva. Este autor explica que las finanzas se dividen en tres categorías: personales, corporativas y públicas. Las finanzas personales están directamente relacionadas con la planificación que cada individuo realiza, teniendo en cuenta sus ingresos y gastos para poder gestionar sus finanzas de manera ordenada.

En lo que respecta a la Educación Económica Financiera, el Ministerio de Educación busca promover en todos los niños, niñas y jóvenes el desarrollo de competencias básicas y un pensamiento crítico en la toma de decisiones responsables en asuntos financieros y económicos. Esto proporcionará una base sólida para la construcción de sus proyectos de vida. De esta manera, se pretende colaborar con los establecimientos educativos para encontrar la mejor forma de incorporar este proyecto educativo, haciendo hincapié en el uso responsable de los recursos y la conciencia del impacto que estas acciones económicas y financieras generan en la comunidad en general (Campo Saavedra y otros, 2014).

Según Tyson (2008), las personas siguen cometiendo los mismos errores financieros debido a la falta de planificación, lo que a menudo les causa ansiedad. El autor subraya la importancia de que los padres enseñen a sus hijos acerca de las buenas prácticas para gestionar su dinero y los beneficios del ahorro para metas futuras. Por esta razón, la educación financiera debe comenzar en cada hogar y debe incluir a los niños, ya que es fundamental tanto para adultos como para jóvenes, con el objetivo de fomentar una cultura financiera sólida. De igual modo, Cáceres (2016) señala que las finanzas personales abarcan la gestión y administración del dinero de las personas, lo que incluye aspectos como los ingresos y gastos, como la nómina, el seguro médico, las deudas, entre otros. Esto significa que todo lo que entra y sale del bolsillo forma parte de las finanzas personales de cada individuo.

Se puede decir que la educación financiera utiliza sus fundamentos para orientar a las personas. Gómez y Zamudio (2012) hacen referencia a la medición de las capacidades financieras de toda la población, considerando la posible existencia de analfabetismo financiero. Esto abarca temas relacionados con las actitudes y comportamientos relacionados con el manejo del dinero y la planificación a futuro, entre otros. Es importante destacar que en Colombia, al igual que en otros países como el Reino Unido e Irlanda, las cuentas de ahorro son el producto financiero más importante para la población, pero el ahorro a largo plazo es bajo en todos los casos. En particular, en Colombia, las personas no cuentan con un plan para enfrentar eventos inesperados, lo que podría desestabilizar fácilmente su situación financiera en caso de un contratiempo económico. Además, persiste una tendencia al ahorro a corto plazo, mientras que el ahorro a mediano o largo plazo es casi inexistente.

Por su parte, Rodríguez (s.f.) presenta lo que ha denominado como las cuatro leyes que garantizan un buen dominio de las finanzas personales para los estudiantes. Estas son: empezar por establecer gastos, tener precaución con los gastos relacionados con la diversión, endeudarse con precaución y comparar las opciones al pagar renta.

Dado que durante la época universitaria los ingresos son casi inexistentes, puede resultar un poco más difícil imaginarse haciendo un plan de gastos. Universia Argentina (2015) agrega que existen 7 hábitos universitarios que ayudan a aprender a manejar las finanzas personales de manera efectiva. Estos son:

- a) Buscar mejores ofertas para comer.
- b) Comprar cosas que tengan una verdadera utilidad.
- c) Aprovechar lo aprendido en los cursos de investigación.
- d) Recordar las veces que no llegaste a fin de mes.
- e) Compartir apartamento para ahorrar dinero.
- f) Utilizar la bicicleta o caminar como medios de transporte.
- g) Aprender a gestionar tu dinero en verano.

La idea es que los estudiantes puedan aplicar estos hábitos diariamente y que el manejo de sus finanzas personales no se vea tan afectado.

Manzano (2014) presenta las claves de las finanzas personales para estudiantes universitarios como una estrategia que ayuda a mejorar la administración de las finanzas para muchos universitarios. El autor señala que es difícil el manejo adecuado de las finanzas en los estudiantes debido a las limitadas posibilidades de ingresos, y ofrece cinco claves: a) Presupuesto, b) Prioridades, c) Gasta Inteligentemente, d) Evitar gastos superfluos. Con estas claves, se puede tener un buen inicio al momento de planificar y tomar decisiones financieras. Esto puede servir como punto de partida para una buena educación financiera.

Duarte, Rosado & Basulto (2014) sugieren que la falta de un buen comportamiento en la administración de las finanzas personales puede causar ansiedad o estrés en las personas, ya que en muchos casos no son capaces de diferenciar entre la necesidad y el placer. Para tener un buen control de las finanzas personales, es necesario planificar cuidadosamente todos los gastos, evitando tomar decisiones erradas que puedan llevar a problemas financieros más graves. Sin embargo, el comportamiento de las personas en relación con sus finanzas refleja que todos tienen un enfoque diferente hacia el dinero, lo que da forma a su personalidad financiera. En este sentido, según los aportes de SABER+SER (2018), un programa de educación financiera de los bancos, se pueden identificar cinco personalidades financieras diferentes que las personas pueden tener al gestionar sus finanzas personales. Estas personalidades son: Impulsiva, Ordenada/Lógica, Descomplicada, Derrochadora y Tacaña. El objetivo es que cada persona identifique su propia personalidad financiera y tome decisiones y acciones para corregir

errores o, si está manejando bien sus finanzas, mantenga sus estrategias a lo largo del tiempo.

Desde el punto de vista de la responsabilidad que trasciende en la formación del estudiantado que saldrá al mundo profesional, es importante destacar todas las recomendaciones de prácticas que permitan garantizarles un comportamiento ético y un entorno laboral seguro que les otorgue bienestar y calidad de vida laboral. Esto no se refiere solo a los componentes físicos que contribuyen al bienestar del trabajador, sino también a los aspectos psicológicos. En este contexto, la educación financiera puede proporcionar el conocimiento necesario para asegurar un estado de bienestar en lo que respecta al manejo adecuado de las finanzas personales. Al respecto, Romero (2014) expone que la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) también se aplica dentro de las organizaciones, considerando el bienestar general de las personas. Esto implica proporcionar condiciones que promuevan la seguridad y el desarrollo profesional, así como incentivos para el progreso y la mejora de la calidad de vida de los empleados. Los aspectos motivacionales también desempeñan un papel vital en la productividad. Esta responsabilidad social incluye la consideración de las necesidades de las personas en términos de capacitación y educación que les proporcionen conocimientos para mejorar su bienestar.

Metodología

El trabajo que se presenta es de naturaleza cuantitativa, se trata de una investigación descriptiva de campo con un diseño transaccional no experimental. La población estudiada comprendió a los estudiantes del quinto semestre de carreras administrativas, incluyendo Administración Comercial, Negocios Internacionales y Contaduría Pública. La muestra se obtuvo mediante un muestreo no probabilístico intencionado y consistió en un total de 128 estudiantes pertenecientes a una universidad en Medellín, Colombia.

Para la recopilación de datos se empleó una encuesta que consta de un cuestionario, el cual forma parte del conjunto de herramientas del grupo de investigación “GrupLAC Research and Enterprise Development-RED” y ha sido validado por un panel de expertos en ciencias administrativas. El

cuestionario se estructura en tres secciones: a) Datos sociodemográficos, b) Evaluación de actitudes, y c) Evaluación de comportamientos.

En las preguntas relacionadas con los comportamientos financieros de las personas, se proporcionaron cinco opciones de respuesta: 1) Nunca, 2) Casi nunca, 3) Normalmente, 4) Casi siempre, 5) Siempre. La confiabilidad de este cuestionario, que evalúa los comportamientos financieros, se estimó en 0,96 mediante el coeficiente Alfa de Cronbach.

Por otro lado, en las preguntas destinadas a evaluar las actitudes frente a las finanzas, se utilizó una escala de frecuencia con cinco opciones de respuesta: 1) Totalmente en desacuerdo, 2) En desacuerdo, 3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4) De acuerdo, 5) Totalmente de acuerdo. La confiabilidad de este cuestionario, centrado en las actitudes hacia las finanzas, fue de 0,95 según el coeficiente Alfa de Cronbach.

Resultados

Los elementos fundamentales de la educación financiera y las finanzas personales, a partir de la revisión documental del material teórico-científico en esta investigación, se dividen en tres grupos importantes: finanzas personales, finanzas públicas y finanzas corporativas. Dentro de las finanzas personales, es crucial considerar aspectos como los ingresos, gastos corrientes, egresos, construcción de un patrimonio propio y manejo de fondos. Además, en lo que respecta al comportamiento de las personas en relación con las finanzas, se ha observado que los individuos tienen la capacidad de ejercer sus derechos y asumir las responsabilidades de sus acciones financieras, lo que les permite desarrollar una personalidad financiera que influye en cómo utilizan sus recursos financieros. Sin embargo, prevalece una tendencia de ahorro muy básica o casi nula, lo que conduce a la inestabilidad económica.

Los resultados obtenidos sobre el conocimiento básico de las finanzas revelaron que los estudiantes encuestados se distribuyeron de la siguiente manera en una escala de respuesta: el 25,6% respondió "Siempre", el 29,3% respondió "Casi siempre", el 18,7% respondió "Normalmente", el 13,7% respondió "Casi nunca" y el 12,8% respondió "Nunca" (Tabla 1).

Tabla 1. Conocimiento de finanzas en estudiantes de carreras administrativas (5to semestre).

Indicador	Programa Académico	Escala de valoración					# Pers.
		Nunca	Casi Nunca	Normalmente	Casi Siempre	Siempre	
Conocimiento Financiero	Administración Comercial	14,0	13,3	20,5	26,9	25,4	44
	Negocios Internacionales	11,8	15,3	18,1	27,1	27,8	48
	Contaduría Pública	12,5	12,5	17,6	33,8	23,6	36
	Porcentaje Sub-total %	12,8	13,7	18,7	29,3	25,6	100,0

Fuente: elaboración propia de autores

Los resultados obtenidos a través del instrumento de recolección de datos permitieron revelar varias tendencias desde una perspectiva sociodemográfica. En cuanto al género, se observó que el 58% de los encuestados eran mujeres, mientras que el 42% eran hombres. En términos de edad, el 59% de los participantes se encontraba en el rango de 18 a 26 años, mientras que el 27% estaba en el rango de 27 a 33 años, y solo el 10% tenía entre 34 y 55 años. En relación con el empleo, el 83% de los encuestados afirmó estar actualmente empleado, en contraste con el 17% que respondió que no lo estaba. En cuanto a los hábitos de ahorro, se descubrió que el 77% de los estudiantes encuestados mantenían ahorros, mientras que el 23% restante no ahorra. Además, se pudo observar que el 87% de las personas encuestadas se graduaron de una entidad pública, en comparación con el 13% que se graduó de una entidad privada.

Continuando con el análisis de los datos sociodemográficos, los resultados indican que la distribución del dinero se divide de la siguiente manera: un 33% lo destina a deudas, un 32% lo guarda, un 25% no tiene dinero sobrante y solamente un 10% lo invierte. En cuanto al estado civil de los encuestados, el 80% de los estudiantes se encuentra soltero, mientras que el 20% restante está casado. (Tabla 2).

Tabla 2. Datos sociodemográficos de estudiantes en carreras administrativas (5to semestre).

Rubro	Categoría	Frecuencia %
Género	Hombres	42%
	Mujeres	58%
Rangos de Edad	18-26	59%
	27-33	31%
	34-55	10%
Labora Actualmente	SI	83%
	NO	17%
Hábitos de Ahorro	SI	77%
	NO	23%
Institución en la que se graduó de bachiller	Pública	87%
	Privada	13%
En que utiliza el dinero si le sobra	Inversión	10%
	No sobra	25%
	Deudas	33%
	Se guarda	32%
Estado civil	Casado	80%
	Soltero	20%

Fuente: elaboración propia de autores.

Los resultados obtenidos del componente actitudinal muestran que el 74% de los estudiantes encuestados tiende hacia una actitud positiva en cuanto a la planificación previsiva de sus finanzas. Este porcentaje se compone del 23% que está de acuerdo y el 51% que está totalmente de acuerdo. En contraste, un 7% se muestra indeciso, un 5% está en desacuerdo y un 13% está totalmente en desacuerdo. (Tabla 3).

Tabla 3. Aspectos actitudinales sobre la previsión y planificación financiera de los estudiantes de carreras administrativas (5to semestre).

Programas	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni Acuerdo Ni Desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
Administración Comercial	14	5	8	21	52
Negocios Internacionales	14	4	7	26	49
Contaduría Pública	11	6	7	23	53
Totales	39	15	22	70	154
Porcentajes Consolidados	13%	5%	7%	23%	51%

Fuente: elaboración propia de autores.

Los resultados provenientes del componente comportamental, revisados en los alumnos de las tres carreras involucradas, permitieron conocer el porcentaje alcanzado con respecto al manejo dado a sus finanzas personales por medio de los cuatro aspectos básicos (ingresos, gastos corrientes, egresos y construcción del patrimonio. (Tablas 4, 5, 6).

Tabla 4. Comportamiento sobre el manejo adecuado de las finanzas personales en estudiantes de Administración Comercial (5to semestre).

Indicador	Porcentajes en escala de frecuencia				
	Nunca	Casi Nunca	Normalmente	Casi Siempre	Siempre
Ingresos	8,3	8,33	16,7	29,6	37,1
Gastos Corrientes	13,6	22	26,5	25	12,9
Egresos	24,2	20,8	16,3	22,4	16,3
Construcción de Patrimonio propio	23,5	14,4	19,7	18,2	24,2
Porcentaje Total	17 %	16 %	20 %	24 %	23 %

Fuente: elaboración propia de autores.

Tabla 5. Comportamiento sobre el manejo adecuado de las finanzas personales en estudiantes de Negocios Internacionales (5to semestre).

Indicador	Porcentajes en escala de frecuencia				
	Nunca	Casi Nunca	Normalmente	Casi Siempre	Siempre
Ingresos	11,81	6,94	14,58	26,39	40,28
Gastos Corrientes	16,0	19,4	22,2	21,5	20,8
Egresos	24,3	19,8	19,8	18,4	17,7
Construcción de Patrimonio propio	18,1	9,7	21,5	27,8	22,9
Porcentaje Total	18 %	14 %	20 %	24 %	25 %

Fuente: elaboración propia de autores

Tabla 6. Comportamiento sobre el manejo adecuado de las finanzas personales en estudiantes de Contaduría Pública (5to semestre).

Indicador	Porcentajes en escala de frecuencia				
	Nunca	Casi Nunca	Normalmente	Casi Siempre	Siempre
Ingresos	5,6	10,2	14,8	23,1	46,3
Gastos Corrientes	13,0	22,2	16,7	24,1	24,1
Egresos	26,4	14,8	18,5	21,3	19,0
Construcción de Patrimonio propio	15,7	16,7	14,8	23,1	29,6
Porcentaje Total	15 %	16 %	16 %	23 %	30 %

Fuente: elaboración propia de autores

Los resultados consolidados sobre el comportamiento de los estudiantes mostraron que el 68% tiende a hacer un buen uso de sus finanzas, mientras que el 32% restante tiende a hacer un mal uso de estas. Los datos consolidados revelan que, en el quinto semestre de formación universitaria en las carreras mencionadas (Administración Financiera, Negocios Internacionales, Contaduría Pública), más del cincuenta por ciento de los estudiantes encuestados han adquirido habilidades para planificar sus finanzas y, además, la mayoría de ellos tienen una actitud muy positiva al respecto. A continuación, se presentan los datos detallados de los encuestados de cada programa. (Tabla 7).

Tabla 7. Reporte consolidado del comportamiento sobre el manejo adecuado de las finanzas personales en estudiantes de carreras administrativas (5to semestre).

Programas	Nunca	Casi Nunca	Normalmente	Casi Siempre	Siempre
Administración Comercial	17	16	20	24	23
Negocios Internacionales	18	14	19	24	25
Contaduría Pública	15	16	16	23	30
Porcentajes Consolidados	17 %	15 %	18 %	24 %	26 %

Fuente: elaboración propia de autores

Conclusiones

Por medio de esta investigación, ha sido posible constatar que los elementos fundamentales de las finanzas personales son los ingresos, los gastos corrientes, los egresos y la construcción de un patrimonio propio. En cuanto al comportamiento y la actitud, se revela que la tendencia es hacia una actitud positiva frente a las previsiones planificadas para las finanzas personales, así como el mantenimiento de un comportamiento de uso adecuado de las mismas.

Sin embargo, sigue siendo preocupante el grupo restante de estudiantes que mostró poco conocimiento en materia de formación financiera y un mal uso de sus finanzas, con una actitud desfavorable hacia ellas. En este sentido, es de vital importancia el desarrollo de estrategias a nivel universitario que garanticen el refuerzo de ciclos de capacitación continua, para que todo el estudiantado pueda acceder y educarse en materia de finanzas básicas, contribuyendo a que alcancen su meta de ser profesionales integrales capaces de tomar decisiones financieras informadas. Ante lo expuesto, autores como Manzano (2014) y Rodríguez (s.f.) han expresado la importancia de contar con estrategias o claves para que los estudiantes logren un buen manejo de sus finanzas. A partir de estas premisas, se pueden diseñar programas de capacitación para fortalecer estos aspectos en los estudiantes y promover la educación financiera.

Es muy importante resaltar que, aunque en la actualidad las finanzas personales se han convertido en un tema fundamental para todas las personas, todavía persiste la falta de educación financiera, lo que genera preocupación por la falta de información adecuada y lleva a la toma de decisiones financieras erróneas. Por lo tanto, la investigación recomienda adoptar medidas preventivas que contribuyan a mejorar el buen uso de las finanzas personales.

Referencias

- Aguilar Jumbo, X. P., & Ortiz Veintimilla, B. M. (2013). Diseño de un programa de educación y cultura financiera para los estudiantes de modalidad presencial de la titulación en administración en banca y finanzas. Ecuador.
- Aguilar Jumbo, X. P., & Ortiz Veintimilla, B. M. (2013). Diseño de Un programa de Educación y Cultura Financiera para los estudiantes de la modalidad presencial. Ecuador.
- Asobancaria; (1 de agosto de 2018). Saber más, Ser más: Programa de educación Financiera de los Bancos. Obtenido de Saber más, Ser más: <http://www.asobancaria.com/sabermassermas/cual-es-su-personalidad-financiera/>
- Bedoya Muñoz, V., & Bedoya Muñoz, V. (2016). La Educación Financiera en los estudiantes del Municipio de Sabaneta. Medellín: Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria.
- Benítez, M. C., & Díaz, B. E. (2015). Evaluación de proyectos en las PYMES del sector de la. Medellín.
- Blanco Hernández, M. T. (2015). La Importancia de educación financiera y su influencia en los futuros estudiantes de administración y Dirección de empresas. Anuario Jurídico y Económico Escurialense, XLVIII (2015)381-400/ISSn:1133-3677, 20.
- Blanco Hernandez, M. T. (2015). La importancia de la educación financiera y su influencia en los futuros estudiantes de administración y dirección de empresas. Anuario Jurídico y económico Escurialense XLVIII (2015)381-400/ISSN:1133-3677, 20.
- Briano Turrent, G. d., Quevedo Monjarás, L. M., & Castañón Nieto, E. (2016). Midiendo la cultura financiera en estudiantes universitarios: El caso de la Facultad de Contaduría y Administración de la UALSP. México: Universidad Autónoma de Sna Luis Potosí.

- Cáceres Pérez, C. A. (2016). Como organizar tus finanzas personales. Casanare: Escuela de formación empresarial.
- Campo Saavedra, M. F., Alandete Arroyo, J. S., Figueroa Dorado, M., Agudelo Quintero, C. H., Jiménez Ortega, F. J., Saste Otalora, C. L., . . . Calderon Uribe, L. F. (2014). Mi plan, mi vida y mi futuro: Orientaciones Pedagógicas para la Educación Económica y Financiera. Bogotá, Colombia: Ministerio de Educación Nacional.
- Carrasco, M. (30 de Julio de 2014). Educación Financiera: La materia por asignar. Portafolio, pág. 1.
- Gallego Agudelo, P. A., & Suarez Duque, J. P. (2015). Una nueva manera de aprender, educación transversal para la vida diaria. Universidad de Antioquia, Facultad de ciencias económicas, 50.
- García M., C. A. (10 de abril de 2016). Mal manejo de las finanzas, lo que más afecta pago de deudas. Periódico el Tiempo, pág. 1.
- Gómez Gonzalez, E., & Zamudio Gomez, N. (2012). Las capacidades financieras de la población colombiana. Bogotá: Banco de la república de Colombia.
- González Lozada, A. P., & Gutierrez Rangel, H. F. (2017). LA EDUCACIÓN FINANCIERA FACTOR CLAVE PARA UNA CULTURA DE AHORRO EN ESTUDIANTES DEL NIVEL SUPERIOR. Jóvenes en la Ciencia, 5.
- Huchin Flores, L. A., & Simón, J. D. (2011). La Educación Financiera en estudiantes de educación básica. Un diagnostico comparativo entre escuelas urbanas y rurales. Revista ciencias estratégicas, 11-34.
- Lavín, J. (15 de junio de 2017). Comportamiento financiero y calidad de las decisiones en finanzas personales. UAI · CORPORATE, Universidad Adolfo Ibáñez., pág. 2.
- Manzano, J. C. (18 de abril de 2014). Cinco claves de finanzas personales para estudiantes universitarios. Gestion, pág. 1.
- Portafolio. (1 de agosto de 2013). Colombianos tienen mal manejo de las finanzas personales. Portafolio, pág. 1.
- Reatiga Charris, I. (2015). Estrategias para el manejo de las finanzas personales. Gestión, Competitividad e Innovación, 9.
- Rodríguez, L. M. (S.F). Universitarios ¡A cuidar sus finanzas! Finanzas Personales, 1.
- Romero Díaz, Carmen Helena. (2014). Gerencia social-responsable desde el análisis complejo de la ergonomía y prevención de riesgos laborales. XII Congreso internacional de prevención de riesgos labo-

rales (Zaragoza-ORP/2014). Tema ID-2702. Disponible en: <https://www.prevencionintegral.com/canal-orp/papers/orp-2014/gerencia-social-responsable-desde-analisis-complejo-ergonomia-prevencion-riesgos-laborales>

- Sialer, J. (2010). Administración Financiera I: Conceptos y Técnicas de Finanzas y Administración Financiera. Perú: UAP Facultad de ciencias empresariales.
- Tyson, E. (2008). Finanzas personales para DIMMIES 5° edición. Canada: Wiley Publishing, Inc.
- Universia Argentina; (2015). 7 hábitos universitarios para aprender a manejar. Universia, 2.
- Zapata Cortes, I. C., Monsalve Pulgarin, J. V., & Ramirez Cardona, N. (2018). La responsabilidad social empresarial frente a la educación financiera de los empleados taxistas. TG. Medellín: Tecnológico de Antioquia, Facultad de ciencias administrativas y económicas.

Capítulo 5

Significantes de la sociedad cordobesa ante la ejecución de la política pública para la reparación a víctimas del conflicto armado en Colombia

Estelio José Angulo¹
Víctor Antonio Terán Reales²
Mauricio Burgos Altamiranda³

Resumen

Como un estudio derivado de los resultados de la investigación denominada “Política Pública del Estado Colombiano para la Reparación a Víctimas del Conflicto Armado en el Departamento de Córdoba”, se desarrolla una de las dimensiones de su variable, con el objetivo general de desvelar los significados que registra la sociedad cordobesa ante la ejecución de esta política pública. Metodológicamente, se desarrolló a través del paradigma interpretativo, con enfoque cualitativo, en una investigación de tipo sociojurídica, de orientación hermenéutica, mediante el método de análisis-síntesis. Se delimitó en el Departamento de Córdoba, especialmente en el municipio de Montería, donde se realizó un acercamiento a la sociedad mediante la técnica de la encuesta y la entrevista semi-estructurada, aplicándolas a informantes clave, víctimas directas e indirectas del conflicto armado. El análisis resultante permitió desvelar las voces de los informantes clave en la percepción de ineficacia

1 Postdoctorado en Gerencia para la Educación Superior; en Gerencia en las Organizaciones; en Estado, Políticas Públicas y Paz Social; y en Políticas e Integración en América Latina. Doctor en Ciencias Políticas, en Ciencias de la Educación. Magíster en Docencia para Educación Superior. Máster of Arts, Teorías y Políticas educativas, The Pennsylvania State University (USA) Sociólogo. Docente investigador en la Universidad Católica Luis Amigó (Montería, Colombia). Grupo de investigación Calidad de vida. Línea de investigación: Políticas Públicas. Director del Semillero de investigación Calidad de Vida. Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5941-2355> Correo: estelioangulo1849@gmail.com Montería, Departamento de Córdoba, Colombia.

2 Postdoctorado en Ciencias de la Educación. Doctor en Ciencias Políticas. Maestría en Educación. Magíster en Desarrollo Educativo y Social. Especialista en Gestión Educativa. Director Universidad Católica Luis Amigó Departamento de Córdoba, Colombia. Correo: vteran@amigo.edu.co ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-9536-5277>.

3 Magíster en Literatura Correo: mauricioburgosal@gmail.com. Docente investigador en la Universidad Católica Luis Amigó (Montería, Colombia). Grupo de investigación Calidad de vida.

para el cumplimiento de una reparación integral y transformadora. Además, dió cuenta de la necesidad de mayor transparencia en la información, de los datos, acciones y planes pendientes por concretar. En consecuencia, se diseñó un formato de briefing argumentado a través del análisis contextual de la política pública en estudio, tendente a la promoción de mecanismos de divulgación de alcances, logros y avances del método en los procesos de justicia y paz.

Palabras clave: Política pública, reparación a víctimas, conflicto armado, significantes sociales, briefing argumentado

Significants of the cordoban society before the implementation of the public policy for the repair to victims of the armed conflict in Colombia

Abstract

As a study derived from the results of the investigation called public policy of the Colombian state for reparation to victims of the armed conflict in the Department of Córdoba; one of the dimensions of its variable is developed, with the general objective of revealing the signifiers that Cordoba society registers before the execution of this public policy. Methodologically, it was developed through the interpretive paradigm, with a qualitative approach, in a socio-legal investigation, with a hermeneutic orientation, using the analysis-synthesis method. It was delimited in the Department of Córdoba, especially in the Montería municipality, where an approach to society is made through the survey technique, and the semi-structured interview applying them to key informants, direct and indirect victims of the armed conflict. The resulting analysis allowed revealing the voices of the key informants, in the perception of inefficiency for the fulfillment of a comprehensive and transformative reparation; also realizing the need for greater transparency in information, data, actions and plans pending to be specified. Consequently, a briefing format argued through the contextual analysis of the public policy under study is designed, aimed at promoting mechanisms for the dissemination of scope, achievements and advances of the method in justice and peace processes.

Keywords: Public policy, reparation to victims, armed conflict, social signifiers, argued briefing.

Introducción

Partiendo del significado de política pública expuesto por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2006) como un plan para alcanzar un objetivo de interés público, se destaca que esta se convierte en decisiones, acciones y resultados que implementa un ente gubernamental para dar solución a problemáticas que atañen a un país en particular.

Los estudios sobre las políticas públicas que se han desarrollado o puesto en práctica a partir de la década de los 60 en los diferentes países de Latinoamérica iniciaron un proceso de globalización a través de un desarrollo en el orden económico, político y social. Producto de lo anteriormente descrito, surge el advenimiento de la democracia y la erradicación del régimen militar en la región; igualmente, surge una nueva concepción de este tipo de políticas. Al respecto, se destaca que al tomar en cuenta el análisis del rol social que cumplía el sector público y el uso de recursos para beneficio de la sociedad, existía una falencia científico-metodológica en la información sobre el tema. Evidentemente, esto conllevó a la creación de políticas públicas con una marcada diferenciación entre los países desarrollados y los llamados países del mundo en vías de desarrollo.

Esta puesta en marcha de políticas públicas por parte de cada Estado se da con mayor énfasis a partir de un proceso modernizador del mismo en América Latina en los años 80. Se debe acotar que esto no ocurre en todos los países, ya que en muchos de ellos existían condiciones peculiares y no las incorporaban. Esto se debía a que el cuerpo administrativo del Estado era dirigido o manejado por personal sin la formación profesional adecuada al cargo que les correspondía desempeñar, y lo hacían en función de objetivos sociopolíticos, con deficiente orientación en la toma de decisiones contenidas en tales políticas y menos aún en la evaluación de los procesos en términos de eficiencia e impacto en la sociedad. Por tal motivo, resulta necesario realizar un análisis detallado sobre las políticas públicas en Latinoamérica, particularmente en Colombia, donde está orientada la investigación.

En efecto, Aguilar (1996) plantea que las actividades de políticas públicas se organizan y orientan en función de los beneficios y ventajas que se espera obtener de las acciones que el gobierno emprende en respuesta a demandas y cuestiones sociales. Por lo tanto, conceptualiza el término de la siguiente manera.

Se entiende entonces que una política pública es una estrategia de acción colectiva, deliberadamente diseñada y calculada por el Estado, en función de determinados objetivos. Implica y desata toda una serie de decisiones de adoptar y de acciones a efectuar por un número extenso de actores. Supuesta su institucionalidad, la política es, en suma: a) el diseño de una acción colectiva intencional, b) el curso que efectivamente toma la acción como resultado de muchas decisiones e interacciones que comporta y, en consecuencia, c) los hechos reales que la acción colectiva produce. (p.21)

Ahora bien, la evaluación de estas políticas públicas, considerada por Cirera & Vélez (2000) como la última etapa del proceso de conformación, se cataloga como un “área de investigación aplicada cuya finalidad es valorar la utilidad y bondad de la intervención pública mediante la aplicación de un conjunto de técnicas que se emplean en otros campos de las ciencias sociales” (p. 2). Las autoras plantean, a través de la posición de varios analistas de política, que esta etapa corresponde al seguimiento y control de la aplicación de la política pública. Por lo tanto, los investigadores del presente estudio, basados en una perspectiva sistémica del proceso de creación y aplicación de políticas públicas, consideran el análisis sociopolítico del impacto de las mismas como parte de una dinámica cíclica que permite evaluar y mejorar en nuevos esquemas de aplicabilidad.

De las generalizaciones expuestas en este contexto, se resaltan los debates para el desarrollo de la paz en Colombia. Ruiz, León y Castro (2014) refieren, desde sus inicios, el proyecto de “tramitar una ley que dotara a la sociedad colombiana de una política de Estado que reconociera y garantizara los derechos de las víctimas y de la sociedad impactada durante décadas por graves violaciones a los derechos humanos y al derecho internacional humanitario en los crímenes contra la humanidad cometidos en el territorio nacional” (p. 26).

Especialmente, las víctimas del conflicto armado solicitaban que su situación fuese reconocida y escuchada, considerando la reivindicación a través de aspectos como programas de titulación de tierras y proyectos productivos gratuitos, así como atención psicosocial con la finalidad de superar el estado de vulnerabilidad. De allí surge en primera instancia el proyecto de Ley 157 del año 2007, concretado con la aprobación de la Ley 1448 de 2011, orientada a la atención de las víctimas.

En la actualidad, existe una brecha acentuada entre algunas políticas públicas y otras. Esto se debe a la falta de diseño y formulación de políticas orientadas basadas en estudios bien constituidos. Esta falta de adecuación en el proceso de formulación de políticas públicas debe ser abordada como una respuesta del Estado a las demandas de los ciudadanos, especialmente en aquellos casos donde las condiciones de vulnerabilidad se han acentuado día a día.

Indiscutiblemente, en Colombia se han logrado avances positivos en la erradicación del conflicto armado, con la posibilidad definitiva de la firma de la Paz. Esto permitiría que el Estado preste una mayor atención y desarrolle políticas públicas basadas en información y hechos reales para la reparación de las víctimas del conflicto armado. Por lo tanto, se hace necesario realizar investigaciones científicamente dirigidas para analizar y evaluar los avances y resultados de la política. Estas investigaciones deben arrojar recomendaciones que guíen la planificación de la intervención pública a largo plazo y sirvan como retroalimentación para divulgar el impacto de las acciones en la sociedad. Este estudio se enfoca en el Departamento de Córdoba, que cuenta con una población de 317,492 víctimas del conflicto armado reconocidas en el Registro Único de Víctimas, en su gran mayoría debido al desplazamiento forzado.

Desde esta perspectiva, en este estudio retomamos algunos de los resultados de la investigación “Políticas públicas del estado colombiano para la reparación a víctimas del conflicto armado en el Departamento de Córdoba”. En un primer momento, identificamos las medidas de reparación a víctimas aplicadas y describimos su implementación. En este contexto, el objetivo principal es revelar los significados que la sociedad del Departamento de Córdoba asigna a la ejecución de la política pública del estado colombiano para la reparación a víctimas del conflicto armado, específicamente en el Municipio de Montería.

Estado del arte

El estado del arte que respalda esta investigación se basa en fuentes bibliográficas en los campos social y jurídico. Estas fuentes proporcionan una visión integral de la problemática desde diversas perspectivas, enriqueciendo y

profundizando el conocimiento en la materia y brindando nuevas aplicaciones. Aunque este estudio ofrece un breve resumen de la definición de Políticas Públicas y algunos aspectos clave de la Ley de Víctimas y las medidas de reparación que se exploraron en la investigación principal, es fundamental considerar los antecedentes para comprender mejor los resultados previstos en el presente estudio.

En este contexto, la definición de políticas públicas se apoya en la teoría presentada por Larrue (2000), quien las identifica como planes, programas, proyectos, medidas, normativas e intervenciones diseñadas por los gobiernos para abordar de manera política y administrativa los problemas que afectan la vida de los ciudadanos. Dentro de este marco teórico se enmarca la política pública para la reparación a víctimas del conflicto armado en Colombia, establecida por la Ley 1448 de 2011, la cual fue prorrogada hasta el año 2031 mediante la Ley 2078 de 2021.

Esta Ley establece lineamientos legales para la implementación de las medidas de asistencia, atención y reparación a las víctimas de graves y manifiestas violaciones a las normas internacionales de Derechos Humanos e infracciones al Derecho Internacional Humanitario en el marco del conflicto armado interno. Estas medidas se enfocan en aspectos como el conocimiento de la verdad, la construcción de la memoria y la oferta de herramientas que permitan a las víctimas reclamar su dignidad y desarrollar sus proyectos de vida. La Ley de Víctimas, reglamentada por el Decreto Nacional 4800 de 2011 y el Decreto Nacional 3011 de 2013, establece diversas medidas, que incluyen:

a) Medidas de Asistencia, que abarcan asistencia judicial, educación, salud e identificación.

b) Medidas de Atención, que comprenden ayuda humanitaria a las víctimas, atención humanitaria de emergencia, atención humanitaria de transición, atención humanitaria de transición en alimentación, retornos y reubicaciones, y centros regionales de atención y reparación.

c) Medidas de Reparación, que involucran la restitución de tierras, restitución de vivienda, indemnización por subsidio de vivienda, indemnización por vía administrativa, empleo y generación de ingresos, créditos y pasivos, medidas de satisfacción y garantías de no repetición.

Ahora bien, mediante la revisión exhaustiva de trabajos de grado, tesis doctorales, artículos científicos y otros reconocidos estudios referentes a la temática en cuestión, a nivel nacional e internacional, dentro de un período de tiempo razonable y acorde con la presente investigación, se logró concretar el siguiente material como antecedentes de estudio.

Como primer trabajo de investigación considerado se ubica el estudio de Jiménez & Romero (2020), denominado “Estudio de caso de la reparación integral de las víctimas del conflicto armado en el Municipio de San Cristóbal, Bolívar”. En el mismo, se cumplió con el objetivo general de analizar el alcance de la reparación integral de las víctimas del conflicto armado en el municipio de San Cristóbal Bolívar.

Se empleó una metodología cualitativa con enfoque histórico-hermenéutico e investigación de carácter descriptiva, aplicada en el Municipio de San Cristóbal, Bolívar, debido a que es un municipio donde se ha experimentado de manera impactante la situación planteada. Se tomaron como unidades de análisis diferentes sentencias, autores y posturas dentro del tema reparatorio colombiano, mediante la observación y análisis riguroso del Plan de Ordenamiento Territorial (POT), la perspectiva de las víctimas residentes en el Municipio de San Cristóbal-Bolívar, la clasificación de estas y la relación entre ellas.

Al finalizar el proceso de investigación, se logró evidenciar que en el caso estudiado existen deficiencias en la reparación integral. Las causas observadas apuntaron a la falta de acompañamiento por parte del Estado colombiano, ausencia de seguimiento a las víctimas y falta de aplicación de medidas de protección a las familias. Evidentemente, el estudio contiene elementos importantes y de gran utilidad para la presente investigación como insumos para la contrastación de resultados en ambos departamentos colombianos.

Por otra parte, de manera significativa, se estima el antecedente de investigación presentado por Martínez (2018), el cual se identifica como ‘La Reparación Integral a las Víctimas del Conflicto Armado en Colombia en el Marco de la Justicia Transicional’. Este estudio fue desarrollado como tesis doctoral en la Universidad Complutense de Madrid, con el objetivo principal de analizar la política pública que se ha formulado en materia de reparación a las víctimas del conflicto armado en Colombia, teniendo en

cuenta los estándares internacionales de reparación que han sido construidos por la doctrina y la jurisprudencia dentro del marco especial de la Justicia Transicional.

Bajo un marco metodológico de investigación socio-jurídica, en el estudio se hace un recorrido analítico integrador por los estándares internacionales de los principales mecanismos de la Justicia Transicional, las características del conflicto armado colombiano y las medidas de reparación a víctimas, el proceso de inclusión del problema en la agenda política y la implementación relevante de la política pública.

Como resultado de suma significancia para la temática, se corroboró que en el caso de la formulación, la política cuenta con el respaldo de unos estándares internacionales bien estructurados en el marco normativo de la misma. De hecho, se presenta como una política de amplio espectro en cada una de sus dimensiones. No obstante, el análisis determinó que, en cuanto a la implementación, existe una desvinculación con la realidad social, institucional y económica a nivel nacional, lo que causa en gran parte que su ejecución carezca de efectividad.

Este estudio se constituye en un referente analítico en diferentes categorías que permiten conocer distintas perspectivas jurídico-científicas del mismo fenómeno y la revisión de casos distintivos en otros países de Europa, Centro y Suramérica, así como de África. Esto complementa el conocimiento de la génesis de esta problemática y su evolución hacia soluciones sociopolíticas de justicia transicional.

Por otra parte, se considera como antecedente al estudio realizado por Hernández, Chumaceiro, Ziritt & Acurero (2018) sobre la Cultura para la Paz en Colombia: Una aproximación desde las políticas públicas. En una investigación orientada al enfoque interpretativo con método documental bibliográfico, se desarrolla con el objetivo de analizar la cultura democrática y de paz desde las políticas públicas aplicadas en Colombia en el período de 2012-2016.

En el estudio se plantean las diferentes etapas de los acuerdos de paz por los cuales ha pasado la democracia colombiana, tratando de promover una cultura de resocialización política que promueva la convivencia pacífica hacia la construcción de la paz social. En este sentido, los resultados del análisis señalan la necesidad imperante de impulsar una axiología cultural

democrática y de paz, de tipo estructural y apoyada desde las políticas públicas.

El principal aporte de este estudio se encuentra en el afianzamiento que hacen las autoras a la importancia de continuar realizando investigaciones analíticas de las políticas públicas que permitan evidenciar factores de desaciertos tanto en el diseño de estas como en su formulación e implementación, contribuyendo así al seguimiento y evaluación a través del análisis de cada etapa del proceso que conlleva a su efectividad.

Método

El estudio se desarrolla a través de una metodología cualitativa, bajo el paradigma interpretativo, en una investigación de tipo sociojurídica. Igualmente, se vale de la orientación hermenéutica al tratar de desvelar los significantes y significados que registra la sociedad ante la ejecución de la política pública en estudio. En efecto, Villabella (2015) expresa que la hermenéutica.

...es válida en la ciencia jurídica cuando el centro del estudio lo constituyen normativas, medidas jurídicas, políticas públicas. “El sentido más completo en el que se emplea es cuando posibilita precisar el objetivo de la normativa; valorar la correspondencia entre éste y lo que declara; hacer inteligible su estructura; develar el sistema de relaciones que establece con el resto del entramado jurídico... (p. 944)

Por otra parte, el mismo autor, califica la forma de desarrollar este tipo de investigación, a través de diversos métodos, entre los cuales el método análisis – síntesis, corresponde con la problemática planteada en este estudio, y lo describe como:

...aquel que posibilita descomponer el objeto que se estudia en sus elementos para luego recomponerlos a partir de la integración de éstos, y destacar el sistema de relaciones existentes entre las partes y el todo. ... Este método es utilizado como recurso para el estudio de normativas, procedimientos, conceptos que necesitan descomponerse en sus estructuras para caracterizarlas. (p.937)

Por otra parte, se delimitó en el Departamento de Córdoba, especialmente en el municipio Montería, donde se hace un acercamiento a la sociedad mediante la técnica de la encuesta y la entrevista semi-estructurada, aplicándolas a informantes clave, víctimas directas e indirectas del conflicto armado.

Asimismo, desde la perspectiva paradigmática interpretativa se plantea el análisis de datos desde su carácter inductivo, el cual, según Lincoln & Guba (1985), presenta “ventajas para la descripción y comprensión de una realidad plural y permite describir de una manera completa el ambiente en el cual están ubicados los fenómenos estudiados” (p. 43). De esta manera, mediante el procedimiento metódico del análisis de datos, se llega a un producto final como aporte fundamental de la investigación al Sistema Nacional de Atención y Reparación a Víctimas (SNARIV) y al Reporte Unificado del Sistema de Información, Coordinación y Seguimiento Territorial (RUSICST).

Resultados del estudio

En la investigación que precede al presente estudio, se logró identificar que entre todas las medidas; las de restitución de tierra fueron las más registradas, al igual que las medidas de alivio de pasivos y medidas de satisfacción. Mientras que en la política pública en estudio, sobre los medios, instrumentos y mecanismos empleados para ejecutar el plan propuesto, igualmente se logró mayor información en las medidas de restitución de tierra y muy pocos datos para las demás medidas. Por lo cual se corrobora la falta de datos disponibles al público y para la realización de estudios investigativos y analíticos en todo el proceso de la política pública de reparación a víctimas del conflicto armado interno en Montería.

Significantes de la sociedad cordobesa ante la ejecución de la política pública del estado colombiano para la reparación a víctimas del conflicto armado

El análisis de la información documental se complementa con el discurso personal y colectivo de la sociedad cordobesa al desplegar el objetivo de desvelar los significantes que registra esta sociedad ante la ejecución de la política pública del Estado colombiano para la reparación a víctimas del conflicto armado.

El trabajo de campo sobre el particular se llevó a cabo mediante entrevistas, contactando a informantes clave víctimas del conflicto armado para conocer e interpretar su percepción y experiencia referida a las medidas de reparación ejecutadas, de las cuales surgieron categorías emergentes producto de la interpretación del discurso.

Entre los informantes clave, la denominación de “víctimas,” “valientes,” y “vencedores” son sinónimos para los grupos de personas que tuvieron que pasar por experiencias de violencia, terror, miedo, repudio y sobrevivencia durante el conflicto armado, y aún después de dictarse las medidas de reparación. A pesar de ello, tuvieron el coraje y la resiliencia al buscar su vindicación mediante la inscripción en los registros correspondientes, camino a la dignificación de su ser.

Aunque para la política pública se rotulan como víctimas, los informantes clave coinciden en describirse como luchadores y transformadores de su propia existencia. Su percepción de la implementación de la política pública para la reparación a las víctimas del conflicto armado es fragmentada; ya que para unos pocos, la implementación de las medidas ha sido racional y eficaz, mientras que para una gran mayoría no ha sido coherente ni eficiente.

Evidentemente, la información recolectada da cuenta de una sociedad insatisfecha con la implementación de la política pública, debido a que se considera que se ha estancado en la generación de proyectos y programas, sin que estos lleguen a materializarse. El discurso analizado en los informantes clave revela categorías dialécticas referidas al retraso en las indemnizaciones (o desestimación), incumplimiento de la ayuda humanitaria, publicidad engañosa y revictimización por la Unidad de Víctimas; por lo cual resulta incoherente con los principios de justicia y verdad que fundamentan la creación de la política pública.

Tal discurso se evidencia en expresiones como las siguientes: “Está difícil que cumplan con las indemnizaciones, somos muchos esperando que se pronuncien las sentencias”. “Los procesos son largos y olvidadizos”. “Fui indemnizada hace 3 años y aún no me ha llegado nada de la plata”. “Soy víctima por desplazamiento forzado y ni me han otorgado ayuda humanitaria ni medidas de reparo, aunque me dicen que estoy en prioridad, y llevo mucho tiempo esperando”. “La publicidad que hacen es engañosa”. “Conseguir información es casi imposible”. Estas y otras experiencias de

los informantes clave dan cuenta del descontento en la implementación de la política pública, a pesar de concordar en que la creación de la misma y su contenido se veía con muy buenas perspectivas.

Por otra parte, también existen casos donde se evidencia el logro de las reparaciones, en avances de las acciones previstas por el sistema, en cuanto a retornos, reubicaciones, participación, medidas de satisfacción, empleos y generación de ingresos; con apoyo significativo por parte de la institucionalidad gubernamental como de otras entidades que colaboran de manera destacada en la causa.

En consecuencia, la tendencia de las percepciones de la sociedad cordobesa ante la ejecución de la política pública del Estado colombiano para la reparación a víctimas del conflicto armado no es favorable con respecto a los objetivos primarios de la política en la Ley 1448 del 2011, considerando que la vía judicial y administrativa en el Decreto 4800 de 2011 han sido ineficaces para el cumplimiento pleno de sus postulados.

En consecuencia, los significantes de la sociedad cordobesa ante la ejecución de la política pública investigada (en las voces de los informantes clave) fueron de una percepción de ineficacia para el cumplimiento de una reparación integral y transformadora. De la misma manera, parte del discurso dialéctico analizado en los entrevistados dio cuenta de la necesidad de una mayor transparencia en la información, los datos, las acciones y los planes que aún quedan por concretarse, lo cual da paso a la importancia de contar con mecanismos de divulgación de alcances, logros y avances de la política pública.

Promoción de mecanismos de divulgación de alcances, logros y avances de la política pública de reparación a víctimas del conflicto armado en formato briefing

Los resultados analizados se orientan a la necesidad de la sociedad colombiana de obtener información veraz y transparencia en las acciones, así como en la implementación de la política pública. Su divulgación debe motivar la satisfacción al evidenciar el trabajo hecho realidad en personas conocidas, la ejecución de medidas realmente materializadas y mantener la confianza entre víctima y Estado. En resumen, como lo expresa Martínez (2018), se amerita “mecanismos eficaces para informar y orientar a las víctimas

acerca de sus derechos y las vías (judiciales y administrativas) para hacerlos efectivos” (p. 293).

En tal sentido, como producto de la investigación, se diseña un formato de *briefing* argumentado a través del análisis contextual de la política pública de reparación a víctimas del conflicto armado en el Departamento de Córdoba. Este formato tiene como objetivo promover mecanismos de divulgación de alcances, logros y avances del método en los procesos de justicia y paz.

Este puede servir de apoyo al programa de gobierno de la alcaldía para el componente del Sistema de Información, cuyo objetivo es producir y proveer información oportuna y eficaz, identificando la situación real de la población víctima. De esta manera, se pueden tomar decisiones en materia de política pública. Esto se fundamenta en el análisis del documento de la Alcaldía Municipal de Montería (2015), que resalta la necesidad existente en este componente, al corroborar la carencia de acciones en la línea de acción “Diseño y ejecución de proyectos en sistemas de información.”

De la misma manera, este estudio serviría como un aporte fundamental al Sistema de Víctimas y al Reporte Unificado del Sistema de Información, Coordinación y Seguimiento Territorial (RUSICST). Este último persigue, igualmente, la divulgación de la política pública y la identificación de las carencias institucionales, como insumo para estructurar planes de mejoramiento continuo. El RUSICST posee gran importancia, ya que es uno de los factores fundamentales para el proceso de certificación de las entidades territoriales.

Cabe destacar que en este caso se propone el diseño de un *briefing* que denominaremos sociopolítico. Este *briefing* se define como un documento informativo que contiene los aspectos más destacados de la política pública relacionada con las medidas de reparación a víctimas del conflicto armado interno en Colombia. En este documento se recopila información relevante de la política pública, incluyendo leyes, decretos, normativas, instituciones responsables, información territorial, así como objetivos y metas tanto alcanzados como por alcanzar. El *briefing* se publicaría semestralmente, teniendo en cuenta la medición que se le hace al municipio sobre el cumplimiento de sus obligaciones legales.

El formato propuesto está estructurado en la portada, introducción y las secciones de identificación de la región, datos de la política pública en leyes, decretos, normativas, instituciones responsables, objetivos y metas.

También incluye una sección de estadísticas actualizadas cada semestre, información sobre los instrumentos, planes, procesos, estrategias y recursos utilizados en la implementación de la política pública, las medidas, órdenes y sentencias ejecutadas por hecho victimizante y, por último, las percepciones, reclamos y opiniones de las víctimas. Estas últimas se registrarían como categorías dialécticas y se aplicaría un análisis de contenido procesado en software de análisis cualitativo.

La introducción se redacta como una presentación del resumen documental informativo. Debe contener el propósito del briefing como mecanismo de divulgación integral de datos significativos, alcances, logros y avances de la política pública de reparación a víctimas del conflicto armado interno en la región. En este apartado se debe exponer la reglamentación actualizada en la Ley 2078 de 2021 y los decretos correspondientes, incluyendo artículos de las normativas anteriores que se modifican. De igual forma, se explica la estructura del briefing en cada una de sus secciones de manera sintetizada. A partir de allí, se diseñan espacios para que las instituciones responsables comuniquen las acciones pertinentes, estructurándolo con algunos de los pasos sugeridos por el Estado para incluirlos en los programas de gobierno de los candidatos a gobernaciones y alcaldías. A continuación, se presenta la infografía del formato en GridArt, como un collage de las páginas que lo integran.

Significantes de la sociedad cordobesa ante la ejecución de la política pública para la reparación a víctimas del conflicto armado en Colombia

Formato de *briefing* sociopolítico

Divulgación de acciones de la política pública de reparación a víctimas del conflicto armado interno

ESTADÍSTICAS ACTUALIZADAS

Presencia de víctimas del conflicto por hecho victimizante	
Desplazamiento forzado	
Desaparición forzada	
Abandono o despojo forzado de tierras	
Amenazas	
Homicidios	
Secuestros	
Tortura	
Acto terrorista /Atentados / Combates / Enfrentamientos /Hostigamientos	
Delitos contra la libertad y la integridad sexual en desarrollo del conflicto armado	
Minas Antipersonal, Munición sin Explotar y Artefacto Explosivo improvisado	
Vinculación de Niños Niñas y adolescentes a Actividades Relacionadas con grupos armados	
Perdida de Bienes Muebles e Inmuebles	

IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA PÚBLICA

Planes y programas	
Procesos administrativos	
Instrumentos de planeación	
Estrategias	
Recursos	

INTRODUCCIÓN

Presentación del resumen documental informativo exponiendo el propósito del mismo como mecanismo de divulgación integral de datos significativos, alcances, logros y avances de la política pública de reparación a víctimas del conflicto armado interno en la región. Se debe exponer en este apartado la reglamentación actualizada en la Ley 2078 de 2021 y los decretos correspondientes, exponiendo artículos de las normativas anteriores que se modifican. De la misma manera, se explica la estructura del *briefing* en cada una de sus secciones de manera sintetizada.

IDENTIFICACIÓN DE LA REGIÓN

Departamento	
Municipio	
SERVICIO DE	

POLÍTICA PÚBLICA

Leyes	
Decretos	
Normativas	
Instituciones responsables	
Objetivos y metas	

Medidas, órdenes y sentencias ejecutadas por hecho victimizante

Desplazamiento forzado	
Desaparición forzada	
Abandono o despojo forzado de tierras	
Amenazas	
Homicidios	
Secuestros	
Tortura	
Acto terrorista /Atentados / Combates / Enfrentamientos /Hostigamientos	
Delitos contra la libertad y la integridad sexual en desarrollo del conflicto armado	
Minas Antipersonal, Munición sin Explotar y Artefacto Explosivo improvisado	
Vinculación de Niños Niñas y adolescentes a Actividades Relacionadas con grupos armados	
Perdida de Bienes Muebles e Inmuebles	

Percepciones, reclamos y opiniones de las víctimas

(Identificar como categorías dialécticas)

Necesidades vigentes de las víctimas	
Problemas en la atención recibida	
Oportunidades durante la implementación de la política pública	
Obstáculo para lograr la eficiencia de la medida de reparación	

Figura 1. Formato de *briefing* sociopolítico para la divulgación de acciones de la política pública de reparación a víctimas del conflicto armado. Fuente: Elaboración propia (2023)

Las secciones de la identificación de la región y la información de la política pública en materia de normativas fundamentan geográfica y legalmente el resumen. Luego, se continúa con la parte estadística, la cual permite hacer comparaciones semestrales de las reparaciones efectivamente

realizadas y los registros de víctimas por hechos victimizantes. También se incluye información relevante sobre la implementación de la política pública y las características del accionar en este particular. Las medidas, órdenes y sentencias ejecutadas por hecho victimizante se constituyen en otras estadísticas, y las percepciones, reclamos y opiniones de las víctimas serán procesadas como categorías dialécticas. Esto permitirá construir un entramado o red de significados y significantes propios de la sociedad que servirá para la toma de decisiones en las continuas consideraciones de evaluación y mejoramiento de la política pública.

Consideraciones finales

En la actualización de políticas públicas, se promulga la Ley 2078 de 2021, que prorroga hasta el 2031 la Ley 1448 de 2011. Asimismo, se aprueba el Conpes 4031 de 2021, donde se establece la Política Pública Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas. El análisis realizado a la política pública reglamentada con la Ley anterior permite tener en cuenta aspectos significativos para la toma de decisiones en cuanto a la implementación de este nuevo momento de la política pública sistematizada en la nueva Ley.

Siguiendo los postulados de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (2009), el análisis crítico y la evaluación en el sistema de creación y ejecución de políticas públicas favorecen el impulso de la gestión y se conceptualizan como instrumentos políticos que sitúan su acción tanto en el proceso como en sus resultados. Este último es el caso del presente estudio, a través del cual se pretende finalmente aportar sugerencias para mejorar la calidad de las políticas públicas de reparación a víctimas del conflicto armado en el Departamento de Córdoba. Se busca establecer mecanismos de divulgación de los logros y avances, así como identificar las falencias en su aplicación.

Como parte de las consideraciones finales de esta investigación, se espera que el estudio desarrollado se convierta en una herramienta técnica y un mecanismo de divulgación aplicable a la gestión gubernamental del Departamento de Córdoba, Colombia. Esto contribuirá al fortalecimiento estratégico y responsable de la acción por parte de todos los actores implicados en las políticas públicas, incluyendo a ciudadanos y agentes públicos a nivel

local, regional y nacional. Además, se concluye que abordar los significados que emanan de la sociedad cordobesa colombiana en el contexto de los procesos de justicia y paz servirá como retroalimentación entre las víctimas y el Estado en relación con las lecciones aprendidas sobre la efectividad de las políticas públicas de reparación a víctimas del conflicto armado.

Evidentemente, la importancia esencial de este estudio radica en su colaboración para la sociedad cordobesa como un mecanismo de difusión que permita ver el sistema como un camino esperanzador para alcanzar la paz. Al mismo tiempo, sirve como medio para exponer e identificar acciones que no se han cumplido, lo que resulta en nuevos aspectos de vulnerabilidad de la población civil que deben ser abordados por el Estado mediante intervenciones adecuadas.

Referencias

- Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios. (2009). *La función evaluadora: Principios de orientación y directrices de actuación en la evaluación de políticas y programas. Guías*. España: Gobierno de España, Ministerio de la Presidencia. <https://www.mptfp.gob.es/dam/es/portal/funcionpublica/evaluacion-politicas-publicas/Documentos/Metodologias/Evaluacion.pdf>.
- Aguilar, L. (1996). *El estudio de las políticas públicas*. México: Editorial Miguel Ángel Porrúa
- Alcaldía Municipal de Montería. (2015). *Informe de gestión sobre la implementación, seguimiento y evaluación de la política pública de víctimas del conflicto armado en el Municipio Montería. Vigencia 2012-2015*. Montería: Secretaría de gobierno. Oficina de víctimas.
- Banco Interamericano de Desarrollo. (BID, 2006). *La política de las políticas públicas: Progreso económico y social en América Latina. Informe 2006*. <https://publications.iadb.org/es/publicacion/16950/la-politica-de-las-politicas-publicas-progreso-economico-y-social-en-america>.
- Cirera & Vélez (2000) Cirera, A., & Vélez, C. (2000). *Guía para la evaluación de políticas públicas. Osuna y Márquez (Dir.)*. Sevilla: Instituto de Desarrollo Regional. Fundación universitaria. Edición Isabel Barrera.
- Conpes 3712. (Diciembre 1, 2011). *Departamento Nacional de planeación. Plan de financiación para la sostenibilidad de la Ley 1448 de 2011*. Bogotá: <https://www.refworld.org/pdfid/548abfab4.pdf>.

- Conpes 4031 de 2021. (junio 11, 2021). *Congreso Nacional de Política económica y social. República de Colombia. Departamento Nacional de Planeación*. Bogotá: <https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/politicanacionaldeatencionyreparacionintegralalavictimas.pdf>.
- Decreto 4800 de 2011. (2011). *Reglamentación de la Ley 1448 del 2011 y se dictan otras disposiciones*. República de Colombia. Presidencia de la República. Disponible en: <http://www.acnur.org/t3/fileadmin/Documentos/BDL/2015/10186.pdf>.
- Decreto 4801 de 2011 (2011, 20 de diciembre). *Por el cual se establece la estructura interna de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas*. Departamento administrativo de la Función pública. Diario Oficial No. 48.289. http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/decreto_4801_2011.html
- Decreto 4802 de 2011 (2011, 20 de diciembre). *Por el cual se establece la estructura de la Unidad Administrativa Especial para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas*. Departamento administrativo de la Función pública. Diario Oficial No. 48.289. http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/decreto_4802_2011.html
- Decreto 4803 de 2011 (2011, 20 de diciembre). *Por el cual se establece la estructura del Centro de Memoria Histórica*. Ministerio de Justicia y del Derecho. Diario Oficial No. 48.289. http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/decreto_4803_2011.html
- Hernández, J., Chumaceiro, A., Ziritt, G., & Acurero, M. (2018). Cultura para la paz en Colombia. Una aproximación desde las políticas públicas. *Opción. Revista de Ciencias humanas y sociales*. 34 (86) , 612-641.
- Jiménez, H., & Romero, J. (2020). *Estudio de caso de la reparación integral de las víctimas del conflicto armado en el Municipio de San Cristóbal, Bolívar. Trabajo de grado*. Barranquilla: Universidad de la Costa. Facultad de Derecho y Ciencias Sociales.
- Larrue, C. (2000). *Analyser les politiques publiques d'environnement*. Paris: L'Harmattan.
- Ley 1448 de 2011. (junio 10, 2011). *Congreso de la República. Ley de víctimas. Reglamentada por el Decreto nacional 4800 de 2011. Reglamentada por el Decreto nacional 3011 de 2013. por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado*. Bogotá: <http://wp.presidencia.gov.co/sitios/normativa/leyes/Documentos/Juridica/LEY%201448%20DE%202011.pdf> .

- Ley 2078 de 2021. (Congreso de la República de Colombia. Diario oficial N°51.551, por medio de la cual se modifica la Ley 1448 de 2011 y los Decretos-Ley etnicos 4633, 4634, 4635 de 2011). enero 8, 2021. Bogotá: <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/LEY%202078%20DEL%208%20DE%20ENERO%20DE%202021.pdf>.
- Lincoln & Guba (1985) Lincoln, Y., & Guba, E. (1985). *Investigación naturalista*. Thousand Oaks: SAGE publicaciones.
- Martínez, C. (2018). *La reparación integral a las víctimas del conflicto armado en Colombia en el marco de la justicia transicional*. Tesis doctoral. Madrid: Universidad Complutense de Madrid. Facultad de Ciencias Políticas y sociología.
- Proyecto de ley 157 de 2007 en Senado *Por el cual se dictan medidas relativas a la protección de las víctimas de las violaciones a la legislación penal, a normas Internacionales de Derechos Humanos o violaciones graves al Derecho Internacional Humanitario perpetradas por grupos armados al margen de la ley*, 1 de octubre de 2007. Partido Liberal, Colombia.
- Ruiz, S., León, P., & Castro, J. (2014). *El proceso de justicia y paz desde la adopción de la ley 1448 de 2011 en Colombia*. Trabajo de grado. Bogotá D.C.: Universidad La Gran Colombia. Facultad de Posgrados. Especialización en Derecho Penal. https://repository.ugc.edu.co/bitstream/handle/11396/4223/Proceso_justicia_paz_Ley1448.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Villabella, C. (2015). *Los métodos de la investigación jurídica. Algunas precisiones*. México: Universidad Nacional Autónoma de México. Instituto de investigaciones jurídicas.

Capítulo 6

El incentivo tributario de exención de renta por 7 años para las empresas colombianas de economía naranja desde la optica del inversionista

Maura Milena Madera Martínez¹
Freddy Robert Urzola Paternina²

Resumen

El presente artículo se enfoca en el estudio del incentivo tributario de exención de renta por 7 años para las empresas colombianas de economía naranja, tal como lo establece la Ley 2101 de 2019, desde la perspectiva del inversionista. Para contextualizar esta investigación, se llevó a cabo un enfoque descriptivo con un diseño no experimental de naturaleza documental basado en la revisión bibliográfica y un enfoque cualitativo. Se procedió a examinar textos, leyes, decretos y regulaciones relacionados con el tema. Los resultados obtenidos se consolidaron mediante el método de interpretación de contenido. En este proceso, se encontró que, en principio, optar por el incentivo tributario parecía muy atractivo para las empresas de economía naranja. Sin embargo, al profundizar el análisis y considerar el impuesto que debe pagar el inversionista al distribuir utilidades como dividendos exigibles, se evidenció que los impuestos pagados por la empresa y el inversionista no presentan una gran diferencia. Esto se debe a que la carga fiscal recae principalmente en el inversionista cuando reparte los dividendos. En resumen, lo que inicialmente no se grava en cabeza de la empresa finalmente termina gravándose en cabeza de los socios o accionistas. En consecuencia, la tasa efectiva de tributación es la misma tanto para el inversionista que decide aprovechar el beneficio fiscal como para aquel que no lo hace. Esto demuestra que el incentivo tributario no representa un sacrificio significativo para el Estado en términos de recaudación fiscal.

1 Magister en Tributación de la Universidad Libre de Colombia. Contadora Pública y Abogada, de la Corporación Universitaria del Caribe, CECAR. Correo: mauram409@gmail.com

2 Magister en Tributación de la Universidad Libre de Colombia. Contador Público Especialista en Gestión tributaria aduanera y cambiaria de la Universidad de la Costa. Correo: furzola@geniosolutions.com

Palabras clave: Económica Naranja, Incentivo Tributario, Inversionistas, Renta Exenta.

The 7-year income tax exemption tax incentive for colombian orange economy companies from the investor's perspective

Abstract

This article is oriented to study from the investor's point of view, the tax incentive of income exemption for 7 years for Colombian orange economy companies, established in the law 2010 of 2019. To contextualize the study, a descriptive type of research was carried out, with a non-experimental design, bibliographic documentary and qualitative approach; a review of texts, laws, decrees and norms related to the subject was carried out. The results were consolidated under the content interpretation method, proving that, initially, taking advantage of the tax incentive seems to be very attractive for the orange economy companies; however, when extending the analysis to establish the tax to be paid by the investor at the moment of distributing the profits by decreeing dividends as payable, it is revealed that the taxes paid by the company and the investor do not make a great difference, since the investor bears the entire tax burden when distributing the dividends. In conclusion, what the company does not pay tax on, is finally paid by the partners or shareholders; therefore, the effective tax rate is the same for the investor who decides whether or not to assume the tax benefit, making it clear that the tax incentive does not represent any sacrifice for the State in the collection of the tax.

Keywords: Orange Economic, Tax Incentive, Investors, Exempt Income.

Introducción

En virtud del desarrollo económico que ha experimentado Colombia en las últimas dos décadas, se han implementado diversos estímulos desde las instituciones gubernamentales. Estos estímulos tienen como objetivo promover la creación de empleo, el desarrollo regional y las inversiones locales, contribuyendo así al crecimiento económico y cultural del país. En este contexto, se ha reconocido la importancia tanto de establecer nuevas

empresas como de apoyar el crecimiento y desarrollo de aquellas que ya operan en el mercado. Esto implica considerar aspectos financieros y fiscales, teniendo en cuenta los beneficios que una organización puede obtener en función de su actividad.

En Colombia, el Congreso de la República, a través de la Ley 1834 de 2017, impulsó la economía del país mediante el fomento del sector económico vinculado al arte y la cultura, que se conoce como economía naranja. Posteriormente, mediante la Ley 1943 de 2018 y su posterior ratificación en la Ley 2100 de 2019, se estableció un incentivo tributario que otorga una exención de impuestos sobre la renta por un período de siete (7) años para las industrias relacionadas con la economía naranja.

En términos generales, los incentivos tributarios se crean con el propósito de estimular actividades específicas dentro de la economía de un país. Estos incentivos consisten en la reducción o eliminación parcial de las obligaciones fiscales otorgadas por el gobierno a ciertos contribuyentes. Sin embargo, es importante tener en cuenta que, para estimular un sector económico en particular, el Estado debe renunciar a parte de sus ingresos fiscales.

En este contexto, el incentivo en cuestión se dirige directamente a las empresas involucradas en la economía naranja, ofreciendo la exención de impuestos exclusivamente a las personas jurídicas. No obstante, dado que el objetivo es promover la inversión en este sector, la efectividad del incentivo debe evaluarse desde la perspectiva de las personas naturales, ya que son ellas quienes finalmente deciden si invertir o no en un sector específico.

En Colombia, los incentivos tributarios desempeñan un papel fundamental a la hora de estimular sectores económicos específicos. Estos incentivos pueden ser un factor determinante para los inversionistas al tomar decisiones sobre dónde y en qué invertir. Su principal objetivo suele ser maximizar las ganancias mientras se minimizan los costos fiscales. En el contexto del incentivo tributario para las empresas de economía naranja en Colombia, es importante destacar quiénes resultan beneficiados en la relación empresa-accionista. Según la normativa vigente, este incentivo establece que, al finalizar el ejercicio fiscal, las utilidades generadas se consideran rentas exentas, lo que significa que la empresa no debe pagar impuestos. Sin embargo, cuando se analiza desde la perspectiva del accionista, la situación es diferente, ya que este último asume la carga fiscal cuando decide distribuir

los dividendos. En resumen, lo que la sociedad no paga en impuestos termina siendo responsabilidad de los socios, ya que la normativa en cuestión se aplica exclusivamente a las sociedades.

La situación previamente mencionada plantea un problema, ya que, desde la perspectiva del legislador, los beneficios tributarios están dirigidos a las empresas, ya que establece características y requisitos específicos para estas sociedades, sin tener en cuenta a los socios de dichas empresas. En este contexto, para evaluar la efectividad y comprender el beneficio real del incentivo tributario propuesto por el gobierno colombiano para las empresas de economía naranja, es necesario analizar tanto la carga impositiva sobre las utilidades de las empresas como los dividendos que recibirían los inversionistas. Esto nos permitirá determinar cuán atractivo resulta para estos últimos acogerse o no a este incentivo.

Por lo tanto, el propósito de este artículo es analizar el incentivo tributario de exención de renta por siete (7) años para las empresas colombianas de economía naranja desde la perspectiva del inversionista. Para lograrlo, se llevó a cabo una investigación de tipo descriptivo y documental, utilizando el análisis comparativo para identificar tendencias en los resultados. Se examinaron diversas disposiciones legales y conceptuales. El objetivo planteado por los investigadores fue el siguiente: analizar el incentivo tributario de exención de renta para las empresas de la economía naranja desde la perspectiva del inversionista.

Incentivo a las empresas de la economía naranja

El artículo 1° de la Ley 1834 de 2017 tiene como objetivo promover, estimular y proteger las industrias creativas, las cuales se definen como aquellas que generan valor a través de productos y servicios basados en la propiedad intelectual. Este objetivo se encuentra en línea con la agenda de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030 establecida por la ONU, lo que busca impulsar la adopción, adaptación y apropiación de las industrias culturales y creativas. Como resultado, se introduce la Estrategia Colombia Crea Visión 2030.

Sin embargo, se realizaron cambios normativos a partir de esta disposición, algunos de los cuales no fueron bien recibidos por ciertos

sectores y se declararon inexecutable, como el caso de la Ley 1943 de 2018. Posteriormente, se llevaron a cabo modificaciones que culminaron en la Ley 2010 de 2019. Dentro de esta última, se contempla el beneficio de rentas exentas como un incentivo tributario para las empresas de la Economía Naranja, que abarca industrias con valor agregado tecnológico y actividades creativas. En virtud de este beneficio, las rentas generadas por su objeto social estarán exentas de impuestos durante un período de siete (7) años, tal como se establece en el artículo 91 de la Ley 2010 de 2019.

La ley en cuestión, denominada Ley de Crecimiento Económico, fue promulgada el 27 de diciembre de 2019. Modificó el artículo 235-2 del Estatuto Tributario y posteriormente fue reglamentada mediante el Decreto 286 del 26 de febrero de 2020, abarcando específicamente a las empresas de la economía naranja.

Esta normativa fue establecida con el propósito de regular el inciso 1 del artículo 235-2 del Estatuto Tributario, que hace referencia al incentivo tributario para las empresas de economía naranja, las cuales se refieren a las industrias que se dedican a actividades creativas. Estas empresas, que desarrollan actividades creativas y se dedican exclusivamente a una o varias de las 27 actividades económicas incluidas en el concepto de economía naranja, estarán exentas de impuestos por un período de siete (7) años hasta diciembre de 2021, siempre y cuando cumplan con los requisitos establecidos en el artículo 91 de la Ley 2010 de 2019.

Por otra parte, la ley se respalda con la implementación de los artículos del Decreto 286 de 2020, donde se estableció la cantidad mínima de empleados y el monto mínimo de inversión que deben cumplir las sociedades que deseen acceder al beneficio de rentas exentas para la economía naranja. Las utilidades contables de estas sociedades serán completamente gravadas para sus socios o accionistas.

Este beneficio está dirigido específicamente a personas jurídicas (sociedades) que estén constituidas o se constituyan y comiencen sus actividades antes del 31 de diciembre de 2021. Estas sociedades deben ser contribuyentes del impuesto sobre la renta y complementarios bajo el régimen ordinario (categoría de responsabilidad 05 en el Registro Único Tributario). Además, deben tener su domicilio principal dentro del territorio colombiano,

y su objeto social debe estar exclusivamente enfocado en el desarrollo de industrias de valor agregado tecnológico y/o actividades creativas.

Tasa efectiva de tributación de los inversionistas en función de las exoneraciones establecidas para las empresas de la economía naranja

Para determinar la relevancia del proyecto de economía naranja, es necesario señalar que existe una discrepancia entre la propuesta de incentivos que ofrece una exención de renta por 7 años y las responsabilidades que los socios de estas empresas deben asumir. Se plantea la existencia de una tasa de tributación para el inversionista que no ha sido contemplada en las normativas actuales. Estos inversionistas asumen las obligaciones fiscales basadas en las ganancias y dividendos que obtienen de la empresa. Este proceso se relaciona con lo establecido en los artículos 48, 49, 240 y 242 del Estatuto Tributario, que se refieren a las ganancias y dividendos de los inversionistas y sirven como base para las declaraciones de renta.

El artículo 48 del Estatuto Tributario establece que los dividendos y participaciones recibidos por los socios, accionistas u entidades similares de sociedades nacionales no se consideran ingresos gravables ni ganancias ocasionales. Sin embargo, para que estos dividendos y participaciones estén amparados por esta disposición, deben corresponder a utilidades declaradas a nombre de la sociedad. En el caso de que las utilidades hayan sido generadas antes del 1 de enero de 1986, para que los dividendos y participaciones no se consideren ingresos gravables ni ganancias ocasionales, también deben estar registradas como utilidades retenidas en la declaración de renta de la sociedad correspondiente al año fiscal de 1985. Además, dicha declaración de renta debe haber sido presentada a más tardar el 30 de julio de 1986.

En el artículo 49 del estatuto tributario, indica que los dividendos y participaciones no gravados, refiriendo el mismo que cuando se trata de utilidades obtenidas a partir del 1 de enero de 2013, para efectos de determinar el beneficio que establece el artículo antes mencionado, la sociedad que obtiene las utilidades susceptibles de ser distribuidas a título de ingreso no constitutivo de renta ni de ganancia ocasional, tal y como se expresa en el artículo 49. Del Estatuto Tributario:

1. Para calcularlo, se suma la Renta Líquida Gravable y las Ganancias Ocasionales Gravables del año correspondiente. Luego, se resta el Impuesto

Básico de Renta y el Impuesto de Ganancias Ocasionales liquidado para ese mismo año. También se restan los descuentos tributarios por impuestos pagados en el extranjero relacionados con dividendos y participaciones, según lo mencionado en los literales a), b) y c) del segundo inciso del artículo 254 del E.T.

2. Al resultado anterior se le suma el valor recibido durante el respectivo año gravable por concepto de:

a. Dividendos o participaciones de otras sociedades nacionales y de sociedades domiciliadas en los países miembros de la Comunidad Andina de Naciones, que estén exentos de gravamen.

b. Beneficios o tratamientos especiales que, por expresa disposición legal, deban comunicarse a los socios, accionistas, asociados, suscriptores, o similares.

3. El valor obtenido de acuerdo con lo establecido en el párrafo anterior constituye la máxima utilidad que puede ser distribuida como ingreso no sujeto a impuestos sobre la renta ni a ganancias ocasionales.

También se evidencia que el artículo 240 del Estatuto Tributario (2020) establece un cambio en la tarifa general del impuesto de renta aplicable a las sociedades nacionales, entidades similares, establecimientos permanentes de entidades extranjeras y personas jurídicas extranjeras, con o sin residencia en Colombia, que están obligadas a presentar la declaración anual del impuesto sobre la renta y complementarios. Para el año gravable 2020, la tarifa general será del treinta y dos por ciento (32%). Para el año gravable 2021, la tarifa se reduce al treinta y un por ciento (31%). A partir del año gravable 2022, la tarifa general del impuesto sobre la renta será del treinta por ciento (30%).

En función de lo expuesto anteriormente, es importante tener en cuenta que los beneficiarios de la renta exenta por incentivo a la economía naranja no están exonerados de aportar a favor del Servicio Nacional del Aprendizaje (SENA), el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y las cotizaciones al régimen contributivo de salud, como se establece en el artículo 114-1 del Estatuto Tributario. Esto también implica que, al no cumplir con los requisitos señalados en el artículo 1.2.6.6 y siguientes del Decreto 1625 del 2016, no deben practicar la autorretención en la fuente a título de impuesto sobre la renta mencionada en dicho artículo.

Metodología

El artículo se centra metodológicamente en un enfoque cualitativo de tipo descriptivo. Dado que el estudio busca analizar el incentivo tributario para las empresas colombianas de economía naranja desde la óptica del inversionista, se ha considerado un diseño no experimental. Los investigadores no manipularon las categorías en ningún momento. Es importante destacar que este tipo de diseños les orienta a analizar y estudiar las acciones tal y como se perciben en la realidad. En este tipo de estudio, se emplea la técnica de observación y revisión de documentos, que, según lo mencionado por Balestrini (2008), constituye el primer paso en el análisis de fuentes documentales. Consiste en realizar una lectura general de los textos, a partir de la cual se inicia la búsqueda y observación de los hechos relevantes presentes en los materiales escritos consultados, que son de interés para el desarrollo de esta investigación.

En ese sentido, se ha adoptado un enfoque descriptivo-documental para el estudio, lo cual implica que las fuentes utilizadas son documentos en todas sus formas, considerados tanto como fuentes primarias como secundarias. Para analizar el incentivo tributario desde la perspectiva del inversionista, se ha recurrido a la observación y revisión de documentos. En este contexto, se identificaron las fuentes de información que guiaron la investigación, tales como la Ley 1943 de 2018, el Decreto 1669 de 2019, la Ley 2010 de 2019, el Decreto 286 de 2020 y el Estatuto Tributario de 2020, entre otros. Además, se utilizaron fuentes de información documental primarias y secundarias, que incluyen el conjunto de normas relacionadas con el tema de estudio.

El tipo de análisis es cualitativo, y se empleó el método de análisis de contenido, sustentado en el sistema de fichaje para clasificar los datos y proceder a su análisis de forma cualitativa. En este aspecto, Krippendorff (1980), citado por Tinto (2013), manifestó que el análisis de contenido está considerado como una de las metodologías más importantes de la investigación sobre comunicación. Estableció que su objetivo descansa en estudiar de manera rigurosa y sistemática la naturaleza de los diferentes mensajes que se intercambian en los actos de comunicación que realizamos. Con base en lo planteado, el tratamiento de la información se ejecutó mediante la interpretación de datos y el análisis de contenido, que se concibe como un método, técnica o ciencia con el fin de interpretar algún texto.

Resultados y discusión

En el desarrollo de la investigación se pudo evidenciar que el incentivo que establece la normativa legal colombiana para las empresas vinculadas con los procesos de economía naranja tuvo su inicio con la Ley 1834 de 2017, conocida como la Ley de Economía Naranja. El origen de esta ley se atribuye a la Política Pública titulada “Política Integral de la Economía Naranja”, en la cual se plantea la importancia de promover el desarrollo de esta economía. Esta política incluye la propuesta de incentivos tributarios para aquellas empresas del sector que inviertan y contribuyan al desarrollo económico del país.

En este contexto, la normativa fiscal que crea el incentivo de exoneración de renta por 7 años para las empresas de economía naranja es la Ley de Financiamiento 1943 de 2018. Sin embargo, esta ley fue posteriormente declarada inexecutable por la Corte Constitucional debido a vicios de procedimiento en su formación. A pesar de ello, este incentivo se mantuvo con la reforma tributaria posterior, la Ley de Crecimiento Económico 2010 de 2019.

De acuerdo con este planteamiento, se establece un marco normativo que determina que el Gobierno Nacional otorga un incentivo tributario para que las empresas de Economía Naranja no paguen renta durante 7 años. Es importante destacar que, para acceder a este incentivo, las empresas deben tener como objeto social característico “el desarrollo de industrias de valor agregado tecnológico y actividades creativas” y cumplir con los requisitos y condiciones que establece la legislación colombiana.

Dentro de este marco, a través del Decreto 286 de 2020, el Gobierno reglamenta el numeral 1 del artículo 235-2 del Estatuto Tributario y modifica algunos artículos del Capítulo 22 del Título 1 de la Parte 2 del Libro 1 del Decreto Único Reglamentario Tributario 1625 de 2016, que están relacionados con los requisitos y condiciones para acceder a la renta exenta por parte de las empresas de economía naranja.

Hasta la entrada en vigor de la nueva reforma tributaria, Ley 2155 de 2021, los requisitos establecidos por la normativa para poder beneficiarse de este incentivo eran los siguientes:

- Tener domicilio principal en el territorio colombiano.

- Tener como objeto social únicamente el desarrollo de industrias de valor agregado tecnológico y/o actividades creativas.
- Estar constituida y comenzar actividad económica antes del 31 de diciembre de 2021.
- Llevar a cabo actividades que cumplan con lo señalado en el listado del artículo 235-2.
- Cumplir con el mínimo de requisitos de empleo que define el Gobierno colombiano, al menos 3 trabajadores directos relacionados con las industrias de valor agregado tecnológico y actividades creativas. Los empleados con cargos administrativos no son considerados para llenar el requisito de empleabilidad.
- Presentar ante el Comité de Economía Naranja del Ministerio de Cultura el plan de inversión, en el cual deben justificar la viabilidad financiera, conveniencia económica y calificación como actividad de economía naranja.
- Cumplir los montos mínimos de inversión, no deben ser inferiores a 4,400 UVT y efectuarse en máximo 3 años fiscales.
- Los ingresos brutos anuales no deben superar los ochenta mil (80,000) UVT, salvo que sean empresas con actividades cinematográficas, grabación de sonido, de vídeo y producción de programas de televisión, y edición de música, en estos casos no se tendrá en cuenta el límite de ingresos. Los usuarios de zona franca de igual forma podrán aplicar al beneficio siempre que satisfagan el cumplimiento del total de requisitos.

Ahora bien, después de analizar las normativas mencionadas, se procedió a crear un panorama que sirviera como ejemplo para estudiar detenidamente las implicaciones fiscales que surgen al decidir beneficiarse o no del incentivo tributario. En este sentido, se tomó como referencia un caso hipotético de una empresa que elige acogerse al incentivo tributario contemplado en el artículo 235-2 del Estatuto Tributario y, al mismo tiempo, cumple con todos los requisitos establecidos por la normativa (previamente expuestos). Por otro lado, se realizó un ejercicio con otra empresa que decide no acogerse al mismo.

Dado lo anterior, se procedió a aplicar la normativa tributaria en ambos casos, hasta llegar al momento en que los inversionistas de estas empresas de economía naranja deciden distribuir utilidades mediante la declaración de dividendos como exigibles (aplicando lo dispuesto en los artículos 48, 49, 240 y 242 del Estatuto Tributario). En consecuencia, los resultados obtenidos fueron los siguientes:

Cuadro 1. Dividendos.

Concepto	Sin Acogerse al Incentivo tributario Art. 235-2 Economía Naranja		Acogiéndose al Incentivo Art. 235-2 Economía Naranja	
	%	Valores	%	Valores
Cálculo del Impuestos a los Dividendos decretados en Calidad de exigibles				
Primera Fase del Impuesto a los Dividendos				
Base de los Dividendos Gravados		-		854.557.318
Valor del Impuesto a la Tarifa General 32% Inciso 2 del Art. 242 E.T	32%	-	32%	273.458.342
Segunda Fase del Impuesto a los Dividendos				
Base Dividendos No gravados y restante de los Gravados para Aplicar Tabla del Art. 242		581.098.976		581.098.976
Dividendos expresados en UVT		16.320		16.320
Valor del Impuesto Según Tabla del Art. 242 E.T		57.042.000		57.042.000
Total, Impuestos Pagados por Dividendos en cabeza del Accionista		57.042.000		330.500.342
Total, Impuesto pagado Binomio Empresa-Accionista		330.500.342		330.500.342
Tasa Efectiva de Tributación en el Impuesto de Renta (Utilidad antes de impuestos / Total Impuesto pagado Empresa-Accionista)		38,68%		38,68%

Fuente: Propia (2020).

Una vez expuestos los resultados en ambos casos y evidenciada la consolidación de los impuestos pagados tanto por la empresa como por el inversionista, se demuestra que el valor pagado es el mismo. En consecuencia, la tasa efectiva de tributación es la misma, lo que deja claro que el incentivo no representa ningún sacrificio para el Estado en el recaudo del impuesto. Del mismo modo, para el inversionista, su carga tributaria sigue siendo la misma. Esto lleva a la conclusión de que el incentivo tributario para las empresas de economía naranja no resulta atractivo para el inversionista, ya que arroja el mismo resultado, ya sea que se acoja o no a este beneficio.

Además de lo anterior, es importante tener en cuenta que acogerse a este incentivo implica renunciar al beneficio previsto en el artículo 114-1 del Estatuto Tributario. Esto se debe a que los beneficiarios de la renta exenta por incentivo a la economía naranja no están exentos de los aportes parafiscales a favor del Servicio Nacional del Aprendizaje (SENA), del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y las cotizaciones al régimen contributivo de salud. Esto implica un costo adicional que el inversionista que decide acogerse al beneficio de renta exenta por 7 años para empresas de economía naranja debe asumir.

Conclusiones

Uno de los aspectos relevantes de este estudio es que, a pesar de la existencia de una nueva normativa tributaria, la Ley de Inversión Social 2155 de 2021, que modificó parcialmente el incentivo tributario analizado, las conclusiones siguen siendo las mismas en este análisis. En otras palabras, se generan las mismas implicaciones y consecuencias fiscales para el inversionista que decide acogerse o no al incentivo tributario de renta exenta. En términos de la tasa efectiva de tributación en el impuesto de renta, el resultado sigue siendo igual tanto para el inversionista de la empresa de economía naranja que se acoge al beneficio como para aquel que no lo hace.

Por otro lado, según el ejemplo establecido, se puede concluir que acogerse al incentivo tributario es muy atractivo para las empresas. Sin embargo, el siguiente paso es analizar en detalle el impuesto que debe pagar el inversionista al momento de distribuir las utilidades en forma de dividendos exigibles. En este sentido, se destaca que los impuestos pagados

por la empresa y por el inversionista no presentan una gran diferencia, lo que resulta en una alta tasa efectiva de tributación en función de los dividendos obtenidos. Esto resalta que el incentivo tributario para las empresas de economía naranja no resulta atractivo para el inversionista.

Referencias

- Balestrini Acuña, M, (2008). "Como se Elabora el Proyecto de Investigación". BI Consultores Asociados. Sexta edición: Caracas, Venezuela. / 248p.
- Congreso de la República. (27 de diciembre de 2019). Ley 2010 de 2019. Bogotá, DC., Colombia.
- Congreso de la República. (23 de mayo de 2017). Ley 1834 de 2017. Bogotá, DC., Colombia.
- Congreso de la República. (28 de diciembre de 2018). Ley 1943 de 2018. Bogotá, DC., Colombia.
- Congreso de la República. (2019). Estatuto Tributario. Bogotá, Colombia
- Ministerio de Cultura; Decreto 1935 del 18 octubre. Artículo 2 y 3. Año 2018; Bogotá Ministerio de Hacienda y Crédito Público (2019), Decreto 1669, Bogotá D.C.
- Presidente de la República. (26 de febrero de 2020). Decreto 286 de 2020. Por el cual se reglamenta el numeral 1 del artículo 235-2 del Estatuto Tributario y se sustituyen unos artículos del Capítulo 22 del Título 1 de la Parte 2 del Libro 1 del Decreto 1625 de 2016 Único Reglamentario en Materia Tributaria.
- Tinto Arandes, J (2013) El análisis de contenido como herramienta de utilidad para la realización de una investigación descriptiva. Un ejemplo de aplicación práctica utilizado para conocer las investigaciones realizadas sobre la imagen de marca de España y el efecto país de origen Provincia, núm. 29, enero-junio, 2013, pp. 135-173 Universidad de los Andes Mérida, Venezuela

Capítulo 7

Reactivación económica post Covid-19 en las pymes de la ciudad de montería desde la óptica de la gerencia financiera

Manuel Antonio Pérez Vásquez¹
Estrella del Carmen Camacho Alvis²

Resumen

La crisis de salud desatada por la proliferación del virus COVID-19 ha tenido graves consecuencias en todo el mundo, causando pérdidas humanas y económicas debido a la rápida propagación de la enfermedad. Sin embargo, uno de los sectores más afectados por este devastador virus ha sido el de las pequeñas y medianas empresas (Pymes). En respuesta a esta situación, se llevó a cabo una investigación de tipo documental y exploratoria. Esta investigación se basó en la revisión de la literatura actual sobre el tema y se apoyó en un análisis cuantitativo para determinar las estrategias implementadas para la reactivación económica de las Pymes en la ciudad de Montería desde la perspectiva de la gerencia financiera. En este contexto, se aplicó un cuestionario de encuesta a 23 administradores o propietarios de pequeñas y medianas empresas de la ciudad. Los resultados indican que, ante la crisis económica generada por el COVID-19, estas organizaciones necesitan desarrollar procesos de intervención en áreas como la financiera, la comercial y la infraestructura tecnológica. Se concluye que los gerentes financieros desempeñan un papel fundamental en la gestión de las Pymes en Montería para enfrentar la crisis post-COVID-19. Esto destaca la necesidad de que estos gerentes elaboren planes de contingencia

1 Doctor en Ciencias Sociales Mención Gerencia, Máster MBA en Administración y Dirección de Empresas, Magister en Negocios Internacionales e Integración, Especialista en Gestión de Negocios Internacionales, Profesional en Negocios Internacionales. Universidad del Sinú. Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, Miembro del grupo CUS, Docente del Programa de Negocios Internacionales Córdoba-Colombia. Correo: manuelperezv@unisinu.edu.co ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3234-6260>

2 Mg. en Finanza, especialista en gerencias de proyectos, Economista. Docente Investigadora. Universidad del Sinú. Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y contables, Miembro del grupo CUS, Córdoba-Colombia. Docente del programa de Administración De Empresas Cel. +57 3104615783. Correo: estrellacamacho@unisinu.edu.co ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4623-119X>.

financiera, desarrollen estrategias de gestión financiera eficientes y realicen ajustes en sus presupuestos operativos. Todo esto tiene como objetivo mantener la rentabilidad y el crecimiento de sus negocios a mediano y largo plazo.

Palabras clave: COVID-19, Pymes, gerencia, financiero, crisis.

Economic reactivation post covid-19 in the smes of the city of montería from the perspective of financial management

Abstract

The health crisis due to the proliferation of the COVID-19 virus unleashed profound consequences around the world, with human and economic losses due to the rapid spread of the disease. However, small, and medium-sized enterprises (SMEs) were one of the sectors most affected by this devastating virus. In consideration of this situation, a documentary and exploratory research was carried out, through the review of current literature on the subject and supported by quantitative analysis to determine the strategies implemented for the economic reactivation of SMEs in the city of Monteria from the perspective of financial management; in this direction, a survey questionnaire was applied to 23 managers or owners of small and medium enterprises in the city of Monteria. The results indicate that, in view of the economic crisis generated by COVID-19, these organizations are required to develop intervention processes in the financial, commercial and technological infrastructure areas. It is concluded that financial managers have a fundamental role in the management of the SMEs in Monteria to face the post-COVID-19 crisis, which, in turn, requires them to prepare financial contingency plans, develop efficient financial management strategies and make adjustments to their operating budgets, all of which will allow them to maintain the profitability and growth of their businesses in the medium and long term.

Keywords: COVID- 19, SMEs, management, financial, crisis.

Introducción

Según datos económicos indicados por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2020), 2,7 millones de Pymes se declararon en quiebra a finales del año 2020 debido a las medidas

de contención y prevención epidemiológicas impuestas en todo el mundo. Su principal afectación se debió a la notable disminución de la liquidez y las reservas económicas. Según el Banco Mundial (2020), el PIB del año 2018 fue de 2,564, y en 2019 alcanzó un porcentaje de 3,281, lo que representó un aumento significativo en la producción mundial. Sin embargo, la llegada del COVID-19, sumado a otros comportamientos económicos, condujo a un déficit que llegó a -6,796 en el año 2020, indicando una gran recesión económica.

En cuanto a Colombia, el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE, 2020) señala que 5.370 micronegocios en el país desaparecieron en el año 2020 y que la tasa de desempleo fue del 15,9%. Esto evidencia las irreparables afectaciones económicas causadas por el COVID-19 a las Pymes, así como a aquellos que dependen de ellas, como empleados, proveedores y acreedores. En términos económicos, el gobierno nacional desarrolló alternativas financieras y alivios tributarios en beneficio de las empresas, con el fin de impulsar la economía y mitigar el cierre de estas en el país (Triana, 2021). Sin embargo, muchas de las Pymes no se acogieron a estos múltiples beneficios debido al desconocimiento en la implementación de estrategias financieras. En este sentido, es fundamental que estas organizaciones aprendan a gestionar adecuadamente los temas tributarios, especialmente en estos tiempos en los que ha cambiado significativamente la dinámica de consumo en el país, y se hace necesario trazar rutas que conduzcan a un mejor control de los ingresos y egresos.

A partir de los datos ya mencionados, cobra relevancia la actuación de los gerentes financieros en el desarrollo de estrategias de reactivación económica aplicadas a las Pymes en las ciudades colombianas. En el caso de la ciudad de Montería, la situación no difiere de lo que ocurre en el resto del país. Hubo una significativa afectación de las finanzas de las Pymes a nivel local debido al impacto del COVID-19, el cual sigue afectando la gestión financiera de estas empresas en esta etapa pospandemia. Por lo tanto, es importante conocer qué factores, desde la perspectiva de la gerencia financiera, pueden facilitar la reactivación económico-financiera de este sector de las Pymes monterianas.

Otro aspecto a tener en cuenta es la identificación de las estrategias financieras implementadas por las Pymes de la ciudad de Montería para lograr la reactivación económica. Esto permitirá evaluar las condiciones y

la gestión financiera que estas organizaciones están llevando a cabo en la ciudad. La investigación se centra en identificar las estrategias aplicadas para la reactivación económica de las Pymes en Montería desde la perspectiva de la gerencia financiera.

En cuanto a la metodología, la investigación se basa en un enfoque cuantitativo, y el trabajo de campo se llevó a cabo con una muestra de 23 Pymes del sector comercial ubicadas en el centro de la ciudad de Montería. En la introducción del artículo, se realiza una revisión bibliográfica con el fin de establecer la fundamentación teórica relacionada con los efectos económicos del COVID-19 y la reactivación económica de las Pymes. Posteriormente, se realiza un diagnóstico de las estrategias implementadas por las Pymes de Montería durante el proceso de reactivación económica posterior al COVID-19. A continuación, se analiza cómo la gerencia financiera contribuye al proceso de recuperación económica en estas empresas. Basándose en los hallazgos obtenidos, se proponen estrategias de mejora en las áreas comercial, financiera y tecnológica para impulsar la reactivación económica de estas Pymes en la ciudad de Montería. Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones del capítulo.

Metodología

El enfoque de la investigación es documental y exploratorio. Tiene como objetivo identificar la percepción de los administradores o propietarios de las Pymes dedicadas a la comercialización en Montería sobre la crisis económica posterior al COVID-19 desde una perspectiva de gerencia financiera. Además, se examinan las posibles estrategias financieras para mejorar la competitividad de estas unidades de negocios en la ciudad. La población de referencia está compuesta por las Pymes de Montería que se vieron afectadas por la pandemia, y la muestra representativa consiste en 23 administradores o propietarios de estas empresas que operan en el ámbito de la comercialización de productos y servicios a nivel local. Para obtener información de fuentes secundarias, se llevó a cabo un análisis de documentos, textos y artículos relacionados con la crisis económica posterior al COVID-19 en las Pymes a nivel local. En cuanto a los datos primarios, se aplicó un cuestionario de encuesta dirigido a los 23 administradores o propietarios de las Pymes de Montería. Los datos recopilados provienen

de fuentes primarias de información, es decir, de los gerentes o directivos del área contable de las pequeñas y medianas empresas en la ciudad.

Desarrollo

La pandemia de COVID-19 es una enfermedad infecciosa causada por el virus SARS-CoV-2 (Organización Mundial de la Salud – OMS, 2020). Tuvo su origen en China y se propagó rápidamente por todo el mundo, generando problemas no solo en el sector de la salud, sino también en aspectos sociales, económicos, culturales y otros. Esta pandemia ha afectado a todos los sectores, en particular al sector productivo debido a las medidas de confinamiento (Sharma et al., 2020) que han impedido la continuidad de las operaciones en las empresas, desde las más grandes (Rababah et al., 2020) hasta las pequeñas y medianas empresas (PYME).

A nivel internacional, es importante mencionar un estudio realizado por Zúñiga et al. (2020), en el cual se evaluó el movimiento del Producto Interno Bruto (PIB) de varias naciones europeas durante los periodos de 1990-2020. Este estudio reveló descensos significativos, el primero ocurrió entre los años 2008-2009 durante la crisis económica y financiera, y el más reciente comenzó en 2020 debido al impacto del COVID-19. Según estos autores, existe una verdadera oportunidad en la era pos-COVID-19 para que las empresas se recuperen y logren una mayor estabilidad en la nueva normalidad. Sin embargo, la recuperación económica debe llevarse a cabo con cautela, ya que la inestabilidad económica persiste en todo el mundo y muchos países europeos aún enfrentan una fuerte presencia del virus.

Otro grupo de estudios (Dimson et al., 2020; Eggers, 2020; Kalemli-Ozcan et al., 2020) sostiene que las pymes se ven más afectadas por una crisis que las empresas de mayor tamaño debido a las limitaciones presupuestarias que enfrentan durante esta pandemia (Eggers, 2020). La investigación de Eggers (2020) incluye un estudio bibliométrico de 69 artículos que examinan las pymes durante crisis anteriores y proponen formas de superar problemas económicos y recesiones en áreas como finanzas, estrategia y entorno institucional.

Por otro lado, un estudio realizado por Dimson et al. (2020) en agosto de 2020, que abarcó a más de 2.200 pymes en cinco países europeos (Francia,

Alemania, Italia, España y el Reino Unido), revela que la gran mayoría de las pymes analizadas experimentaron descensos en sus ingresos. En Italia, España y el Reino Unido, esta disminución fue de aproximadamente 30% a 33%, mientras que en Francia y Alemania fue mucho menor (27% y 23%, respectivamente). Otro estudio amplio de Kalemli-Ozcan et al. (2020) que abarcó diecisiete países estimó un aumento significativo en la tasa de quiebra de las pymes, de aproximadamente 9 puntos porcentuales, en el contexto de la pandemia.

En el caso latinoamericano, se destaca la investigación realizada por Rivera (2021), quien asegura que la gestión financiera es un elemento crucial en tiempos de crisis y es fundamental para la mejora de las Pymes. Por su parte, Restrepo et al. (2021) sostienen que el proceso de reactivación y el retorno a las actividades normales en las empresas no será fácil, ya que requerirá estrategias financieras, protocolos y medidas de bienestar para recuperar la normalidad en las actividades económicas. Además, Moreno et al. (2021) en su investigación consideran que, debido al impacto del COVID-19 en aspectos fundamentales como el empleo y el marketing en las organizaciones, es necesario llevar a cabo procesos innovadores dentro de las Pymes con el objetivo de mejorar las condiciones productivas y recuperar los niveles de ventas previos al confinamiento.

En lo que respecta a lo económico, la CEPAL (2020) afirma que esta pandemia generó un impacto en las actividades empresariales de muchos países, incluyendo el caso latinoamericano.

Sus efectos han sido más fuertes en sectores cuyas actividades implican aglomeración y cercanía física (turismo, espectáculos, hoteles y restaurantes, transporte y servicios personales), mientras que ha sido menor en aquellos que se han considerado indispensables (alimentos, desinfectantes, artículos de limpieza, medicamentos e insumos y equipos médicos) (CEPAL, 2020, p. 3)

En cuanto a los efectos económicos que tuvieron los países latinoamericanos, debido al COVID-19, y específicamente en lo empresarial, la CEPAL (2020), afirma que:

Aunque la crisis afecta a todas las empresas, el impacto será mucho mayor en el caso de las microempresas y las pymes, por su peso en la estructura empresarial de la región, lo que se traducirá en grandes cierres de empresas y pérdidas de puestos

de trabajo. Sobre la base de los diagnósticos de las cámaras empresariales en relación con la situación de las MiPymes y de las características de la crisis, la CEPAL estima que cerrarán más de 2,7 millones de empresas formales en la región, con una pérdida de 8,5 millones de puestos de trabajo, sin incluir las reducciones de empleos que realicen las empresas que seguirán operando (p. 6).

Según CEPAL (2020), hasta la primera semana de junio de 2020:

- En Colombia, el 96% de las empresas tuvieron una caída en sus ventas (el 75% registró una disminución superior al 50%); el 82% de las empresas formales podrían subsistir solo entre uno y dos meses con sus propios recursos (COMFECAMARAS, 2020).
- En Brasil, el 76% de las empresas industriales redujeron o paralizaron su producción y el 55% ha tenido dificultades para acceder a crédito para capital de trabajo (Confederación Nacional de Industria (CNI), 2020).
- En la Argentina, el 44% de las empresas industriales no tenían liquidez para pagar el 50% de los salarios de abril (un 12,3% no pudo pagar la nómina); el 38% no pudo pagar servicios públicos; el 48% no pudo pagar a sus proveedores, y el 57% no pagó los impuestos (Universidad Industrial Argentina (UIA), 2020).

En el caso colombiano, ante esta situación de crisis, tomo relevancia la reactivación económica en el país después de la emergencia sanitaria se menciona a Ramírez (2021) que expuso:

¡Colombia es ejemplo mundial en reactivación económica! Nuestra economía continúa creciendo, a pesar de los desafíos que hemos enfrentado, por cuenta del coletazo de la pandemia. No en vano, somos el primer país en reactivación económica, según The Economist, y cerramos el año 2021 con una meta de crecimiento histórica de 9,7%. Confiamos en que las medidas de reactivación económica que se están adelantando en todos los sectores, generen nueva potencia a la economía colombiana para lograr que, en convergencia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en el 2030, logremos una tasa de crecimiento estable alrededor del 5,5%; reducir el desempleo a un rango entre el 8% y el 6%; eliminar la pobreza extrema y reducir la pobreza monetaria a un máximo de 18%. Mirando el corto plazo, tenemos la esperanza de que el 2022, llegue con un crecimiento sostenido para Colombia,

con más enfoque de equidad, que brinde oportunidades a los ciudadanos de todas las regiones; especialmente a las mujeres y a los más vulnerables. Hoy podemos decir que, a pesar de la adversidad, le hemos cumplido a Colombia (Ramírez, 2021, p.1).

Si analizamos las causas de esta positiva reactivación económica, podemos decir que una de las más importantes fue la vacunación contra el COVID-19. Según Caballero Reinoso (2021), la estrategia de reactivación está funcionando gracias a los estímulos tributarios implementados por los gobiernos para impulsar la economía nacional. En el contexto de la reactivación económica de las ciudades colombianas, se destaca especialmente la ciudad de Montería, en el cual ha experimentado una notable reactivación y presenta cifras positivas en comparación con otros municipios del país. En este sentido, Ordosgoitia (2021) afirma que, ante la crisis, es necesario que el gobierno tome acciones dirigidas a generar confianza en los ciudadanos y a realizar inversiones públicas de manera directa.

Siguiendo con lo anterior, la Alcaldía de Montería (2021) Carlos Ordosgoitia, alcalde de Montería, considera que:

Nos complace seguir articulando estrategias para la reactivación económica que impulsen el fomento al empleo, la inversión en el campo, la compra local que ayudan al fortalecimiento de las asociaciones de pequeños productores y facilitan la cadena de abastecimiento (Caracol Radio, 2021, p.1).

Ante esta situación de crisis, se destaca la importancia de la actuación de los gerentes financieros para mantener el equilibrio financiero. Esto implica el uso inteligente de los recursos de capital disponibles para las empresas (Smith, 1980; Baños-Caballero et al., 2016; Panda y Nanda, 2018; Achim et al., 2016; Mirza et al., 2020; Rusia y Achim, 2020; Rizvi et al., 2020). Por lo tanto, tener una buena gestión del flujo de caja es imprescindible en tiempos de COVID-19. Existen varios indicadores que pueden sugerir una insuficiencia de capital de trabajo en un negocio, como retrasos en los pagos (incapacidad para pagar las facturas a tiempo), entregas atrasadas (debido a la falta de inventario, compras de materiales solo después de recibir pedidos de clientes, lo que implica demoras en la entrega) y crédito limitado (necesidad de efectivo por adelantado de los clientes para financiar la producción) (Brag, 2015, p. 139).

La actuación de las Pymes y su contribución a la economía real son ampliamente reconocidas y respaldadas por evidencia en la literatura internacional. Basándonos en la experiencia previa y en la evidencia empírica, el espíritu empresarial y, en particular, las Pymes, tienen la capacidad de identificar y capitalizar rápidamente nuevas tendencias de mercado, especialmente en momentos turbulentos cuando las oportunidades están en aumento. En estos tiempos, las políticas y estrategias proactivas pueden funcionar mejor tanto para los reguladores como para los empresarios. Hoy en día, es fundamental considerar el impacto de esta pandemia como un problema empresarial. Por lo tanto, resultaría de gran interés para empresarios, empleados, gerentes y tomadores de decisiones políticas identificar las principales tendencias durante y después del COVID-19, anticipar cómo reaccionarán las PYME en todo el mundo y determinar en qué áreas enfocar nuestros esfuerzos.

Siguiendo con lo anterior, Mullins (2020) señala que cualquier empresario debe gestionar eficazmente el flujo de caja durante la crisis de la pandemia. Por lo tanto, el requisito de capital de trabajo debe financiarse tanto con recursos propios como con recursos externos (usando apalancamiento) que pueden ser atraídos a largo plazo. La toma de decisiones financieras en una empresa afecta su desempeño general; por ello, los gerentes deben considerar cuidadosamente las debilidades y fortalezas de cada método de financiamiento para sus operaciones. Del mismo modo, Teng et al. (2021) consideran que la flexibilidad financiera es una ventaja importante para el desarrollo sostenible de las empresas. Es fundamental analizar que el endeudamiento es un mecanismo importante para resolver los problemas de las empresas. Por lo tanto, los gerentes deben encontrar incentivos para aumentar el valor de sus organizaciones, ya que cuanto mayor sea el valor de su empresa, más contribuirá directamente a un aumento de su poder, prestigio y remuneración. En este contexto, la deuda se utiliza como un mecanismo de disciplina para reducir los costos de agencia alineando los intereses de los accionistas y los gerentes, de acuerdo con la 'hipótesis de control' (Jensen & Meckling, 1976).

En estos entornos, la mayoría de las empresas enfrentan dificultades para operar, especialmente las pequeñas y medianas empresas, que se ven más afectadas debido a la considerable caída en la demanda de bienes y servicios. De hecho, las PYME, con su capacidad limitada para contrarrestar los riesgos involucrados y hacer frente a los costos debido a la desaceleración

de las actividades comerciales, enfrentan problemas graves relacionados con la falta de fondos, liquidez, empleados, clientes y tecnología. Dado que las PYME se ven gravemente perjudicadas en el último cuatrimestre en lo que respecta a la atención a sus clientes, el pago de salarios y el cumplimiento de los compromisos con sus proveedores, se espera que muchas pequeñas y medianas empresas cierren sus negocios durante y después de la pandemia de COVID-19. En general, tanto la oferta como la demanda experimentarán una caída significativa, lo que llevará a una reducción importante de los ingresos fiscales y a graves repercusiones en las finanzas públicas (Konstantinos, 2020).

Resultados

A continuación, se describen los resultados de la aplicación de un cuestionario de encuesta dirigida a 23 administradores o propietarios de Pymes dedicadas a la comercialización en Montería, en el propósito de identificar su posición acerca de la crisis económica del post COVID-19 en las Pymes a nivel local, y las posibles estrategias de tipo financiera frente a la misma.

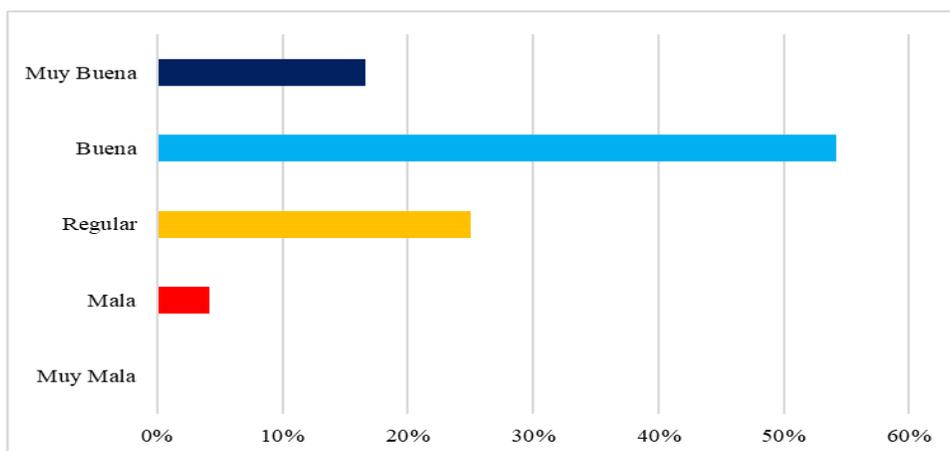


Figura 1. Situación Financiera actual de las PYMES. Fuente: Elaboración propia, 2022

De acuerdo con las estimaciones de entidades como la Cámara de Comercio de Colombia, la crisis sanitaria ha causado graves afectaciones en materia financiera a las Pymes en Montería. La mayoría de ellas se vio obligada a cerrar sus puertas e implementar estrategias para evitar caer en

profundas quiebras que impidieran reanudar sus operaciones. Sin embargo, el levantamiento de las restricciones provocadas por la crisis ha contribuido a mejorar la dinámica económica en el sector comercial de la ciudad, ya que los comerciantes indican que la flexibilización de algunas medidas ha alentado a los clientes a regresar a las tiendas y realizar compras.

De las 24 Pymes encuestadas, el 54,2% considera que la situación financiera es buena, principalmente debido al aumento en las ventas de sus productos, lo que ha incrementado sus ingresos. Sin embargo, las empresas dedicadas a la comercialización de bolsos, maderas, celulares e incluso papelerías consideran que la situación financiera de sus empresas es regular o mala. Indican que aún no han logrado recuperarse de las obligaciones contraídas y que sus ventas siguen siendo inferiores al nivel de ventas que tenían antes del período de confinamiento.

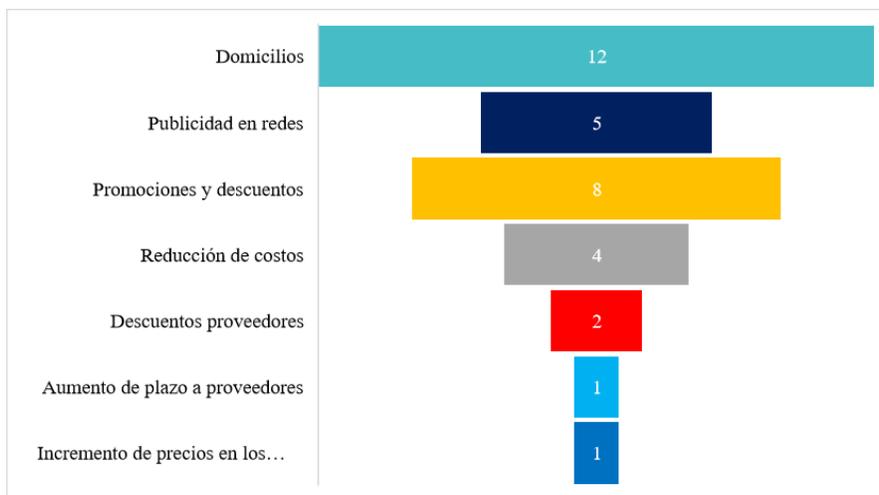


Figura 2.- Estrategias de reactivación aplicada. Fuente: Elaboración propia, 2022

La mayoría de los encuestados implementaron más de una estrategia para reactivar sus operaciones comerciales. La estrategia más aplicada fue la de los domicilios y la publicidad a través de medios digitales. Los administradores y gerentes encuestados indicaron que estas alternativas, complementadas con promociones y descuentos, contribuyeron a mantener el nivel de ventas en las empresas y a cumplir con las obligaciones laborales necesarias para el desarrollo de las actividades empresariales.

Además de ello, aplicaron reducciones en los costos, ofrecieron descuentos a proveedores e incrementaron los precios debido a la persistencia de la

demanda. En otras palabras, la estrategia aplicada que resultó eficaz para la gestión financiera de las Pymes fue cambiar la forma de distribuir el producto de manera que no afectara los niveles de ventas. Esto significa mantener la gestión de recursos y el flujo de caja en positivo. En este sentido, según Rodríguez (2007), estas unidades de negocios necesitan contar con más información del mercado, la cual les servirá para optimizar la toma de decisiones financieras en las empresas.

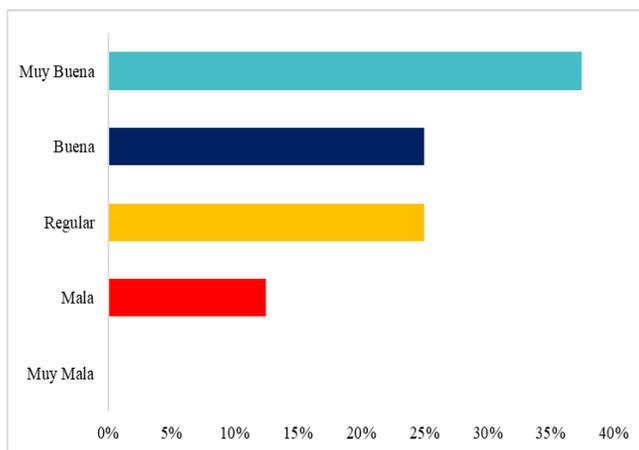


Figura 3.- Efectividad de las estrategias aplicadas. Fuente: Elaboración propia, 2022

Al consultarles a los representantes de las empresas sobre la efectividad de las estrategias financieras aplicadas, el 37,5% consideran que las decisiones tomadas a nivel financiero fueron acertadas según lo que requería la organización en ese momento. Sin embargo, el 37,5% indicaron que las estrategias aplicadas fueron poco efectivas o que no tuvieron ningún efecto en el manejo financiero de la empresa, y ello obedece, a que desconocen de algunos aspectos relevantes en esta materia, situación que les impiden llevar de mejor forma la parte económica de la empresa.

¿Cómo se apalancó la empresa ante esta crisis para seguir activa en el mercado?

24 respuestas

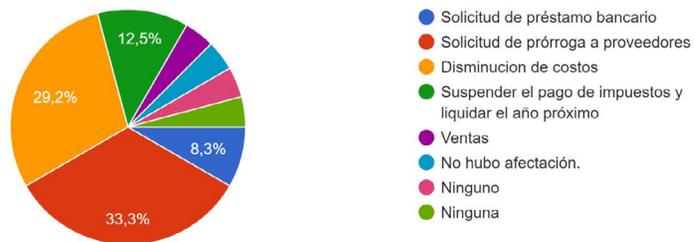


Figura 4.- Estrategias de apalancamiento financiero implementadas por las Pymes.

Fuente: Elaboración propia, 2022.

Al consultar sobre las estrategias de apalancamiento utilizadas por las Pymes encuestadas en el área céntrica de la ciudad de Montería, estas indicaron que la solicitud de prórrogas a proveedores, con un 33,3% de participación, fue la estrategia predominante. Esto se debió a las obligaciones contraídas con proveedores en plazos aproximados de 90 días, además de la insuficiencia de liquidez por parte de las Pymes.

Seguidamente, la disminución de costos fue otro método efectivo implementado por las organizaciones ante el COVID-19. En este sentido, el 12,5% de las Pymes tuvieron que suspender el pago de impuestos, argumentando que el dinero recaudado se utilizaba para cumplir con obligaciones financieras más apremiantes. Además, el 8,3% de las 24 empresas encuestadas recurrieron a préstamos bancarios como alternativa de apalancamiento financiero para evitar caer en quiebras absolutas. Asimismo, Meigs, Williams, Haka y Bettner (2000) identifican que, dentro del apalancamiento financiero, el endeudamiento puede ser un recurso eficaz para financiar determinadas operaciones productivas mediante el uso de créditos.

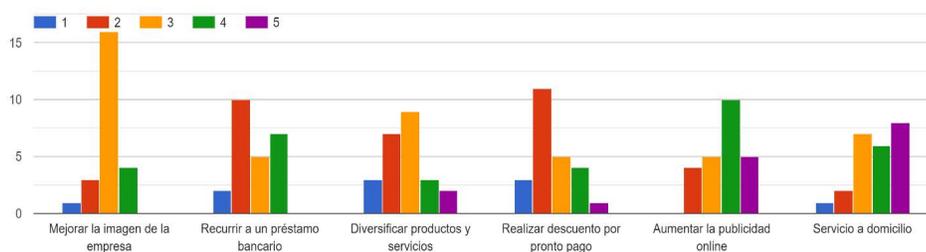


Figura 5. Estrategias que consideran conveniente implementar en la empresa. Fuente: Elaboración propia, 2022

De acuerdo con la figura anterior, el 66,6% de los empresarios indicaron que el mejoramiento en la imagen de la organización es una estrategia que requiere consideración moderada. Mientras que el 16,6% consideran que es una estrategia relevante, ya que podría contribuir a mejorar el desempeño en las ventas. Por otra parte, el 41,6% de las empresas encuestadas respondieron que recurrir a préstamos bancarios es una estrategia desfavorable para implementar en sus organizaciones, dado que sus condiciones económicas actuales no son muy favorables y, por lo tanto, asumir nuevas obligaciones no es una buena opción para ellos. Sin embargo, el 29,1% señaló que los préstamos son una buena alternativa dadas las circunstancias actuales.

Además, el 79,1% considera que diversificar sus productos no es una buena opción para implementar en estos momentos en sus empresas, argumentando que los costos de producción y el inventario son cada vez más elevados, lo que conlleva a un aumento en los precios de los bienes que venden. En ese sentido, el 62,5% de los encuestados respondió que aumentar su presencia a través de medios digitales es una alternativa muy adecuada, dado el cambio del mercado hacia la era digital. Finalmente, con una participación del 87,5%, los empresarios consideraron que el servicio a domicilio es una estrategia adecuada para estimular las ventas y mejorar los ingresos.

Análisis de los resultados

Los resultados de la encuesta dirigida a 23 pymes de diversos sectores de la ciudad de Montería, en consonancia con la teoría expuesta en este artículo, confirman que, en general, el COVID-19 generó importantes complicaciones financieras para estas empresas en el país. Muchas de estas organizaciones vieron significativamente afectados sus ingresos, lo que las llevó a aplicar estrategias de contención precipitadas, como el despido de colaboradores o el envío de estos a vacaciones forzosas.

Para comprender la situación financiera de las empresas monterianas en el pos-COVID, fue necesario identificar los principales eventos financieros que llevaron a estas a tomar medidas correctivas para mejorar su situación económica con miras a una verdadera reactivación económica. Por lo tanto, se consultó a los empresarios sobre los hechos económicos relevantes durante la crisis y posterior a ella. La mayoría de ellos indicó que la disminución en las ventas fue la principal razón para tomar medidas financieras, además del pago de créditos, la falta de inventarios y la inflación, que fueron otros aspectos relevantes a la hora de evaluar las condiciones económicas que generaron preocupaciones en las empresas. Sin embargo, también se observó un aumento en las ventas en algunas empresas, teniendo en cuenta que los niveles de inventarios se vieron reducidos y, a pesar del levantamiento de las restricciones, se presentaron dificultades en el traslado de mercancía, lo que contribuyó al aumento significativo de los precios.

Según los resultados encontrados, más de la mitad de los encuestados considera que actualmente la situación financiera es buena, principalmente debido al aumento de las ventas, lo que ha incrementado los niveles de ingresos. Sin embargo, las empresas dedicadas a la comercialización de bolsos, maderas, celulares e incluso papelerías en la ciudad consideran que la situación financiera de sus empresas es regular o mala. Indican que aún no han logrado recuperarse de las obligaciones contraídas y que sus ventas siguen siendo inferiores al nivel que tenían antes del período de confinamiento.

Al preguntar a los empresarios si, debido a la disminución en las ventas, tuvieron que recurrir al despido de algunos de sus colaboradores, la mayoría respondió que no fue necesario, pero sí implementaron estrategias como enviar a los trabajadores a vacaciones forzadas para amortiguar los

efectos de la crisis. Sin embargo, un porcentaje significativo indicó que tuvieron que despedir a un número importante de personal, argumentando que en ese momento existía una gran incertidumbre económica y no podían sostener altos gastos de nómina. La encuesta también revela que algunas pymes encuestadas tuvieron que reducir costos y gastos en un rango del 11 al 25% para mantener un margen óptimo de liquidez que contribuyera a solventar obligaciones de corto plazo. En ese sentido, aproximadamente una cuarta parte del total de las empresas encuestadas manifestó que tuvieron reducciones de aproximadamente un 5 al 10%.

Con el fin de conocer las garantías financieras propuestas para las Pymes del país, se les consultó a los empresarios qué tan efectivas fueron las líneas de crédito regulamentadas mediante el Fondo Nacional de Garantías (FNG), el cual buscaba respaldar créditos de las Pymes destinados al pago de nómina y a garantizar el capital de trabajo (Gov.co, 2020). Sin embargo, más de la mitad de los encuestados indicaron que estas estrategias tomadas por el Gobierno nacional fueron regularmente efectivas, de acuerdo con las necesidades financieras que se presentaban en el momento de la coyuntura económica.

Las respuestas anteriores por parte de los empresarios encuestados coinciden con lo mencionado por Segura (2021), quien expresa que una de las afectaciones inmediatas del COVID-19 fue el mercado laboral, debido al cierre del 77,5% de los micronegocios en el país, situación que condujo a un fuerte deterioro del mercado laboral. Por otra parte, en agosto de 2020, la tasa de desempleo en el país oscilaba en 16,8%, lo que significó un incremento aproximado del 6% respecto al mes anterior (10,8%). Es decir, el desempleo nacional pasó de 2,677,000 personas sin empleo en el año 2019 a 3,965,000 personas desempleadas en el mismo mes del año 2020.

Discusión

Los resultados anteriores, sumados a los supuestos teóricos expuestos en el desarrollo del artículo, validan una serie de acciones estratégicas para sacar adelante las finanzas de estas Pymes en la ciudad de Montería. En ese sentido, se identificaron tres áreas fundamentales que requieren procesos de intervención, entre las cuales se encuentran: el área financiera, comercial

y de infraestructura tecnológica, con el fin de fortalecer aspectos esenciales del proceso económico que contribuyan a tomar acciones tendientes a lograr un mayor posicionamiento en el mercado cordobés.

Una de las razones fundamentales que limitan o inhiben el crecimiento de las Pymes monterianas son las restricciones que se presentan a la hora de querer obtener información útil para el financiamiento. Esto se debe a la mala planeación o falta de organización de las mismas. Por tanto, en el ámbito financiero, es necesario que las organizaciones implementen un plan de gestión en el que se indique la estrategia a mediano y largo plazo. Esto ayudará a tomar decisiones estratégicas adecuadas que faciliten el uso de fuentes de financiación propias o externas que contribuyan al crecimiento efectivo de la entidad (Deloitte, 2020).

En lo comercial, las restricciones de movilidad impuestas por el gobierno municipal debido a la pandemia hicieron que muchas de las Pymes en Montería se vieran obligadas a trazar nuevas e innovadoras estrategias comerciales con el fin de llegar a nuevos clientes. En razón a ello, muchas de ellas evidenciaron que sus sistemas de comercialización y atención al cliente estaban limitados a la presencialidad, por lo cual fue necesario implementar rutas de comunicación a través de los medios digitales. Sin embargo, estas alternativas se convirtieron en un evidente problema, teniendo en cuenta la poca experiencia en el desarrollo de contenidos o la comercialización en línea. Sin embargo, hoy en día se reconoce que los medios digitales son una ruta infalible para que las empresas sobrevivan en el mercado actual, especialmente las Pymes de la ciudad de Montería, dado que son organizaciones que están iniciando el tránsito hacia la transformación digital. Por tanto, necesitan dotarse de elementos y herramientas que coadyuven a lograr una rápida adaptabilidad en este aspecto. Por otra parte, es fundamental que, al implementar este tipo de procesos, se cuente con conexiones de calidad y dispositivos tecnológicos adecuados que propicien el avance en la digitalización y el uso de herramientas tecnológicas (Henríquez, 2020).

Otro aspecto central es el hecho de que estas Pymes requieren de una adecuada infraestructura tecnológica para ser más competitivas, ya que el mundo empresarial se mueve en torno a la eficiencia en el uso de medios digitales, y para ello se necesita un andamiaje equipado con herramientas y dispositivos que contribuyan a este fin. Comúnmente, las pequeñas y medianas empresas suelen enfrentar importantes desafíos en cuanto a la

infraestructura tecnológica de sus organizaciones. Uno de ellos tiene que ver con el equipamiento de tecnología básica y/o la obsolescencia de los objetos, lo que se traduce en ineficacia de los proyectos productivos, una mayor exposición a las ciberamenazas debido a la inoperancia de mecanismos de seguridad que hagan frente a dichos ataques, y la falta de adaptación hacia negocios digitales (Open-Ideas, 2021).

Siguiendo con lo anterior, para llevar a cabo una transformación digital eficiente de las Pymes, es necesario identificar inicialmente los sistemas tecnológicos necesarios y aplicables al modelo de negocio, y a partir de ahí diseñar una planificación para la implementación de dicha tecnología (Dini et al., 2021).

En cuanto a otros aspectos para la competitividad de las Pymes en Montería, se destaca el mejoramiento de la imagen de estas organizaciones como una estrategia relevante, ya que podría contribuir a mejorar el comportamiento de las ventas. Asimismo, la presencia a través de medios digitales, la creación de valor de la empresa mediante la tecnología e innovación son factores fundamentales para aumentar las ventas a través de estrategias de marketing, como la publicidad, el diseño de páginas web, la gestión de redes sociales, entre otros. También se deben considerar estrategias innovadoras que incentiven las compras de los clientes. Por último, se aconseja aumentar los activos y reducir los pasivos para que el capital de trabajo sea positivo, lo que proporcionaría una mayor liquidez y capital suficiente para que estas empresas tengan un mayor flujo de efectivo y obtengan mejores rendimientos financieros.

En relación al papel de los gerentes financieros frente a la crisis pos COVID-19, es fundamental que elaboren planes de contingencia financiera a corto y mediano plazo con objetivos y estrategias claras para el crecimiento y la rentabilidad de los negocios comerciales. Por tanto, ante la situación pospandemia de COVID-19, el gerente debe recomendar la implementación de promociones y descuentos para aumentar el nivel de ventas y compensar la disminución en la compra de los clientes debido a la crisis, tal como lo hicieron algunas empresas comerciales en Montería. Además, se deben reducir los costos operativos para lograr un mayor flujo de caja que permita cumplir con las obligaciones laborales y otros pagos relacionados con el endeudamiento y las actividades empresariales. Desde la perspectiva de la gestión financiera, los gerentes deben monitorear y controlar los gastos

de manera constante para reducir costos y mejorar la eficiencia. En este sentido, se menciona cómo las Pymes de Montería cambiaron su forma de distribuir el producto para reducir gastos, como ofrecer servicio a domicilio para incentivar las ventas y mejorar los ingresos, y promocionar con mayor fuerza los productos y servicios a través de medios digitales, todo ello sin afectar los niveles de ventas y manteniendo una gestión de recursos y un flujo de caja positivo.

Siguiendo con lo anterior, es necesario que los propietarios o gerentes de las Pymes en Montería establezcan un presupuesto mensual o bimensual y realicen ajustes en función del rendimiento de sus ventas y las condiciones del mercado. Por lo tanto, es fundamental que estas unidades de negocios cuenten con más información sobre sus clientes y el mercado, y utilicen este insumo para optimizar la toma de decisiones financieras en sus empresas. Además, se debe llevar a cabo un seguimiento y una gestión cuidadosa de la tesorería para garantizar la disponibilidad de efectivo y reducir el riesgo de insolvencia. Esto permitirá establecer relaciones financieras más sólidas con proveedores, bancos y otros socios financieros. En este contexto, algunas Pymes de la ciudad implementaron la estrategia de solicitar prórrogas a proveedores y acreedores, extendiendo los plazos de pago. Esta estrategia les permitió mantener la liquidez en sus negocios y es una medida válida dentro de los planes de financiamiento comercial de las empresas a corto plazo, mientras se normaliza el flujo de caja.

Otra medida que sería menos recomendable dentro de las estrategias financieras es la suspensión del pago de impuestos. Esto se debe a que simplemente se posterga una deuda que tarde o temprano deberá cancelarse. Además, esta acción puede deteriorar la imagen comercial de las empresas ante el gobierno y dificultar el acceso a ciertos incentivos empresariales que dependen del cumplimiento de deberes tributarios. Sin embargo, debido a la apremiante situación que generó la pandemia, muchas Pymes se vieron obligadas a suspender el pago de impuestos argumentando que los fondos recaudados se necesitaban para cumplir con obligaciones financieras más apremiantes. Otras unidades de negocios de la ciudad optaron por recurrir a préstamos bancarios para atender obligaciones a corto plazo. Se puede considerar que estas estrategias son inadecuadas, ya que aumentan las obligaciones y, a mediano plazo, pueden generar problemas de insolvencia financiera.

Conclusión

Ante el impacto postpandemia en las Pymes, es válido que la gerencia financiera de estas unidades de negocios tome decisiones estratégicas que ayuden a evitar que los efectos del pos-COVID-19 empeoren la situación deficitaria de estas organizaciones. Por lo tanto, se reconoce la necesidad de una mejor planificación financiera en estas Pymes, que incluya una intervención estratégica en las áreas comercial, de infraestructura tecnológica y financiera.

Por otra parte, a partir del diagnóstico realizado en las 23 Pymes ubicadas en el centro de Montería, en las que se identificaron una serie de problemáticas comunes, se confirma que, aunque muchas de ellas han logrado sortear hábilmente los embates económicos causados por la crisis sanitaria, aún persisten circunstancias que limitan su crecimiento y les impiden volver al punto en el que se encontraban antes de la llegada del COVID-19. Es fundamental considerar la inversión en aspectos como el aumento de los inventarios, la contratación de expertos o profesionales que ayuden a ajustar un plan financiero para mejorar los procesos, la implementación de estrategias de ventas más efectivas para llegar a nuevos clientes, la diversificación e inversión en nuevos productos o alternativas de mejores rendimientos, una mayor promoción aprovechando los medios digitales y el establecimiento de una infraestructura tecnológica sólida, entre otros aspectos.

En cuanto a la actuación de los gerentes financieros frente a la crisis del COVID-19 y en el período postpandemia, los resultados obtenidos demuestran que tomaron decisiones acertadas al implementar acciones de promoción y descuento. Estas acciones contribuyeron a aumentar el nivel de ventas en los negocios comerciales de la ciudad de Montería, lo que a su vez permitió mantener un flujo de efectivo adecuado para cumplir con las obligaciones a corto plazo. Además de esto, se destacan las estrategias de servicio a domicilio, promoción en medios digitales, prórrogas a proveedores y/o acreedores, así como la reducción de costos operativos como parte del plan de acción ante la crisis. No obstante, se cuestiona la decisión de algunas empresas de suspender el pago de impuestos, ya que esto podría perjudicar la imagen comercial de las empresas ante el gobierno y dificultar el acceso a ciertos incentivos fiscales debido al incumplimiento de las obligaciones tributarias. Además, es desfavorable que muchas de estas empresas hayan recurrido a préstamos bancarios para atender obligaciones a corto plazo,

ya que esta acción podría aumentar sus obligaciones en el mediano plazo y generar problemas de insolvencia financiera, entre otros aspectos.

Otras debilidades que enfrentaron estas Pymes durante la crisis de la pandemia incluyen la falta de planes de contingencia en el área financiera. Estos planes implican la planificación de una serie de tareas y responsabilidades, como la gestión de la tesorería, el control de los gastos, la elaboración de presupuestos y la gestión de la deuda. En este sentido, es crucial que los gerentes financieros obtengan más información sobre los clientes y el mercado, ya que esta información les servirá para tomar decisiones financieras más informadas y optimizar la gestión financiera de las empresas. Los gerentes financieros desempeñan un papel fundamental en la gestión de las Pymes en Montería para afrontar la crisis pos-COVID-19. Por lo tanto, es necesario que desarrollen planes de contingencia financiera, implementen estrategias de gestión financiera eficientes y realicen ajustes en sus presupuestos operativos. Todo esto con el objetivo de mantener la rentabilidad y el crecimiento de sus negocios a mediano y largo plazo.

Referencias

- Alcaldía de Montería. (2021). Vicepresidencia garantiza plan de reactivación económica en Montería. <https://www.elheraldo.co/cordoba/vicepresidencia-garantiza-plan-de-reactivacion-economica-en-monteria-794501>
- Achim M., Safta I., Văidean V., Mureșan G. & Borlea N. (2022) The impact of covid-19 on financial management: evidence from Romania, *Economic Research-Ekonomiska Istraživanja*, 35:1, 1807-1832, DOI:10.1080/1331677X.2021.1922090.
- Banco Mundial. (2020). Crecimiento del PIB. <https://datos.bancomundial.org/indicador/NY.GDP.MKTP.KD.ZG>
- Baños-Caballero, S., Garc_ía-Teruel, P. J., & Martínez-Solano, P. (2016). Financing of working capital requirement, financial flexibility, and SME performance. *Journal of Business Economics and Management*, 17(6), 1189–1204. <https://doi.org/10.3846/16111699.2015.1081272>.
- Brag, S. M. (2015). *The Interpretation of Financial Statements*. Accounting Tools, Inc.

- CaracolRadio. (2021). Montería reactiva su economía desde el campo. https://caracol.com.co/emisora/2021/05/31/monteria/1622484843_418868.html
- CEPAL, N. (2020). Sectores y empresas frente al COVID-19: emergencia y reactivación.
- COMFECAMARAS. (2020). Más de un tercio del empleo formal se genera en sectores como el turismo. <https://www.larepublica.co/empresas/mas-de-un-tercio-del-empleo-formal-se-genera-en-sectores-como-el-turismo-3028583>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2020). MIPYMES en América Latina Un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44148/1/S1900361_es.pdf
- Confederación Nacional de Industria (CNI). (2020). En Brasil, el 76% de las empresas industriales redujeron o paralizaron su producción y el 55% ha tenido dificultades para acceder a crédito para capital de trabajo <https://agenciabrasil.ebc.com.br/es/economia/noticia/2020-05/pandemia-provoca-caida-del-76-en-produccion-industrial>
- Deloitte. (2020). Impacto económico del coronavirus <https://www2.deloitte.com/ec/es/pages/strategy/articles/el-impacto-economico-de-covid-19-nuevo-coronavirus.html>
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). (2020). 509.370 micronegocios desaparecieron en Colombia en 2020 en medio de la pandemia. <https://www.infobae.com/america/colombia/2021/02/24/509370-micronegocios-desaparecieron-en-colombia-en-2020-en-medio-de-la-pandemia/>
- Dini, M., Gligo, N., & Patiño, A. (2021). Transformación digital de las mipymes: elementos para el diseño de políticas.
- Dimson, J., Mladenov, Z., Sharma, R., Tadjeddine, Z. (2020). COVID-19 and European small and medium-size enterprises: How they are weathering the storm. Retrieved January 20, 2021, from <https://www.mckinsey.com/industries/public-and-social-sector/our-insights/covid-19-and-european-small-and-medium-size-enterprises-how-they-are-weathering-the-storm>.
- Eggers, F. (2020). Masters of disasters? Challenges and opportunities for SMEs in times of crisis. *Journal of Business Research*, 116, 199–208. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.05.025>.
- Gov.co. (2020). Gobierno expidió Decreto a través del cual, el Fondo Nacional de Garantías respaldará el acceso a créditos de Mipymes y

- trabajadores independientes. <https://coronaviruscolombia.gov.co/Covid19/acciones/acciones-de-pymes.html>
- Henriquez, P. (2020). COVID-19: ¿Una oportunidad para la transformación digital de las pymes? <https://blogs.iadb.org/innovacion/es/covid-19-oportunidad-transformacion-digital-pymes/>.
- Jensen, M. C., & Meckling, H. W. (1976). Theory of the Firm: Managerial Behaviour, Agency Costs and Ownership Structure. *Journal of Financial Economics*, 3(4), 305–360. [https://doi.org/10.1016/0304-405X\(76\)90026-X](https://doi.org/10.1016/0304-405X(76)90026-X).
- Kalemli-Ozcan, S., Gourinchas, P. O., Penciakova, V., & Sander, N. (2020). COVID-19 and SME Failures, International, Monetary Fund, Working paper WPIEA2020.
- Konstantinos S. (2020). The impact of covid-19 on entrepreneurship and smes. *Journal of the International Academy for Case Studies* Volume 26, Issue 2, 1 1532-5822-26-2-e001.
- Mullins, J. (2020). Are your cash-flow tools recession ready? *Business Horizons*, 63(6), 693–704. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2020.04.003>.
- Mirza, N., Rahat, B., Nagvi, B., Kumail, S., & Rizvi, A. (2020a). Impact of Covid-19 on corporate solvency and policy responses in the EU. *The Quarterly Review of Economics and Finance*. <https://doi.org/10.1016/j.qref.2020.09.002>.
- Meigs, Williams, Haka y Bettner (2000). *Contabilidad la base para decisiones gerenciales*
- Moreno, A., Ospitia, M., Brown, K., & Martínez, R. (2021). La Reactivación Económica: Factores que deben tenerse en cuenta para el diseño de estrategias concretas para pequeñas empresas como consecuencia del Covid-19 en San Andrés Isla. *Universidad EAN-Bogotá DC*.
- Open-ideas. (2021). Retos de las PYMES para su transformación digital en la economía postcovid. <https://www.open-ideas.es/retos-de-las-pymes-transformacion-digital/>
- Ordosgoitia, C. (2021). “Montería busca pasar de la reactivación a la transformación”. <https://www.elnuevosiglo.com.co/articulos/08-11-2021-monteria-busca-pasar-de-la-reactivacion-la-transformacion-ordosgoitia>
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2020). Brote de enfermedad por coronavirus (COVID-19). <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019>

- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). (2020). COVID-19 en América Latina y el Caribe: Consecuencias socioeconómicas y prioridades de política. <https://www.oecd.org/coronavirus/policy-responses/covid-19-en-america-latina-y-el-caribe-consecuencias-socioeconomicas-y-prioridades-de-politica-26a07844/>
- Panda, A., & Nanda, S. (2018). Working capital financing and corporate profitability of Indian manufacturing firms. *Management Decision*, 56(2), 441–457. <https://doi.org/10.1108/MD-07-2017-0698>.
- Rodríguez R. (2007). Flujo de caja. Herramienta clave para la toma de decisiones en la microempresa. *Panorama No. 4. Tecnologías de sistemas para pymes*. file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-FlujoDeCajaHerramientaClaveParaLaTomaDeDecisionesE-4780127.pdf.
- Rizvi, S. K. A., Yarovaya, L., Mirza, N., Naqvi, B. (2020). The impact of COVID-19 on valuations of non-financial European firms. Retrieved October 5, 2020, from, <https://ssrn.com/abstract=3705462> or <https://doi.org/10.2139/ssrn.3705462>
- Rus, A. I. D., & Achim, M. V. (2020). Does the Capital Financing may Impact the Company's Performance? A Study Case on Western Europe Companies [Paper presentation]. 19th RSEP International Economics, Finance & Business Conference, Prague, Czechia. – Virtual/ Online 1-2 December 2020, Anglo-American University, 29–37.
- Rababah, A., Al, -Haddad, L., Sial, Ms, Chunmei, Z., & Cherian, J. (2020). Analyzing the effects of COVID-19 pandemic on the financial performance of Chinese listed companies. *J Public Affairs*, 20, e2440. <https://doi.org/10.1002/pa.2440>
- Sharma, P., Leung, T. Y., Kingshott, R. P. J., Davcik, N. S., & Cardinali, S. (2020). Managing uncertainty during a global pandemic: An international business perspective. *Journal of Business Research*, 116, 188–192. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.05.026>
- Smith, K. V. (1980). *An Overview of Working Capital Management* (2nd ed.). McGraw-Hill.
- Ramírez, M. L. (2021). Colombia, en la cúspide de la reactivación. <https://www.larepublica.co/analisis/marta-lucia-ramirez-2795932/colombia-en-la-cuspide-de-la-reactivacion-3282497>
- Rivera, F. (2021). Claves de una buena gestión financiera para mitigar los efectos por pandemia en pequeñas organizaciones.

- Segura-Castro, G. (2021). Las MIPYMES en Colombia y el impacto de la pandemia COVID-19.
- Triana Suárez, A. C. (2021). Medidas tributarias para afrontar el covid-19 en Colombia (Tax Measures to Tackle COVID-19 in Colombia). *Revista Derecho Fiscal* (18).
- Universidad Industrial Argentina (UIA). (2020). Sectores y empresas frente al COVID-19: emergencia y reactivación. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45734/4/S2000438_es.pdf
- Zuñiga, L., Restrepo, L., Osorio, R., Buendía, J., & Muñoz, H. (2020). La Economía Global en tiempo de crisis del covid-19. *Revista espacios*, 41(42), 381-387.

Capítulo 8

Impacto del servicio a domicilio en la satisfacción al cliente: una estrategia para el sector farmacéutico

Leonardo Antonio Díaz Pertuz¹
Yulieth Vanessa Santana Ramos²
Juan Armando Berrocal Hoyos³

Resumen

Este artículo corresponde a un estudio de caso realizado a la distribuidora de medicamentos Pasteur S.A. en la ciudad de Montería, la cual presenta clientes insatisfechos debido a insuficiencias en el servicio a domicilio a causa de entre otras cosas, la falta de formación integral a los trabajadores. Ahora bien, se plantea que el servicio a domicilio es una estrategia para permitir que las empresas se proyecten mediante el diseño de acciones que las ubiquen en un nivel competitivo más alto para anticiparse al futuro en base a las necesidades de sus clientes. De modo que, el objetivo principal es analizar el impacto del servicio a domicilio como estrategia para la satisfacción del cliente de la distribuidora Pasteur S.A., a fin de realizar un aporte estratégico al sector farmacéutico. Para llegar a esto, se utilizó la metodología cuantitativa y la encuesta como instrumento de recolección de datos. Los resultados arrojaron que la empresa presenta una buena gestión del servicio a domicilio considerando indicadores como la atención, la experiencia con los domiciliarios, la rapidez de la entrega y los diferentes canales de atención virtual. Sin embargo, todos los indicadores presentaron resultados negativos por lo que se le recomendó a la empresa aplicar diferentes propuestas de mejoramiento del servicio a domicilio.

Palabras clave: domicilio, estrategia, satisfacción, sector farmacéutico.

1 Docente Universidad del SINU (Colombia). Correo: leonardodiazp@unisinu.edu.co ORCID: 0000-0002-8588-1075

2 Estudiante de la Unisinú en Administración de empresas. Semillero Estrategas. Correo: yuliethsantana@unisinu.edu.co. Colombia, Córdoba-Montería

3 Estudiante de la Unisinú en Administración de empresas. Semillero Estrategas. Correo: juanaberrocal@unisinu.edu.co. Colombia, Córdoba-Montería

Impact of home delivery on customer satisfaction: a strategy for the pharmaceutical sector

Abstract

This article corresponds to a case study carried out on the medicine distributor Pasteur S.A. in the city of Montería, which presents dissatisfied clients due to insufficiencies in home delivery due, among other things, to the lack of comprehensive training of workers. . . However, it is proposed that home delivery be a strategy that allows companies to project themselves by designing actions that place them at a higher competitive level to anticipate the future based on the needs of their customers. Thus, the main objective is to analyze the impact of home delivery as a strategy for customer satisfaction of the distributor Pasteur S.A., in order to make a strategic contribution to the pharmaceutical sector. To achieve this, the quantitative methodology and the survey were used as data collection instruments. The results showed that the company has good home delivery management considering indicators such as service, experience with home delivery, delivery speed and the different virtual service channels. However, all the indicators presented negative results, so the company was recommended to apply different proposals to improve the home delivery service.

Keywords: home, strategy, satisfaction, pharmaceutical sector.

Introducción

La investigación aborda el servicio a domicilio como estrategia para satisfacer a los clientes de la empresa Pasteur. Dicho servicio busca llevar los productos directamente al cliente, evitando desplazamientos innecesarios y facilitando así la compra, además de ahorrar tiempo. Actualmente, muchas empresas adoptan esta modalidad para fidelizar clientes y mejorar su experiencia de compra. Pasteur se caracteriza por la venta directa de medicamentos. No obstante, con la irrupción de la pandemia, la empresa experimentó una caída en las ventas presenciales. Empresas que adaptaron rápidamente servicios a domicilio observaron aumentos significativos en sus ventas. A pesar de que esta modalidad es relativamente nueva, ha sido beneficioso para numerosas organizaciones, especialmente durante y después de la cuarentena.

Sin embargo, la empresa enfrentó desafíos con su servicio a domicilio, generando insatisfacción en sus clientes. Entre las causas identificadas se encuentra la falta de formación en atención al cliente. La farmacia incorporó repartidores sin la capacitación adecuada, quienes carecían de una correcta etiqueta profesional, manifestada en una comunicación y presentación deficientes. Además, se evidenció falta de escucha activa, desmotivación, desconocimiento sobre la misión y visión de la organización, y una carencia en el seguimiento y evaluación de la atención al consumidor. Estos factores contribuyeron al descontento del cliente, generando una pérdida de potenciales usuarios, lo que afectó las ventas en un momento crucial de reactivación económica, donde el sector farmacéutico juega un papel esencial para la salud pública.

Por ello, es vital optimizar el servicio a domicilio, visualizándolo no solo como una estrategia para la empresa, sino para el sector farmacéutico en general. Es imperativo adaptarse a las necesidades cambiantes de los clientes, especialmente tras la pandemia de COVID-19, donde la innovación y la digitalización, como la atención al cliente en plataformas digitales, se han vuelto herramientas competitivas, particularmente en Montería.

Problemática

La Distribuidora Pasteur tiene como misión liderar el mercado farmacéutico, proyectando valores de respaldo, ética, confianza, tradición y competitividad hacia sus empleados, clientes y proveedores. Aspira a ser reconocida como la principal empresa comercializadora de productos farmacéuticos, destacando por su excelente servicio y su compromiso con el cuidado de la salud, respaldada por un equipo de profesionales íntegros y comprometidos.

No obstante, Pasteur ha enfrentado retos con su servicio de entrega a domicilio de medicamentos y otros productos emblemáticos de su marca. Estos desafíos condujeron a la insatisfacción de los clientes, particularmente en el llamado “momento de la verdad”, que se refiere al contacto directo y la percepción inmediata del servicio. Algunas de las dificultades identificadas son: una formación insuficiente en atención al cliente, falta de escucha activa, desmotivación debido a distintos factores laborales, desconocimiento de la

misión y visión de la empresa y fallos en el seguimiento y evaluación del servicio al cliente.

Como resultado de estas problemáticas, la imagen de la empresa sufrió un revés, en contraposición a épocas anteriores en las que Pasteur se distinguía por su calidez y ética en el trato con el cliente. Estas complicaciones condujeron a la pérdida de clientes fieles, una reducción en los ingresos, un ambiente laboral menos armonioso, un rendimiento decreciente del equipo y retrasos en las entregas de los pedidos a domicilio.

De este modo, la problemática impactó no solo a los clientes y empleados, sino también al funcionamiento económico y organizacional de la Distribuidora Pasteur, afectando incluso a sus socios. Estas dificultades conllevan la pérdida de tiempo y recursos invertidos en el servicio a domicilio, lo que resultó en no alcanzar algunas de las metas y objetivos establecidos al iniciar su proyecto empresarial.

Dada esta situación, surge la siguiente pregunta: ¿Cómo afecta el servicio a domicilio como estrategia de satisfacción al cliente en la Distribuidora Pasteur y en el ámbito farmacéutico en general?

Objetivo

Analizar el impacto del servicio a domicilio para la satisfacción del cliente en la distribuidora Pasteur S.A. en la ciudad de Montería.

Objetivos específicos

Identificar el ciclo del momento de la verdad en la distribuidora Pasteur.

Diagnosticar el grado de satisfacción al cliente por el servicio a domicilio de la distribuidora Pasteur.

Establecer la relación entre el ciclo del momento de la verdad y el grado de satisfacción al cliente por el servicio a domicilio de la distribuidora Pasteur a fin de aportar estrategias al sector farmacéutico.

Marco referencial

El servicio al cliente abarca diversas etapas y factores; no se limita únicamente al instante en que un cliente realiza una compra, sino que engloba lo que acontece antes, durante y después de adquirir un producto o servicio. Un adecuado servicio al cliente no solo consiste en responder a las dudas del consumidor, sino en anticiparse a sus necesidades, ofreciendo ayuda incluso antes de que la solicite. Claramente, esto también incluye aspectos como amabilidad, calidad y calidez en el servicio prestado (Horovitz, 2010).

A nivel internacional, se identificó un artículo titulado “Servicio al Cliente”, escrito por Vargas, J. (2010) y publicado en la revista “Network de Psicología Organizacional” por la Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C., México. En él, el autor sostiene que la información y la interacción humana constituyen las principales bases para desarrollar un proceso laboral que resulte en un servicio. Son los propios clientes quienes determinan la calidad de este servicio, y se pueden identificar dos tipos de clientes: los externos, que son los consumidores finales, y los internos, que corresponden a los empleados de una organización. La satisfacción de ambos es crucial para las empresas. Vargas propone que, para potenciar el servicio al cliente, es esencial expandir la definición de servicio, cultivar una actitud cordial hacia el cliente y realizar encuestas de satisfacción. La idea es que el cliente se convierta en el eje central, impulsando el crecimiento económico de las empresas. Además, sugiere añadir un valor diferencial al producto o servicio para garantizar la plena satisfacción del cliente cada vez que hace uso de él.

A nivel nacional, el artículo de Monsalve, C. & Hernández, S.I. (2015) titulado “Análisis de la calidad del servicio de los hoteles pymes de Bucaramanga y su área metropolitana”, publicado en Sotavento MBA, n.º 26, pp. 62-69, sostiene que el servicio actúa como un elemento diferenciador. A través de este, se logra la lealtad, la satisfacción del cliente, buenas referencias en el ámbito comercial y la promoción de boca a boca. Chen (2013) afirma que tales beneficios se obtienen solo mediante la calidad del servicio percibida por los usuarios, influenciando su decisión de regresar a un establecimiento que ha satisfecho sus expectativas.

En este contexto, los usuarios valoran como indicadores de calidad aspectos como la solución efectiva a problemas y la actitud de los empleados al enfrentar situaciones. Además, elementos como la presentación personal

del personal, la innovación en los servicios ofrecidos, la clasificación del establecimiento según estrellas y el renombre del hotel, configuran parámetros de calidad en el servicio. Los gerentes deben considerar estos aspectos en sus estrategias de mejora.

A nivel regional, en Los Andes, se destacó el trabajo de grado titulado “Sistemas de servicio al cliente implementado en las empresas: un análisis de su eficiencia en el logro de la calidad del servicio”, dirigido por la profesora Patricia Amórtegui. Este documento resalta la creciente importancia del servicio al cliente en la actualidad y la relevancia de ofrecer un servicio de alta calidad. Posteriormente, se describen los diversos sistemas utilizados por las empresas y los aspectos esenciales de su implementación en una muestra representativa de organizaciones. Finalmente, se presentan las conclusiones del estudio, que reflejan la situación actual y las oportunidades potenciales para optimizar el servicio al cliente.

El mejoramiento continuo en una empresa ofrece diversos beneficios, entre los cuales destacan: la mejora en la calidad de sus productos o servicios, la optimización de los métodos de trabajo y la reducción de costos. Esto se logra al identificar problemas, aprovechar oportunidades y analizar detalladamente todos los procesos. Como resultado, las empresas se vuelven más competitivas y están en una posición más sólida para superar las expectativas de sus clientes.

Por otro lado, el servicio a domicilio es un proceso que permite llevar los productos o servicios de una empresa directamente al lugar donde se encuentra el cliente. De esta manera, el cliente puede disfrutar de lo adquirido sin necesidad de desplazarse hasta el punto de venta.

Metodología

El enfoque cuantitativo se caracteriza por la recolección de datos para contrastar una hipótesis mediante la medición numérica y el análisis estadístico, con el objetivo de establecer patrones de comportamiento y validar teorías (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). En esta investigación de mercado, se adopta un método cuantitativo ya que se centra en la medición y estudio del comportamiento de la población respecto al servicio a domicilio que proporciona la distribuidora. A su vez, busca evaluar el nivel de satisfacción que

dicho servicio genera en los clientes mediante el análisis de datos numéricos. Siguiendo esta línea de pensamiento, el diseño de investigación empleado es descriptivo, dado que se enfoca en analizar y describir la situación actual de la empresa en relación con las categorías de análisis de la investigación.

Población

Según Malhotra, N. (2008) en su libro “Investigación de Mercado”, define la población estadística como el conjunto completo de todas las posibles medidas, valores o cualidades objeto del estudio. En el contexto de esta investigación, la población se refiere a los clientes de la distribuidora que comercializa y distribuye medicamentos y productos relacionados en Montería. Esta población está compuesta por 292,255 personas con edades que oscilan entre los 15 y 64 años, pertenecientes a los estratos 3, 4 y 5, de acuerdo con el Censo Nacional de Población y Vivienda del 2019 realizado por el DANE.

Muestra

Según Malhotra, N. (2008) en su libro “Investigación de Mercado”, el muestreo es una herramienta que determina qué parte de una población debe ser analizada cuando no es factible realizar un censo completo. Dentro de las técnicas de muestreo probabilístico, se encuentra la selección aleatoria o sistemática. Dadas estas premisas, el plan de muestreo adoptado es de tipo probabilístico utilizando la técnica de selección aleatoria. Esta técnica asegura que cada individuo tenga la misma probabilidad de ser seleccionado en comparación con los demás. Por lo tanto, se escogieron al azar clientes con edades comprendidas entre 15 y 64 años, pertenecientes a los estratos 3, 4 y 5. En base a la población definida, el tamaño de la muestra, calculado con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, es de 384 personas.

Fases de la investigación

Etaapa I: Identificación del ciclo del “momento de la verdad” en la Distribuidora Pasteur.

Para alcanzar este objetivo, se empleó una guía de observación con cinco empleados de la empresa. Durante un día de trabajo, se observaron sus actividades y se tomaron notas detalladas sobre lo ocurrido en el ciclo.

Se aseguró actuar de manera discreta para no generar sospechas entre los clientes o empleados y así garantizar que la operación diaria transcurriera con normalidad, evitando influir en los resultados de la investigación.

Etapa II: Diagnóstico del grado de satisfacción del cliente con el servicio a domicilio de la Distribuidora Pasteur.

Inicialmente, se evaluó a diez domiciliarios, quienes realizaron cinco entregas cada uno a veinte clientes seleccionados. Al entregar los productos, se evaluaron diversos aspectos como la comunicación, presentación e imagen del producto. Además, se aplicó una encuesta que contenía preguntas destinadas a determinar el nivel de satisfacción del cliente con el servicio a domicilio.

Etapa III: Establecimiento de la relación entre el ciclo del “momento de la verdad” y el grado de satisfacción del cliente con el servicio a domicilio de la Distribuidora Pasteur, con el objetivo de proponer estrategias para el sector farmacéutico.

En esta etapa, se recopiló y analizó toda la información obtenida en las etapas previas. A partir de los datos, se extrajeron conclusiones en relación con las categorías evaluadas.

Recolección de datos

Para la recolección de información en esta investigación, se optó por la encuesta, ya que pertenece al método cuantitativo. Según Peña (2017), la encuesta es un diseño organizado que permite registrar información sobre hechos, percepciones y mediciones. Por lo tanto, se empleó la técnica de encuesta mediante un formulario en Google Forms, facilitando así su acceso y aplicación a la muestra de personas seleccionadas.

Validación del instrumento

La validación del instrumento utilizado para la recolección de datos se llevó a cabo mediante un “juicio de expertos”. Se seleccionó un grupo de expertos en el tema a tratar y se les proporcionó una copia del instrumento a emplear. Una vez que el grupo de expertos aprobó el formato, se analizaron sus opiniones. Se consideraron válidos aquellos ítems que guardaban relación con los objetivos de la investigación.

Confiabilidad

Según Kerlinger (2002), la confiabilidad se refiere al grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes. Dado esto, entre los métodos disponibles para calcular la confiabilidad, se seleccionó el método de alfa de Cronbach, representado por la fórmula $\alpha = k / (k - 1) [1 - (\sum S_i^2) / (S_T^2)]$. García Bellido y González Such (2010) señalan que este es un modelo de consistencia interna basado en el promedio de las correlaciones entre los ítems. Por ende, el análisis de confiabilidad de esta investigación produjo los siguientes resultados, considerando que se asignó un número a las 4 escalas, desde la de mayor importancia hasta la de menor importancia, de la siguiente manera:

- Excelente: 5
- Bueno: 4
- Regular: 3
- Malo: 1

Luego se utilizó la siguiente fórmula:

Se remplazaron los datos y arrojó que el coeficiente de Cronbach es 0,95 como lo muestra la tabla 2.

Tabla 2. *Análisis de confiabilidad.*

Confiabilidad por método alfa de Cronbach	
# Encuestados	384
# ítems	18
Sumatoria de las varianzas de los ítems	7,233
Sumatorio total del instrumento	70,897
Coficiente Alfa de Cronbach	0,95

Fuente: *Elaboración Propia.*

De lo anterior, se puede inferir que el instrumento utilizado para evaluar la información posee una excelente confiabilidad o esta es muy alta, según los criterios establecidos en la siguiente tabla 3.

Tabla 3. *Baremo para evaluar la confiabilidad.*

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Fuente: Pávez Sánchez (2004).

Resultados

Los resultados de la encuesta realizada a los 384 clientes de la distribuidora en Montería revelan que el 57% de los encuestados son mujeres y el 43% son hombres. Los hallazgos en relación con los indicadores evaluados fueron bastante claros y favorables.

Respecto al indicador de competitividad:

- El 53% de los encuestados considera que la empresa es competitiva.
- Un 43% opina que su competitividad es excelente.
- Sin embargo, un 4% expresa insatisfacción con la competitividad de la empresa en su servicio a domicilio.

En cuanto al indicador de eficacia:

- El 61% de los participantes cree que la eficacia de la empresa es buena.
- Un significativo 34% considera que es excelente.

Finalmente, en relación con el indicador de beneficios:

- El 58% de los clientes califica su experiencia con el servicio a domicilio como buena.
- El 39% la considera excelente.
- Vale la pena destacar que el 4% califica su experiencia como mala o regular.

En relación con el indicador de rapidez:

El 58% de los clientes que utilizaron el servicio a domicilio se sienten satisfechos con la velocidad de entrega.

Un 10% califica la rapidez del servicio como regular.

El 31% la considera excelente.

En cuanto a la experiencia general de los usuarios al usar el servicio:

- De la totalidad, el 56% se siente satisfecho.
- El 33% cataloga el servicio como excelente.
- Un 10% califica su experiencia como regular, mientras que el 1% la describe como mala.

En el indicador de comodidad:

- El 46% de los usuarios considera que la comodidad del servicio es buena.
- El 47% piensa que es excelente.

Con respecto al indicador de presentación personal del domiciliario:

- El 43% la describe como excelente.
- El 49% opina que es buena.
- Solo el 8% la ve como regular.

Esto indica que, en este aspecto, la empresa cuenta con una valoración positiva por parte de sus clientes.

En el indicador de confianza, que evalúa el nivel de confianza de los clientes hacia la empresa para adquirir sus productos:

- El 60% considera que el nivel de confianza es bueno.
- El 32% lo ve como excelente.
- Solo el 8% opina que es regular.

El indicador de actitud mide cómo los clientes perciben la manera en que reciben los productos a domicilio:

- El 57% la califica como buena.
- El 34% como excelente.

- Un 4% la considera regular.

Es fundamental determinar si los clientes recomendarían el servicio a domicilio a otras personas:

- El 55% de los encuestados lo describe como bueno.
- El 40% como excelente.
- El 4% como regular.
- Y tan solo el 1% lo valora como malo.

Por lo tanto, se evidencia que el servicio a domicilio sí es recomendado por los clientes a otras personas.

Finalmente, el indicador de motivación para solicitar nuevamente un servicio a domicilio revela que:

- El 57% de los clientes siente que su motivación es buena.
- El 39% la considera excelente.
- Y el 5% la ve como regular.

Esto sugiere que la motivación es alta con respecto al servicio a domicilio que proporciona la empresa.

Con respecto al indicador de mejoramiento de los servicios de la empresa:

- El 92% de los clientes califica los servicios como buenos o excelentes.
- Solo un 8% los considera regulares.

En cuanto a la omnicanalidad de la empresa:

- El 51% opina que es excelente.
- El 41% cree que es buena.
- Y el 8% la considera regular.

Por lo tanto, las estrategias que la empresa ha implementado para mejorar sus servicios han demostrado ser efectivas. Los resultados de la encuesta indican que el desempeño de la empresa se percibe en un nivel alto según la experiencia de los clientes encuestados.

Análisis o discusión de resultados

A partir de la investigación de mercado realizada, y con un enfoque en mejorar el servicio a domicilio para la satisfacción del cliente en la empresa, se concluye que todas las variables, dimensiones e indicadores son esenciales en un estudio tan detallado como este. Ciertos hallazgos destacados incluyen:

- Una gran proporción de los encuestados tiene una percepción positiva sobre la competitividad de la empresa, lo que sugiere una eficiente gestión y prestación de servicios.
- Aunque el índice de calidad de la empresa es bueno, hay áreas que aún requieren mejoras.

Es notable cómo la mayoría de los encuestados valora los beneficios del servicio a domicilio. Destacan, por ejemplo, la comodidad de recibir los productos en la puerta de sus hogares y la tranquilidad de saber que están adquiriendo artículos de calidad. La suma de estos factores, comodidad y confianza, genera felicidad entre los clientes, ya que pueden contar con sus medicamentos y productos cuando los necesiten.

Estos hallazgos motivan a la empresa a seguir esforzándose para lograr la plena satisfacción de sus clientes. Al ofrecer tales beneficios, el sector farmacéutico puede tomar nota y aspirar a la excelencia en sus servicios. Esto es especialmente relevante en un contexto donde la rapidez en la entrega es esencial para muchos clientes y donde hay una demanda constante de mejores atenciones por parte de las farmacéuticas.

Conclusiones y recomendaciones

En relación con la problemática identificada, en la que la empresa manifestaba dificultades en el servicio a domicilio provocando insatisfacción en el cliente, se detectaron varios factores: falta de formación integral en atención al cliente, escucha activa insuficiente, desmotivación debido a circunstancias internas y externas al trabajo y evaluación insatisfactoria en la atención al consumidor. La investigación reveló que estas problemáticas solo afectan a un pequeño porcentaje de los clientes, según los resultados de la encuesta. No obstante, es crucial prestar atención a ese segmento de

clientes insatisfechos. Por ello, se sugiere a la empresa y, por extensión, al sector farmacéutico, las siguientes acciones:

Recomendación de indicador de rapidez y nivel de satisfacción

Motivar a los trabajadores para alcanzar un mayor nivel de producción puede representar un desafío significativo. El cumplimiento de metas y objetivos puede generar cansancio y estrés en los empleados. Es fundamental conocer los tiempos en los que se están entregando los productos y cómo estos impactan en la satisfacción del cliente. Por otro lado, mantener una actitud positiva hacia los clientes es esencial para que se sientan adecuadamente atendidos. Finalmente, es importante que las jornadas de entrega se programen en horarios que no afecten ni a los clientes ni a los repartidores.

Recomendación con el indicador de nivel de confianza y fidelización

Nivel de confianza: Es fundamental considerar los canales digitales al atender a las personas que solicitan productos a través de estos medios. Vivimos en una era digital en la que las redes sociales y los dispositivos tecnológicos son esenciales para muchos. Al hacer sus pedidos, las personas optan cada vez más por estos medios en lugar de visitar el local físico de la empresa.

Fidelización: Es esencial satisfacer las necesidades del cliente y, posteriormente, llevar su experiencia a un nivel superior ofreciéndole algo adicional a lo solicitado. Proporcionar bonos de descuento para futuras compras es una buena estrategia. Otro enfoque efectivo es realizar sorteos o rifas para premiar a los clientes que eligen consistentemente los productos de la empresa.

Recomendación para el indicador de mejoramiento y omnicanalidad

En relación con el indicador de mejoramiento, que presentó un 8% en la categoría “regular”, se deduce que la empresa no está siendo completamente eficiente en su proceso de servicio a domicilio. Siguiendo lo propuesto por Fernández (2001) quien sostiene que “la integración del mejoramiento continuo se logra a través del despliegue de las estrategias de mejoramiento en todos los niveles de la organización”, se sugiere a la

empresa implementar estrategias más eficaces en cada nivel de su estructura, enfocándose especialmente en la atención e interacción con los clientes. De esta manera, no solo mejorará el servicio ofrecido, sino que también generará mayores expectativas por parte de ellos.

En cuanto al indicador de omnicanalidad, se sugiere realizar ajustes en algunos canales para potenciar la interacción con los clientes, considerando que el 8% expresó su inconformidad. Las redes sociales podrían ser un recurso clave para fortalecer este aspecto.

En conclusión, para potenciar la calidad y el mejoramiento percibido del servicio, es esencial prestar atención tanto a la forma en que se ofrece el servicio como a la percepción de los clientes. Por lo tanto, a continuación, se presentarán propuestas específicas de mejoramiento:

Propuestas

En relación con el objetivo, es fundamental fortalecer la relación con los clientes mediante acciones específicas. Estas incluyen la agilidad en el proceso de registro, la habilidad de los empleados para resolver problemas, y la disposición y cordialidad no solo durante la prestación del servicio, sino también ante cualquier eventualidad. Anticiparse a las necesidades de los clientes y ofrecer un trato personalizado puede generar un mayor impacto en ellos. La realización de capacitaciones y talleres de calidad y servicio para los empleados es esencial, lo que implica mejorar la gestión de los recursos humanos.

Adicionalmente, aspectos relacionados con la infraestructura tecnológica, las instalaciones y el mobiliario deben adquirir mayor relevancia en la planeación estratégica. Finalmente, es crucial que la empresa cumpla con lo que promociona en su portafolio de servicios y capacite a sus empleados para que conozcan en profundidad a su público y la ciudad, permitiéndoles brindar una atención más eficaz y personalizada.

A partir de las encuestas, se determinó que el grado de insatisfacción del cliente es del 7% en promedio. Por ello, es esencial mantener la estrategia de omnicanalidad para interactuar con el cliente, facilitando así la comunicación y el mejoramiento del servicio mediante la atención a sus sugerencias, quejas y reclamos. En el ámbito motivacional, es crucial incentivar a los mensajeros

a ser empáticos con las necesidades del cliente y no limitarse a cumplir superficialmente con el proceso de entrega.

Además, es evidente que la relación entre el servicio a domicilio y la satisfacción del cliente es directamente proporcional. Las percepciones de los clientes están influenciadas por diversos indicadores evaluados. Durante cualquier punto de interacción entre el cliente y la empresa, ya sea presencial o a domicilio, puede surgir insatisfacción si el cliente percibe deficiencias en alguno de los aspectos relevantes del servicio, incluso si no es plenamente consciente de ello.

Por lo tanto, la propuesta es que las empresas reconozcan que el servicio a domicilio es una herramienta poderosa para mejorar la satisfacción del cliente. Considerarlo como un objetivo estratégico puede potenciar la competitividad de las empresas, beneficiando no solo a la entidad en sí, sino también al sector farmacéutico en su totalidad.

Referencias

- DANE (2019) Censo Nacional de Población y vivienda. Recuperado de: <https://geoportal.dane.gov.co/geovisores/sociedad/cnpv2018-detallado/>
- Fernández, E. M. (2001). Gestión del mejoramiento continuo de la calidad en las organizaciones empresariales modernas. *Ingeniería Industrial*, 22(1), 1.
- García Bellido, R., & González Such, J. y. (2010). *SPSS: ANÁLISIS DE FIA-BILIDAD*. Obtenido de INNOVAMIDE: https://www.uv.es/inno-mide/spss/SPSS/SPSS_0801B.pdf
- Maholtra, N. (2008). *Investigación de Mercados* [E-book] (5th ed., pp. 76-100). México. Retrieved from <http://file:///C:/Users/Usuario/Downloads/INVESTIGACION+DE+MERCADOS++NARESH+K.+MALHOTRA.pdf>
- Monsalve, C., & Hernández, S.I. (2015). "Análisis de la calidad del servicio de los hoteles pymes de Bucaramanga y su área metropolitana", en: *Sotavento mba*, n.º 26, pp. 62-69.
- Peña, S. (2017). *Análisis de Datos*. Bogotá: Fondo editorial Areandino.
- SurveyMonkey (s, f). Calculadora del tamaño de la muestra. Recuperado de: <https://es.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/>
- Vargas, J. (2010). *Network de Psicología Organizacional*. México: Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C.

Capítulo 9

Estrategias de pedagoga social desarrolladas por la UARIV para la reconstrucción del tejido social en la población de Pichilín

Wendy Gissella Fuentes Montes¹
Ana Raquel García Galindo²
Yira Rosa Meléndez Monroy³

Resumen

El trabajo es el resultado del proyecto de investigación institucional desarrollado en la población de Pichilín, Sucre. En esta sección, se aborda el objetivo principal: determinar los resultados de las estrategias de pedagogía social implementadas por la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (UARIV) en el reconocimiento y afrontamiento de los hechos victimizantes en la población de Pichilín, Morroa, en el marco del conflicto armado. La investigación es de tipo descriptivo con enfoque cualitativo. La población objeto de estudio consistió en 28 líderes y lideresas de la comunidad, a quienes se les aplicó un muestreo de tipo no probabilístico intencional. Este muestreo arrojó una muestra de ocho (8) participantes, denominados tejedores y tejedoras, a quienes se les aplicaron los instrumentos de investigación: grupo focal y una entrevista semiestructurada para recopilar información relacionada con los hechos victimizantes de la población. Entre los resultados obtenidos se identificó que la estrategia de pedagogía social implementada por la UARIV en 2019 en la población de Pichilín ha generado una serie de aprendizajes en los tejedores

1 Estudiante programa de psicología. Corporación Universitaria Antonio José de Sucre. Colombia. Departamento de Sucre, Ciudad de Sincelejo. Correo: gissefuentes@gmail.com

2 Estudiante programa de psicología. Corporación Universitaria Antonio José de Sucre. Colombia. Departamento de Sucre, Ciudad de Sincelejo. Correo: gissefuentes@gmail.com 2. Trabajadora Social. Magíster en Desarrollo Social, Especialista en Gestión y Desarrollo Comunitario, Especialista en Investigación Aplicada a la Educación. Docente. Grupo GINCIS Corporación Universitaria Antonio José de Sucre. Colombia. Departamento de Sucre, Ciudad de Sincelejo. Correo: anaraquelg2@gmail.com ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0763-640X>

3 Psicóloga. Magíster y Especialista en trastornos cognoscitivos y del aprendizaje. Decana Facultad de Ciencias Sociales. Docente-Investigadora. Grupo de investigación GINCIS Docente Corporación Universitaria Antonio José de Sucre. Colombia. Departamento de Sucre, Ciudad de Sincelejo. Correo: decanatura_facsc@corposucre.edu.co. ORCID: <http://orcid.org/0000-0001-7301-038X>

y tejedoras en cuanto a sus derechos y cómo defenderlos. También lograron reflexionar sobre las formas de violencia que padecieron. Se evidenció la implementación de la Estrategia Entrelazando como parte de la política pública de atención a víctimas del conflicto. Además, se encontró que han fortalecido sus liderazgos y se han empoderado de sus procesos. Sin embargo, se evidencia una falta de claridad en la población sobre el concepto mismo de la estrategia de pedagogía social y su funcionalidad. Asimismo, se encontró que la implementación del plan de reparación colectiva y el logro de la restitución de derechos, la reconstrucción del tejido social, y la contribución al desarrollo sostenible y sustentable han sido lentos.

Palabras clave: conflicto armado, estrategia entrelazando, pedagogía social.

Strategies of social pedagogy developed by the UARIV for the reconstruction of the social fabric in the population of Pichilín

Abstract

The work is the result of the institutional research project developed in the population of Pichilin Sucre. This section develops the objective: To determine the results of the social pedagogy strategies implemented by the Unit for Attention and Integral Reparation to Victims (UARIV), for the recognition and coping of victimizing events in the population of Pichilin Morroa, within the framework of the armed conflict. The research is descriptive with a qualitative approach, the target population was 28 leaders of the community to whom an intentional non-probabilistic sampling was applied, which resulted in a sample of eight (8) participants called weavers, to whom the research instruments were applied: focus group and a semi-structured interview to collect information related to the victimizing events of the population. As results, it was identified that the social pedagogy strategy implemented by the UARIV in 2019 in the population of Pichilín has generated a series of lessons learned by the weavers about their rights and how to defend them, as well as they were able to reflect on the forms of violence they suffered, the implementation of the Entrelazando Strategy was evidenced as a part of the public policy of attention to victims of the conflict, they found that they have strengthened their leadership and have empowered their processes. However, there is a lack of

clarity among the population about the concept of the social pedagogy strategy and its functionality, as well as the slow implementation of the collective reparation plan and the achievement of the restitution of rights, the reconstruction of the social fabric and the contribution to sustainable and sustainable development.

Keywords: armed conflict, entrelazando strategy, social pedagogy.

Introducción

La historia y el desarrollo de Colombia han estado marcados por el conflicto armado. En los últimos años, el país ha sido escenario de diferentes grupos al margen de la ley que han promovido actos de violencia y lucha armada en nombre de la igualdad y la participación política para todos. Al igual que en experiencias internacionales, es relevante destacar el contexto nacional, ya que el pueblo colombiano ha estado expuesto a las consecuencias del conflicto armado interno durante más de 50 años. Durante este tiempo, se han registrado diversos tipos de hechos victimizantes, como asesinatos, masacres, desplazamiento forzado, violencia sexual y otros, todos ellos constituyendo violaciones al derecho internacional humanitario y a los derechos humanos (Herrera Marín, Rubio Olarte y Vera Márquez, 2018).

En este sentido, el Registro Único de Víctimas (2020) informa que hay 9.113.500 víctimas del conflicto armado en Colombia. De estas, 7.347.575 son víctimas sujetas de atención, mientras que 1.775.925 son víctimas directas de desaparición forzada, homicidios, fallecidas y de activos de atención. Además, se han documentado una variedad de hechos violentos que afectaron los derechos humanos de la población colombiana como resultado del conflicto armado. Estos eventos incluyen abandono (6.069 personas), actos terroristas (83.290), amenazas (380.952), confinamiento (8.831), delitos contra la libertad (24.786), desaparición forzada (169.201), desplazamiento (7.358.248), homicidio (995.393), lesiones personales físicas (21.444), lesiones personales psicológicas (380), minas antipersonas (11.382), pérdida de bienes muebles (112.868), secuestro (36.578), tortura (10.787) y vinculación de niños, niñas y adolescentes (7.431) (Unidad para las Víctimas, 2018, citado por Meléndez, Paternina y Velázquez, 2018).

Asimismo, el departamento de Sucre no estuvo exento de esta ola de violencia, ya que fue considerado una zona estratégica para la operación

de distintos grupos armados ilegales. La subregión de los Montes de María fue la más afectada, y dentro de ella se encuentra el municipio de Morroa, donde se ubica el corregimiento de Pichilín. Según el Ministerio de Salud y Protección Social (2018), Sucre cuenta con 877.057 habitantes, de los cuales 224.828 son víctimas del conflicto armado. A pesar de todos los esfuerzos realizados por los gobiernos para reparar a las víctimas del conflicto armado a través de la creación de políticas públicas y programas, estos no han sido suficientes. Esto se debe a la pérdida de confianza en las instituciones del Estado por parte de la población, así como a otros factores como la corrupción y el incumplimiento por parte del Estado.

A raíz de esta situación, surge el interés de investigar este tema en la comunidad de Pichilín, que ha sido víctima del conflicto armado y es sujeto de reparación colectiva. Se busca determinar qué estrategias de pedagogía social ha implementado la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (UARIV) en el reconocimiento y afrontamiento de los hechos victimizantes en la población de Pichilín. Esto se hace con el propósito de contribuir a la atención integral de las víctimas, a la comunidad en sí y a la sociedad en general. Se busca entender el aprendizaje que ha generado la implementación de la estrategia “Entrelazando” en el uso de la pedagogía social en esta población (UARIV, 2015).

Atendiendo al contexto de violencia generado por los grupos armados, los cuales justifican estos actos como medios para transformar la sociedad y defender sus derechos, han surgido diferentes investigaciones en torno a este tema. Una de ellas es la realizada por Hammond (2007), titulada “La Construcción de Paz y Esperanza en Nicaragua: Los Procesos de Paz y su Legado Hoy en Día”. El objetivo general de esta investigación fue analizar el legado del proceso de paz en Centroamérica y Nicaragua de los años 80, y su relevancia en la Nicaragua actual. Sus conclusiones indican que la construcción de la paz necesita considerar las raíces del conflicto, y que el proceso de paz tuvo un carácter transformador en la medida en que abordaba estas cuestiones.

Otra investigación es la realizada por Zambrano (2019), titulada “Estrategias de Afrontamiento en Personas Víctimas de Desplazamiento Forzado que Residen en la Urbanización Cuarto Centenario de la Ciudad de Neiva”. El objetivo principal de esta investigación consistió en establecer la relación entre las estrategias de afrontamiento y las características

sociodemográficas de personas víctimas de desplazamiento forzado. Utilizando un estudio observacional de tipo cuantitativo, descriptivo y transversal. Los resultados de este estudio muestran que el uso de la estrategia de afrontamiento “Religión” en personas víctimas de desplazamiento forzado se encuentra por encima de la media poblacional colombiana, mientras que las once estrategias restantes de afrontamiento evaluadas se ubican en la media de la población colombiana. La investigación concluye que la religión es la principal estrategia de afrontamiento utilizada por los participantes, posiblemente debido al significado social y cultural que tiene la religión en la sociedad colombiana. También se identificaron asociaciones entre esta forma de afrontamiento y características sociodemográficas como género, edad, nivel educativo, estado civil y ocupación.

Conflicto armado en Colombia

El conflicto en Colombia se ha caracterizado por la pluralidad de actores que han intervenido y alimentado esta situación. En la historia, se identifica que uno de los actores del conflicto armado en el país fueron los partidos políticos tradicionales y los movimientos guerrilleros. Sin embargo, también se han incorporado grupos revolucionarios y paramilitares. Asimismo, la influencia del narcotráfico ha tenido participación en estos actos de violencia en el país.

Según Sierra (2019), los grupos guerrilleros en Colombia se originan, según ellos, por la exclusión socioeconómica y la falta de espacios para la libre participación política. Entre estos grupos se identifican las Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia, Ejército del Pueblo (FARC-EP), que iniciaron en 1964 como un grupo de autodefensa campesina, de ideología marxista-leninista y cuya estrategia militar ha sido principalmente la lucha guerrillera. Este grupo tenía como propósito representar a la población campesina y constituir un gobierno que se dedicara a la redistribución del bienestar en toda la población. Asimismo, se originó el Ejército de Liberación Nacional (ELN), que comenzó en 1965 influenciado por la Revolución Cubana (1959) y la Teología de la Liberación. Ellos, junto con las FARC-EP, conforman el denominado foco insurreccional. Este grupo inició con el propósito de radicalizar la lucha de clases a través de la violencia, motivado por la necesidad de supervivencia y la convicción que atravesaba el país.

Otros grupos al margen de la ley son el Ejército Popular de Liberación Nacional (EPL), que se constituyó en 1966 y, a diferencia de los anteriores, su ideología es marxista-leninista-maoísta vinculada al Partido Comunista. Además, está el Movimiento Diecinueve de Abril (M-19), que inició en 1973 con un carácter rural, un discurso democratizador y se autodefinía como un movimiento antioligárquico y antiimperialista, de unidad y con una propuesta política. Este último grupo se convirtió en la fuerza política (Alianza Democrática M-19) después de la firma del acuerdo de Corinto en 1984 y del acuerdo de paz en 1990, así como del proceso de desmovilización acordado en 1989, que impulsó la creación de una nueva Constitución en 1991.

De igual manera, se originaron otros grupos que participaron en los hechos de violencia del país, como el paramilitarismo, caracterizado por ser un grupo de extrema derecha. En la década de 1980, cuando el Estado colombiano permitió la privatización de la lucha armada a manos de civiles protegidos por los intereses de las élites regionales, este grupo surgió. Otro factor que se sumó a estos grupos fue el narcotráfico, que ha servido como medio de financiación tanto para las guerrillas como para las autodefensas en el país. Otro frente de estos grupos está constituido por las fuerzas de seguridad, que comprenden las Fuerzas Militares (Ejército, Armada y Fuerzas Aéreas) y la Policía Nacional. Estos cuerpos propiciaron la lucha contra los grupos insurgentes con el propósito de erradicar la amenaza, la violencia y los hechos victimizantes de la población colombiana (Sierra, 2019).

Cada movimiento y grupo descrito anteriormente responde a una concepción política, ideológica, social y militar que se originaron en situaciones históricas y regionales particulares de cada región del país, donde cada uno adoptó ideales políticos, sociales y militares para operar.

Como resultado de la participación de cada uno de los grupos al margen de la ley, se han desencadenado hechos victimizantes. Según el Grupo de Memoria Histórica–Comisión Nacional de Reparación y Reconciliación de Colombia (2008), estos hechos victimizantes se clasifican como delitos contra la vida, la libertad y la integridad. Esto ha conllevado a una crisis humanitaria y de derechos humanos en varias regiones del país. Los daños generados por la violencia se agrupan en daños emocionales y psicológicos, morales, políticos y socioculturales (Ramírez, Juárez, Baños, Luzardo, Chávez, Castilla y Amaya, 2016).

Estrategia entrelazando

La estrategia “Entrelazando”, según la UARIV (2015), es una medida de rehabilitación comunitaria que tiene como objetivo principal contribuir a la reconstrucción del tejido social, el restablecimiento de las relaciones de confianza y el fortalecimiento de la convivencia en las comunidades víctimas del conflicto armado. Esta estrategia va dirigida a sujetos de reparación colectiva, comunidades barriales, campesinas, grupos étnicos y grupos sociales en cuyos casos se reconocen decisiones judiciales que respaldan la actuación de la Estrategia.

La estrategia para la reconstrucción del tejido social “Entrelazando” da cumplimiento a lo dispuesto en el decreto 4800 de 2011 y específicamente asume el mismo enfoque de la Reparación que contempla la Ley 1448 de 2011:

- Orientado a los daños
- Perspectiva diferencial
- Enfoque transformador
- Integralidad de la reparación
- Las víctimas como sujetos de derechos.

Por otro lado, según la UARIV (2015), la estrategia tiene una duración de tres años, durante los cuales se lleva a cabo una planeación participativa a través de la acción conjunta de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, las entidades territoriales, los tejedores y tejedoras, y las personas de la comunidad. Todos ellos avanzan en el proceso de reconstrucción del tejido social y la rehabilitación comunitaria.

Pedagogía social

En el interior de la estrategia Entrelazando, se menciona el componente de pedagogía social, el cual es definido por la UARIV (2019) como el estudio de la educación social, tanto en individuos normalizados como en personas o grupos con problemas de adaptación, marginación o exclusión social. Se utiliza para aplicar estrategias de prevención, asistencia y reinserción social, así como para satisfacer necesidades básicas amparadas por los derechos humanos.

Es por esto que la UARIV (2015), mediante la matriz “Revisión de Garantías de No Repetición en Planes Integrales de Reparación Colectiva”, fue aprobada con el fin de cumplir con la categoría de pedagogía social en la comunidad de Pichilín, considerada sujeto de reparación colectiva. Para implementar esta medida, se difundió información por medio de la televisión y se elaboró un documental que incluyó la narración de los eventos ocurridos en Pichilín.

Con respecto a pedagogía social se destacan diversos aportes de autores como Fermeso (2003):

La ciencia de la educación o pedagogía social es la ciencia social, practica y educativa no-formal (fuera de la familia y de la escuela), que fundamenta, justifica y comprende la normatividad más adecuada para la prevención, ayuda, reinserción y regeneración de los individuos y de las comunidades, que pueden padecer o padecen, a lo largo de toda su vida, deficiencia en la socialización o en la satisfacción de las necesidades básicas individuales o comunitaria amparada por los derechos humanos. (p.63)

Del mismo modo Pérez, Fernández y García (2014) afirman que:

La pedagogía social es una ciencia teórico-aplicada a la mejora de individuos y grupos, con carácter propositivo. Se ocupa de la prevención, la ayuda y reinserción de todos los que padecen algún tipo de deficiencia o de disocialización, orientada a la mejora de la calidad de vida desde una perspectiva aplicada, tanto en la vertiente normalizada como en la especializada. (p.23)

Así mismo, Mendizábal (2016), enlista un grupo de autores que abordan el tema de la pedagogía social como se describe a continuación:

Para Volpi (1982, citado en Mendizábal 2016), la pedagogía social es la teoría y la práctica de una sociedad educadora, y su justificación funcional reside en el hecho de que cada sociedad, “valiéndose por sí misma como orden educador, debe activar correctamente las estructuras y los subsistemas que la componen” (p. 58). Asimismo, es destacable su afirmación al señalar que la pedagogía social debe situarse en una posición intermedia entre teoría y praxis educativa y desenvolverse en una continua hipótesis de Educación Permanente.

Por su parte, Agazzi (1974, citado en Mendizábal 2016), señala que “no se trataría de educar socialmente al individuo, sino de hacer posible que la sociedad misma se convierta en educadora a través de ciertos cuerpos intermedios (familia, sindicatos, Iglesia, medios de comunicación...) que son los que verdaderamente deberían merecer la atención de la pedagogía social” (p. 27-28).

Para Mencarelli (1975, citado en Mendizábal, 2016), “la pedagogía social tiene un objetivo específico, desarrollar la dimensión educativa de las estructuras y subestructuras sociales” (p. 6).

El profesor Merino (1986, citado en Mendizábal 2016) dice que “el objeto fundamental de la pedagogía social es ofrecer la ayuda necesaria y suficiente para que el hombre, durante todas las etapas de su vida, desarrolle correctamente y con éxito su propio proceso de socialización. En suma, que la función primordial de la pedagogía social es investigar, diseñar y ejecutar la educación social adecuada a dicho propósito” (p. 113).

Del mismo modo, Caride (2005) afirma que la pedagogía social es una disciplina que busca respetar y participar de las características socioculturales del contexto existencial de las personas y las comunidades para una investigación-acción que se hace desde “prácticas territorializadas”.

No obstante, Bonilla & Arévalo (2015) sostienen que no se registran textos institucionales que den cuenta de definiciones respecto a la conceptualización de la pedagogía social. Igualmente, hoy en día, el país no cuenta con una producción investigativa sobre la pedagogía social. Asimismo, afirman que los antecedentes de la pregunta de su investigación se originaron en el desconocimiento acerca de la existencia de presupuestos teóricos o prácticos de la institucionalidad en el momento de construir planes, programas o proyectos en respuesta a la ordenanza de una pedagogía social.

Hechos victimizantes

Un hecho victimizante se ha concebido como un hecho asociado al conflicto armado en Colombia. Según la Ley 1448, se han determinado varios tipos de hechos, tales como secuestro, despojo de tierras, amenazas, extorsión, pérdida de bienes civiles, ataques, atentados contra bienes públicos, desaparición forzada, delitos contra la libertad sexual e integridad, asesinatos, homicidios de personas protegidas, accidentes por minas antipersona,

tortura o tratos crueles, inhumanos y degradantes, municiones sin explotar, artefactos explosivos improvisados y reclutamiento forzado de niños, niñas y adolescentes. Estos tipos de hechos se han definido para brindar respuesta a las víctimas en el proceso de reparación integral.

Por otra parte, según el Centro Nacional de Memoria Histórica (2013), estos hechos victimizantes se clasifican como delitos contra la vida, la libertad y la integridad, lo que ha llevado a una crisis humanitaria y de derechos humanos en varias regiones del país. Los daños generados por la violencia se agrupan en daños emocionales y psicológicos, morales, políticos y socioculturales (p. 127) (Citado por Hewitt et al., 2016).

Por otro lado, Alborno (2017) afirma que esta región de la Costa Atlántica colombiana, conocida como la “despena del Caribe” (PNUD, 2010), sufrió diversas manifestaciones de violencia directa, incluyendo masacres, asesinatos selectivos y desplazamientos forzados.

Metodología de investigación

Esta investigación se realizó desde el paradigma cualitativo, que, según Sampieri (2014), “puede concebirse como un conjunto de prácticas interpretativas que hacen al mundo ‘visible’, lo transforman y lo convierten en una serie de representaciones en forma de observaciones, anotaciones, grabaciones y documentos... e interpretativo, ya que intenta encontrar sentido en los fenómenos en función de los significados que las personas les otorgan”.

La población objeto de estudio fueron los 28 tejedores y tejedoras de la comunidad de Pichilín, ya que eran sujetos de reparación colectiva pertenecientes a la estrategia Entrelazando implementada por la UARIV (2019). Se utilizó un muestreo de tipo no probabilístico intencional (Otzen y Manterola, 2017), que arrojó una muestra de ocho (8) participantes, denominados tejedores y tejedoras, a quienes se les aplicaron los instrumentos de investigación: grupo focal y una entrevista semiestructurada para recoger información relacionada con los hechos victimizantes de la población, como se identifica en la tabla de categorías.

Tabla 1. *Categorías de la investigación.*

Categorías	Concepto	Subcategorías
Conflicto armado en Colombia	“todo enfrentamiento protagonizado por grupos de diferente índole (tales como fuerzas militares regulares o irregulares, guerrillas, grupos armados de oposición, grupos paramilitares, o comunidades étnicas o religiosas que, utilizando armas u otras medidas de destrucción, provocan más de 100 víctimas en un año”. (Fisas, 2003).	Victimas Afectación
Estrategias de pedagogía social	“la Pedagogía Social, es una disciplina que busca respetar y participar de las características socioculturales del contexto existencial de las personas y las comunidades para una investigación-acción que se hace desde prácticas territorializadas” (Caride, 2005).	- Estrategias de pedagogía social implementada - Factores que facilitan el desarrollo del componente de pedagogía social. - Factores que han dificultado el desarrollo del componente de pedagogía social.

Fuente: *propia.*

El procedimiento que se llevó a cabo en la investigación inició con una visita de reconocimiento del contexto a la comunidad, con el propósito de estrechar la relación que ya se tenía desde la proyección social institucional con algunos líderes, generar empatía y dar a conocer la investigación. Se conoció al grupo de tejedores y tejedoras, y posteriormente se les pidió que seleccionaran a las personas que formarían parte del grupo focal. Continuando con el proceso de investigación, se llevó a cabo el grupo focal, conformado por 8 tejedores y tejedoras, el cual estuvo dirigido por un moderador. Asimismo, se participó en una reunión organizada por la Unidad de Víctimas, que tenía como propósito dar cierre a la estrategia Entrelazando. Luego, se continuó con la entrevista a la entrelazadora. Seguidamente, el grupo de investigación procedió a la organización, análisis y discusión de resultados, finalizando el trabajo de investigación con una visita de cierre a la población con el objeto de socializar los resultados y validar la información. Además, se expresaron los agradecimientos a los tejedores y tejedoras por su participación en el proyecto.

Resultados

A continuación, se presentan los resultados, organizados por cada uno de las categorías del estudio:

Violencia, afectación

Pichilín fue fundado en 1976 y es un corregimiento que pertenece a Morroa en el departamento de Sucre. Antes de su creación, el corregimiento formaba parte de la hacienda ganadera propiedad de un terrateniente de apellido Martelo, y la hacienda se llamaba Pichilín. En este corregimiento, la economía gira en torno a la siembra, principalmente de ñame, yuca, maíz y ajonjolí (Albornoz, 2017).

Según la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (UARIV) para el año 2014, los límites de Pichilín son los siguientes: al norte, con el municipio de Colosó; al oriente, con el arroyo Pichillín (Colosó); al occidente, con el corregimiento de Sabaneta (Morroa); y al sur, con el arroyo Pajonal, en el corregimiento El Yeso (Morroa). Pichilín está conformado por dos veredas: La Lata y Asmón Medio (Centro de Investigación y Educación Popular/Programa por la Paz CINEP/PPP, 2018, p. 45).

Pichilín es una comunidad de pequeños agricultores que cultivan maíz, yuca y tabaco. Lamentablemente, esta comunidad recibe muy poca atención y apoyo por parte del Estado y las instituciones gubernamentales. De hecho, muchas familias ni siquiera se han registrado como víctimas de desplazamiento forzado en la institución correspondiente, lo cual es un requisito para poder demandar sus derechos como víctimas del conflicto armado. Los pobladores de Pichilín carecen de servicios básicos como agua potable y saneamiento. Sin embargo, la comunidad ha formado una Junta de Acción Comunal y está participando en talleres de organización comunitaria y liderazgo, con el objetivo de poder demandar sus derechos políticos y económicos a través del programa Sembrando Paz en el año 2019.

Estrategias de pedagogía social

Dadas las intervenciones de los tejedores y tejedoras, se destaca la respuesta del participante #2: “Yo podría responder que tuve la oportunidad de participar en uno de los talleres de ellos, y fue interesante, jese!... como esas actividades que hacen sobre la confianza. Son actividades lúdicas muy

sencillas, pero son muy elocuentes, a tal punto de que, sí, pues, cultivan realmente la confianza entre todos. Esto ha llevado a que algunas organizaciones de base aquí en la comunidad, que estaban prácticamente inactivas, hayan resurgido. Han surgido algunas nuevas, como el grupo de jóvenes y el comité de mujeres. Todo esto se debe a que siempre estas personas les han dicho: ‘Ustedes pueden, ustedes son capaces, ustedes son unidos’. Con actividades como la del hilo o la de recostarse sobre el otro, han demostrado que esta estrategia lúdica y pedagógica les permite fortalecer nuevamente sus organizaciones de base”. Esto permite evidenciar que la comunidad responde de manera positiva al componente de pedagogía social en términos de “aprender”, ya que se quedan con enseñanzas que les permiten contribuir al mejoramiento de la convivencia en la sociedad. Esto coincide con lo planteado por la UARIV (2019), que busca proporcionar a la comunidad elementos de paz y reconciliación, contribuyendo a superar la indiferencia social frente al conflicto.

Por su parte, la entrelazadora manifestó: “Lo que hemos adelantado allá es cine foro... luego de que termina la película, lo que hacemos es reflexionar sobre lo que vieron. Esta ha sido una de las formas de visibilizar o de abordar las formas de violencia. Otra ha sido el teatro, teatro foro... encuentros de mujeres... Diferentes encuentros también, que forman parte del tema formativo, que se centran en los derechos... encuentros formativos para empoderarlos respecto a sus derechos. Cuando los conocen, los hacen valer, y se sienten como sujetos, no como objetos”. Esto coincide con lo establecido por la UARIV (2015) en relación al componente de pedagogía social, cuyo propósito es fomentar procesos reflexivos para comprender las formas de violencia sufridas y las alternativas de protección de los derechos.

Teniendo en cuenta lo anterior, se puede concluir que, aunque las estrategias de pedagogía social mencionadas por la entrelazadora podrían ser útiles para alcanzar los objetivos del componente de pedagogía social, la falta de claridad de los tejedores y tejedoras sobre estas estrategias refleja un vacío. Dentro de sus respuestas, se puede evidenciar lo siguiente:

Tabla 2. *Relatos de los tejedores y tejedoras.*

Tejedor (a) -1	Tejedor (a)-2	Tejedor (a)-3
P1: lo que ya hemos perdido en el pasado, por ejemplo, lo que es cumpleaños, fiestas patronales, el día del padre, el día de la madre, el día del niño... las navidades...	P3. También de pronto la costumbre que teníamos de pronto de visitar a amigos, a las personas que están más allegadas, como de pasarnos una tarde, tomarnos un café, irle de pronto a preguntarles si están enfermos...	P8. bueno yo digo que, en el tema de pedagogía social, hubo algo que nosotros no habíamos realizado que eran las conmemoración a nuestras víctimas, ese fue uno como de mayor, como la mayor de pronto incidencia que se hizo dentro de ese plan

Fuente: *grupo focal.*

Desde estos relatos, se coincide con lo planteado por Bonilla & Arévalo (2015), quienes sostienen que no se registran textos institucionales que den cuenta de definiciones respecto a la conceptualización de la Pedagogía Social. Igualmente, hoy en día, el país no cuenta con una producción investigativa sobre la pedagogía social. Por ende, las respuestas de los tejedores y tejedoras se acercan a aprendizajes que han tenido frente a otros componentes de la estrategia entrelazando, como son los duelos colectivos y las prácticas sociales. Es decir, hay una enseñanza que apunta a la estrategia en su conjunto, pero no a todos sus componentes, especialmente en lo que respecta a la pedagogía social, sobre la cual no tienen claridad en cuanto a su concepto en sí.

Factores que facilitan el desarrollo del componente de pedagogía social

Según los tejedores, los factores que facilitaron el desarrollo del componente de pedagogía social fueron: el hecho de ir generando confianza en las instituciones que llegaban a ayudarles, la disponibilidad de la comunidad, la voluntad del trabajador de la UARIV y la unión de los miembros de la comunidad. Para el entrelazador (funcionario de la UARIV), los factores que facilitaron el componente fueron: la motivación de la comunidad, el fortalecimiento de los liderazgos de la comunidad y la reconstrucción del tejido social.

Factores que dificultaron el desarrollo del componente de pedagogía social

Según los tejedores, los factores que generaron dificultades para el desarrollo del componente de pedagogía social fueron: que la Unidad de Víctimas fuera un poco inestable, ya que cambiaron en varias ocasiones al personal profesional encargado del proceso, lo que los llevó a retroceder y/o atrasar el progreso del mismo en diferentes momentos. Para el entrelazador (funcionario de la UARIV), los factores que dificultaron el componente fueron: la desconfianza que al principio del proceso había por parte de la comunidad en la institucionalidad, las vías de acceso en mal estado (al inicio de la estrategia) y la falta de transporte para dirigirse hasta la comunidad.

Es importante tener en cuenta que la estrategia entrelazando culminó en la comunidad de Pichilín en diciembre de 2019. Sin embargo, desde la perspectiva de sus habitantes, aún quedan algunas brechas que dificultan la vida en su comunidad y que dejan en claro la falta permanente de acompañamiento por parte del Estado colombiano. Por esto, el llamado y la recomendación son para los entes gubernamentales, para que realicen mayores esfuerzos por responder a las víctimas del conflicto armado y contribuir a la construcción total de su tejido social, el restablecimiento de las relaciones de confianza y el fortalecimiento de la convivencia en las comunidades, cumpliendo cabalmente con el objetivo primordial de la estrategia entrelazando.

Teniendo en cuenta los resultados de esta investigación, se pudo evidenciar que las redes de apoyo y el acompañamiento institucional juegan un papel importante en los procesos de reconstrucción del tejido social en comunidades víctimas del conflicto armado. Por lo tanto, se recomienda a la UARIV continuar con el seguimiento a estos procesos. Asimismo, se recomienda a la UARIV dar continuidad a los procesos y al personal profesional que los ejecuta, ya que, según lo expresado por los tejedores y tejedoras, la falta de continuidad es uno de los factores que dificulta el éxito de estos procesos y contribuye de alguna manera en la pérdida de confianza de la comunidad en las instituciones.

Como petición de los tejedores y tejedoras de Pichilín, se hace una recomendación a la comunidad universitaria y a las personas que tengan acceso a los libros donados por la comunidad: difundir su contenido al mayor

número posible de personas para que conozcan su historia. Igualmente, una vez que sus habitantes mostraron disposición para participar en este estudio y su interés por apoyar este tipo de procesos académicos, se recomienda a la Corporación Universitaria Antonio José de Sucre generar más espacios de participación donde los estudiantes puedan enriquecerse de las experiencias de esta comunidad y, al mismo tiempo, retribuir desde sus conocimientos con el apoyo a sus procesos de superación y desarrollo comunitario.

Conclusiones

De acuerdo al análisis y discusión de los resultados, se puede concluir que las estrategias de pedagogía social implementadas por la UARIV en la población de Pichilín han generado una serie de aprendizajes en los tejedores y tejedoras en relación con sus derechos y cómo defenderlos. También lograron reflexionar sobre las formas de violencia que padecieron, lo que ha fortalecido sus liderazgos y les ha permitido empoderarse de sus procesos.

A pesar de que algunos de los objetivos del componente de pedagogía social se ven reflejados en este aprendizaje, se evidencia una falta de claridad por parte de los tejedores y tejedoras sobre el concepto en sí, lo que genera resultados más vinculados a la estrategia entrelazando en su conjunto y deja vacíos en el entendimiento del componente específico de pedagogía social.

La Pedagogía Social favorece la reparación del tejido social y el reconocimiento de los hechos victimizantes. A partir de este reconocimiento, se pueden realizar acciones efectivas y activas, lideradas y desarrolladas por los miembros de las comunidades. También permite la creación de estrategias preventivas y de vigilancia para garantizar el derecho a la no repetición. Este proceso se facilita cuando la misma comunidad contextualiza e implementa las normas para la atención y reparación de las víctimas del conflicto armado, lo que implica un proceso de aprendizaje.

La Pedagogía Social actúa como un puente entre el Estado y las comunidades víctimas del conflicto armado, al facilitar el conocimiento y la enseñanza de estas normas y la forma de implementarlas en la comunidad. Por lo tanto, es significativo que las experiencias de las comunidades a través de la aplicación de la estrategia entrelazando sean sistematizadas

y documentadas a partir de los sucesos de violencia vividos. Esto tiene como propósito realizar un análisis crítico, conceptual y metodológico de los logros obtenidos en la comunidad a partir de su ejecución.

Referencias

- Albornoz, (2017), *Montes De Imaginación Moral: Reparación Y Construcción De La Paz. Estudio De Caso: Pichilín, Sucre, Pontificia Universidad Javeriana Facultad De Ciencia Política Y Relaciones Internacionales Carrera De Ciencia Política, Bogotá, Colombia*. Recuperado de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/35632/Montes%20de%20Imaginacion%20Moral%2C%20Pichil%C3%ADn%20Sucre%20-%20Mateo%20Albornoz%20S%C3%A1nchez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bonilla y Arévalo, (2015) *Estado del arte del concepto pedagogía social para la reconciliación en el ámbito institucional desde el marco de la Ley 1448 de 2011*, recuperado de <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/3513>
- Caride, J. A. (2005). *La animación sociocultural y el desarrollo comunitario como educación social*. *Revista de educación*, (336), 73-88. Recuperado de: http://www.revistaeducacion.educacion.es/re336/re336_05.pdf
- Centro de investigación y Educación Popular/Programa por la Paz CINEP/PPP, (2018). *Aprendizajes de construcción de paz en Montes de María*. Recuperado de https://www.cinep.org.co/publicaciones/PDFS/20180801_MontesdeMaria.pdf
- Decreto 4800 del 2011, *Por el cual se reglamenta la Ley 1448 de 2011 y se dictan otras disposiciones*. República de Colombia. Tomado de: https://www.mininterior.gov.co/sites/default/files/decreto_4800.pdf
- Fermoso, (2003), *¿Pedagogía Social o Ciencia de la Educación Social?*, Universidad Autónoma de Barcelona, Recuperado de [Dialnet-Pedagogía Social O Ciencia De La Educación Social-1078220%20.pdf](http://dialnet-pedagogia-social.org/ver?id=1078220&tid=5)
- Fisas, V. (2003). *Alerta 2003: informe sobre conflictos, derechos humanos y construcción de paz*. Icaria.
- Grupo de Memoria Histórica–Comisión Nacional de Reparación y Reconciliación de Colombia. (2008). *Trujillo. Una guerra que no cesa. Primer informe de Memoria Histórica de la Comisión Nacional de Reparación y Reconciliación*. Bogotá: Editorial Planeta Colombiana S.A

- Hammond, (2007), *la construcción de paz y esperanza en Nicaragua: los procesos de paz y su legado hoy en día*, Universidad Bennington College, Managua, Nicaragua. Recuperado de https://digitalcollections.sit.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1182&context=isp_collection&fbclid=IwAR2rmngVHu4upcrIsVYZcxWp8jrRZR_GjmSemQKfC3gzaNEHxtSqjQ3AywQ
- Herrera Marín, L. E., Rubio Olarte, I. L., & Vera Márquez, Á. V. (2018). Representaciones sociales: excombatientes de grupos armados al margen de la ley y proceso de reintegración. Hewitt Ramírez et al. (2016), *Afectaciones Psicológicas, Estrategias de Afrontamiento y Niveles de Resiliencia de Adultos Expuestos al Conflicto Armado en Colombia*. (p. 128) Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rcps/v25n1/v25n1a09.pdf> Universidad Javeriana.
- Ley 1448 De 2011, Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones, El Congreso De La República.
- Meléndez, Y., Paternina, J. & Velásquez, D. (2018). Procesos de paz en Colombia: derechos humanos y familias víctimas del conflicto armado. *JURÍDICAS CUC*, vol. 14, no. 1, pp. 55-74. DOI: <http://dx.doi.org/10.17981/juridcuc.14.1.2018.3>
- Mendizábal, (2016), *La Pedagogía Social: Una Disciplina Básica En La Sociedad Actual*,
- Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte, Natal, Brasil, Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4815/481554869007.pdf?fbclid=IwAR1rCjZOcJwzEILmWcMI-6FfifTZaDF5HiUjC1pC7ejx6oxz6cGjxe1XaM5k>
- Ministerio de Salud y Protección Social, (2018), *Sala situacional de la Población Víctima del Conflicto Armado en Colombia*, Oficina de Promoción Social. Recuperado el 13 de enero de 2020 de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/Sala-Situacional-Victimas-Enero-2018.pdf>
- Otzen & Manterola, (2017), *Técnicas de muestreo sobre una población a estudio*. *Int. J. Morphol.*, Chile. Recuperado el 31 de agosto de 2019 de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Pardo, Barajas, Henao & Huertas, (2018), *Aprendizajes de construcción de paz en Montes de María*, Centro de investigación y Educación Popular/Programa por la Paz, Bogotá D.C., Colombia. Recuperado el 29 de agosto de 2019 de https://www.cinep.org.co/publicaciones/PDFS/20180801_MontesdeMaria.pdf

- Pérez, Fernández & García, (2014), Fundamentos De La Pedagogía Social Y De La Educación Social, Interfaces Científicas–Educação • Aracaju • V.3 • N.1 • p. 21–32 • Out, Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org/f24d/e4ea1f97b114c9c38209f5d407efec59c3c1.pdf>
- Ramírez, N. H., Juárez, F., Baños, A. J. P., Luzardo, J. G., Chávez, Y. M. R., Castilla, A. M. S., & Amaya, M. V. V. (2016). Afectaciones psicológicas, estrategias de afrontamiento y niveles de resiliencia de adultos expuestos al conflicto armado en Colombia. *Revista colombiana de psicología*, 25(1), 125-140.
- Registro Único de Víctimas (2020). Tomado de <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/registro-unico-de-victimas-ruv/37394>
- Sampieri, (2014), Metodología De La investigación, Sexta Edición
- Sierra, J. R. (2019). Breve historia del conflicto armado en Colombia. Los Libros de la Catarata.
- Unidad para la atención y Reparación Integral a las Víctimas UARIV, (2015), procedimiento entrelazando: proceso gestión de reparación individual y colectiva, recuperado de https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/procesos_caracterizados/38.%20PROCEDI-MIENTO%20ENTRELAZANDO%20v3.pdf
- Unidad para la atención y Reparación Integral a las Víctimas UARIV, (2019), Guía Implementación Estrategia Construyendo Mi Futuro: Proceso Reparación Integral /Procedimiento Estrategia De Acompañamiento “Construyendo Mi Futuro”. Recuperado de <https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/22guiaimplementacionestrategiaconstruyendomifuturook.pdf>
- Zambrano (2019). Estrategias de afrontamiento en personas víctimas de desplazamiento forzado que residen en la urbanización cuarto centenario de la ciudad de Neiva. Universidad el Bosque. Facultad de enfermería. Maestría en Salud Mental Comunitaria Bogotá D.C. Colombia. Recuperado de https://repositorio.unbosque.edu.co/bitstream/handle/20.500.12495/1778/Zambrano_Castro_Elcy_Lorena_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Capítulo 10

El turismo comunitario para impulsar el desarrollo socioeconómico de las comunidades rurales. Caso Surutato, Badiraguato, México

María de Jesús Cervantes-Gastélum¹
Evelia de Jesús Izábal-de la Garza²

Resumen

El turismo se ha convertido en un factor de desarrollo socioeconómico para las comunidades rurales, ya que proporciona una base económica que posibilita la generación de empleo, el aumento de los ingresos y la diversificación de las actividades económicas, culturales y recreativas. En este contexto, se examina el caso de Surutato, Badiraguato, en Sinaloa, México, una comunidad que se encuentra en condiciones de marginación. Aprovechando sus recursos naturales y culturales, el turismo se ha consolidado como uno de los sectores más importantes de la región en las últimas dos décadas. El objetivo de esta investigación es identificar los recursos endógenos que constituyen el patrimonio turístico de la región y analizar la participación comunitaria en el desarrollo de la actividad turística. Los hallazgos revelan que tanto desarrolladores locales como foráneos han invertido capital en el desarrollo turístico de la comunidad en estudio, ampliando las oportunidades de crecimiento y ofreciendo servicios tanto para los residentes como para los visitantes. Sin embargo, también se ha encontrado que gran parte de los beneficios del desarrollo turístico en la comunidad van a parar a manos de inversionistas externos, lo que limita su contribución a la mejora de la calidad de vida de sus habitantes. En conclusión, se enfatiza la importancia de que el turismo contribuya a reducir las condiciones de pobreza en la comunidad rural. Además, se destaca la necesidad de mantener un equilibrio entre su desarrollo y la preservación del patrimonio natural y cultural que hacen posible esta actividad.

1 Estudiante del Doctorado en Gobiernos Locales y Desarrollo Regional en la Universidad Autónoma de Occidente. Culiacán, Sinaloa, México. Correo: macervantesgastelum@gmail.com

2 Doctora en Estudios Regionales con énfasis en América del Norte. Profesora de tiempo completo de la Universidad Autónoma de Occidente. Miembro del Cuerpo Académico Consolidado "Análisis y Desarrollo Regional", Culiacán, Sinaloa, México. Correo: evelia.izabal@uadeo.mx.

Palabras clave: turismo comunitario, desarrollo económico, sostenibilidad.

Community-based tourism to promote the socioeconomic development of rural communities. Surutato case, Badiraguato, México

Abstract

Tourism has become a driver of socioeconomic development in rural communities, providing an economic foundation that enables job creation, increased income, and the diversification of economic, cultural, and recreational activities. In this context, we examine the case of Surutato, Badiraguato, in Sinaloa, Mexico, a community facing marginalization. Leveraging its natural and cultural resources, tourism has emerged as one of the region's most important sectors in the past two decades. This research aims to identify the endogenous resources that constitute the tourism heritage of the region and analyze community participation in the development of tourism activities. Findings reveal that both local and external developers have invested capital in the tourism development of the studied community, expanding growth opportunities and providing services for both residents and visitors. However, it has also been found that a significant portion of the benefits of tourism development in the community goes into the hands of external investors, limiting its contribution to improving the quality of life for its residents. In conclusion, the importance of tourism in reducing poverty conditions in rural communities is emphasized. Additionally, the need to maintain a balance between tourism development and the preservation of the natural and cultural heritage that enables this activity is highlighted.

Keywords: community-based tourism, economic development, sustainability.

Introducción

En las últimas décadas, el turismo ha sido considerado como un sector dinamizador de la economía a nivel global, ya que permite la entrada de divisas a países que cuentan con productos turísticos diferenciados y estructuras consolidadas (Žukovskis y Shaposhnykov, 2018). Actualmente, es la tercera

actividad económica que más ingresos genera por concepto de exportación, después de los productos químicos y los combustibles (OMT, 2019).

En México, en 2019, el sector representó el 8.7 % del PIB turístico en la economía nacional, generando 4.4 millones de empleos directos (INEGI, 2020), y se posicionó en el decimonoveno lugar a nivel mundial en el Índice de Competitividad de Viajes y Turismo (WTTC, 2020). En 2020, el país ocupó el tercer lugar a nivel mundial en recepción de turistas y el décimo cuarto en captación de divisas turísticas (OMT, 2020). Sin embargo, en ese año, la actividad turística presentó una caída del 46.0 % en el PIB turístico nacional debido a la alerta sanitaria Covid-19, lo que generó una reducción de 20 millones de turistas internacionales con respecto al año anterior (OMT, 2020).

No obstante, la crisis causada por la pandemia es una oportunidad para transformar el desarrollo del turismo rural hacia la sostenibilidad y los intereses de las comunidades locales (Higgins-Desbiolles, 2020), fomentando la autonomía, la participación de las comunidades, la inclusión y la conservación de los recursos naturales y culturales locales. En vista de lo anterior, la OMT declaró el 2020 como el “Año del Turismo y el Desarrollo Rural” (OMT, 2020). El turismo rural estimula el crecimiento de la economía local y el cambio social; debido a su complementariedad con otras actividades económicas, genera empleo y oportunidades de bienestar. Asimismo, promueve la diversificación de productos y mercados, combate la estacionalidad, ofrece protección social y crea valor agregado (OMT, 2020).

A pesar de que la actividad turística ha tenido un desarrollo importante en el país, también ha presentado desequilibrios socioeconómicos debido a la falta de inclusión en los beneficios generados por el aprovechamiento de los recursos. Esto se debe a que el modelo de desarrollo turístico se ha centrado en los destinos de sol y playa (SECTUR, 2020). En este sentido, la OCDE (2017) afirma que el turismo rural debe evolucionar para competir en el mercado turístico mundial y aprovechar su potencial turístico, basado en la naturaleza y la cultura, permitiendo la generación de oportunidades de ingresos y empleo, además de mejorar la calidad de vida de las comunidades rurales. Actualmente, el 43.8 % de la población mundial habita en zonas rurales, lo que representa 3 999 millones de personas (Banco Mundial, 2020).

En este contexto, la presente investigación se enfoca en analizar la actividad turística de la comunidad rural de Surutato desde la perspectiva

del turismo comunitario como impulsor del desarrollo socioeconómico de la población local. Para realizar este análisis, el artículo se estructura en cuatro apartados. El primero incluye una revisión teórica centrada en el desarrollo de las comunidades rurales a través de la actividad turística. Posteriormente, se presenta el diseño metodológico y los resultados de la investigación de campo, que incluyen un inventario de la oferta turística de Surutato, la participación de los habitantes y de agentes externos en el sector, así como las acciones de entidades gubernamentales para apoyar el turismo. Por último, se concluye que, a pesar de que desarrolladores locales y foráneos han invertido en el desarrollo de la actividad turística, ampliando las oportunidades de empleo e ingresos, y mejorando la calidad de vida de la población, esto ha ocasionado un estancamiento en el crecimiento de la comunidad. Esto se debe a la distribución desigual de los beneficios generados por el turismo, lo que a su vez limita la participación de la población en la planificación y gestión de la actividad turística.

Los desafíos de las comunidades rurales

Las comunidades rurales actualmente se enfrentan a una serie de desafíos estructurales que limitan su desarrollo económico. Entre estos destacan la falta de inversión pública, oportunidades de empleo, accesibilidad a servicios, mejoras en la infraestructura de transporte y difusión de tecnologías de información y comunicación. Estos desafíos se han manifestado en problemas socioeconómicos como el desempleo, la migración, el envejecimiento demográfico y el deterioro en los servicios locales (Glasgow y Brown, 2012; Lenao y Saarinen, 2014; U.S. Congress Joint Economic Committee, 2017; Bertolini, 2019).

Lo anterior se traduce en pobreza. Según el Banco Mundial (2020), aproximadamente el 43.8 % de la población mundial, es decir, 3 399 millones de personas, reside en las zonas rurales de los países en desarrollo. Las regiones más afectadas por la pobreza en el medio rural son Asia y África (ONU, 2019). En el caso de América Latina, la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO, 2018) considera que el problema de la pobreza es multidimensional, ya que esta población se enfrenta a deficientes servicios educativos, acceso limitado a agua potable y servicios sanitarios, alta inseguridad alimentaria, entre otros.

En lo que respecta a México, según el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL, 2018), el 32.3 % de la población en situación de pobreza habitaba en el ámbito rural, caracterizada por la falta de acceso a los recursos productivos, oportunidades de empleo, servicios básicos e infraestructuras. En 2018, el 77.7 % de la población rural careció de acceso a seguridad social debido a las condiciones laborales y el tipo de empleo que se desarrolla en este ámbito. Mientras que la ausencia de servicios básicos en las viviendas afectó al 48.0 % de la población. También se registró rezago educativo (28.2 %), inseguridad alimentaria (25.8 %), baja calidad de vida (18.7 %) y falta de acceso a los servicios de salud (13.8 %). Chiapas, Guerrero, Oaxaca y Veracruz fueron las entidades con los niveles más elevados de pobreza rural en el país (CONEVAL, 2018).

Para subsanar estas deficiencias, es necesario que los países desarrollen políticas e instrumentos institucionales, así como presupuestos específicos, dirigidos a satisfacer las necesidades básicas de las comunidades rurales (Penagos y Ospina, 2019). Esto permitirá que las comunidades rurales aumenten su productividad, mejoren el acceso a los mercados y creen cadenas de valor más eficientes, fomentando así la diversificación económica (FAO, 2020).

Aunque la política de redistribución financiera en el ámbito rural no ha sido suficiente para resolver los problemas locales, Neumeier (2016) propone que se deben diseñar políticas mediante la colaboración de diferentes actores, tanto públicos como privados, para hacer más competitivas las regiones y adaptarlas de acuerdo a sus activos locales y potencial endógeno de cada territorio. En este sentido, el autor identifica cinco aspectos principales que limitan el éxito en su implementación en el ámbito rural: 1) prácticas reglamentarias que no se ajustan a la tarea; 2) culturas organizativas de las administraciones cautelosas y reacias al riesgo; 3) sistemas cerrados que favorecen la solución de un solo problema, están desarrollados dentro de grupos que carecen de conciencia, comunicación, redes y confianza mutua; 4) capacidades y habilidades fragmentadas; y 5) financiamiento insuficiente, estable, transparente y sostenible durante el ciclo de innovación.

El turismo en comunidades rurales

El turismo comunitario surge como una alternativa de desarrollo económico que promueve el desarrollo integral de las comunidades (OMT, 2020) al generar un impacto directo en la población local a través de la generación

de empleo y la obtención de ingresos complementarios (Manyara y Jones, 2007). Estimula un turismo responsable que no solo mejora la calidad de vida de las comunidades, sino que también tiene como objetivo minimizar el impacto negativo y maximizar los impactos positivos en los destinos turísticos (Mathew y Sreejesh, 2017). Además, promueve la integración social inclusiva, la conservación del medio ambiente y el bienestar de las personas (OMT, 2020).

Pese a lo anterior, diversos autores mencionan que el desarrollo del turismo favorece la mercantilización y la homogeneización de la cultura e identidad en las comunidades (Ramos, Stoddart y Chafe, 2016), generando una distribución desigual de los beneficios en la que prevalecen intereses personales y de grupo (Akama y Kieti, 2007). Por su parte, Koutra y Edwards (2012) afirman que el turismo no ha podido reducir la pobreza debido a la falta de desarrollo de capacidades comunitarias, la limitada participación en la planificación y el desarrollo, la falta de conciencia de la comunidad y de conocimientos y habilidades turísticas (Razzaq et al., 2013), la carencia de recursos financieros e infraestructura, así como los conflictos entre la administración pública (Nyaupane, Morais y Dowler, 2006).

En general, la oferta turística basada en la naturaleza presenta limitaciones en su desarrollo (SECTUR, 2017). Sin embargo, esta modalidad turística representa una opción para revitalizar las economías locales en los territorios rurales (Kieffera y Burgos, 2015), ya que contribuye a la diversificación económica y a la apertura de nuevas formas de generación de ingresos. Esto permite que la población local mejore los servicios básicos en la comunidad (Mathew y Sreejesh, 2017) como resultado de la identificación de impactos para la creación de estrategias que logren un desarrollo rural (Kavita y Saarinen, 2016).

En este sentido, diversos autores afirman que las políticas de desarrollo deben construirse con base en los recursos de cada territorio, mediante un enfoque participativo de planificación turística que permita lograr un crecimiento económico y un desarrollo social significativos y que, a su vez, mitigue los obstáculos y proporcione procesos de resolución a los problemas a través de la inclusión comunitaria (Malek y Costa, 2014). Otros autores mencionan que estas políticas deben crearse de acuerdo a las necesidades de las comunidades rurales (Kavita y Saarinen, 2016), ya que no todas son idóneas para el desarrollo económico de dicha actividad. Primero, porque

no todas desean desarrollarse o son adecuadas para el desarrollo, y segundo, porque no todas las formas de turismo son aceptables en todos los lugares (Dragulanescu y Maricica-Drutu, 2012).

Como ejemplo de ello, la OMT (2020) en el documento “Recomendaciones de la OMT sobre Turismo y Desarrollo Rural” establece cinco estrategias para fomentar el turismo en comunidades rurales y, a su vez, contribuir al desarrollo inclusivo, sostenible y resiliente:

- 1) El turismo como pilar estratégico de las políticas de desarrollo rural.
- 2) Un turismo que favorezca el bienestar de las comunidades rurales: construir un sector justo, inclusivo, resiliente y sostenible.
- 3) Nuevas oportunidades para el turismo y el desarrollo rural: innovación, tecnología y digitalización.
- 4) Desarrollo de productos e integración de la cadena de valor para una experiencia de viaje sostenible y mejorada.
- 5) Fomentar políticas y prácticas sostenibles en destinos rurales.

Sin embargo, para lograr un cambio y desarrollo sostenible, es necesario el progreso en las condiciones sociales de su población. En este sentido, las comunidades deben ser protagonistas de su propio desarrollo mediante la implementación de acciones que se enfoquen en el empleo local y el autoempleo, la ampliación de oportunidades en el sector informal (CEPAL, 2021), el incremento del involucramiento de la población en la toma de decisiones y, por último, la creación de capacidad para permitir su participación (Akama y Kieti, 2007).

Metodología

Esta investigación se enfoca en examinar los avances en la implementación del turismo comunitario en la zona rural de Surutato. Para ello, se identificaron los recursos endógenos que constituyen el patrimonio turístico de la región, así como la participación comunitaria en el desarrollo de la actividad turística.

El estudio se realizó bajo un enfoque cualitativo. Los datos se recopilaron a través de una serie de entrevistas semiestructuradas aplicadas a actores clave. Entre los entrevistados se incluyeron a la Directora de Turismo Municipal

de Badiraguato, el Síndico de Surutato, el Secretario de Organización en el Sindicato de Biólogos y Ambientalistas del Estado de Sinaloa, el Coordinador del Instituto de Capacitación para el Trabajo de Sinaloa en Badiraguato, así como a turistas que han visitado Surutato. Las entrevistas se llevaron a cabo entre agosto y noviembre de 2020 y los entrevistados fueron seleccionados mediante un muestreo por bola de nieve. Durante las entrevistas, se exploraron temas relacionados con el desarrollo del turismo en Surutato, las condiciones que lo favorecen, la participación de los habitantes en el sector turismo y las acciones de apoyo por parte de diversas entidades gubernamentales. Además de las entrevistas, se utilizó la técnica de la observación para identificar los atractivos naturales, históricos y culturales que existen en la comunidad.

Surutato es una comunidad rural ubicada aproximadamente a 155 kilómetros de la capital del estado de Sinaloa, México (ver Figura 1). Es una de las 15 sindicaturas que conforman el municipio de Badiraguato (H. Ayuntamiento, 2004). En 2020, su población consta de 1,064 habitantes (545 hombres y 519 mujeres) y cuenta con 291 viviendas particulares habitadas (INEGI, 2020). Está integrada por cuatro comisarías: El Triguito (Ciénega del Bordo y Puchero), Mesa del Fierro (Mesa Colorada y El Madroño), Plan Grande y El Ranchito (H. Ayuntamiento de Badiraguato, 2020).

En Surutato, el índice de marginación ha disminuido. En 2005 fue -0.12 (CONAPO, 2005), lo que equivale a un grado alto de marginación. Para 2010, bajó a -0.02 (CONAPO, 2010) y se mantuvo en nivel medio para 2020 (CONAPO, 2020). A pesar de esto, el desarrollo económico, social y autosostenible de la comunidad sigue limitado por carencias sociales (CONAPO, 2010), ya que se encuentra en un municipio donde el 66.1 % de la población se halla en situación de pobreza (CONEVAL, 2015).

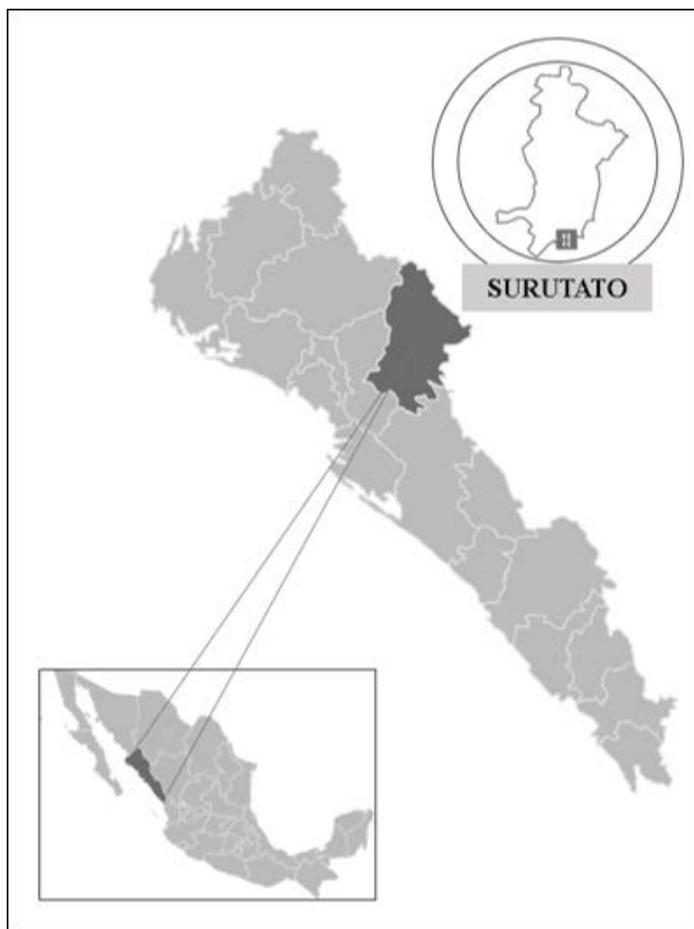


Figura 1. *Ubicación Surutato, Badiraguato. Nota. INEGI (2020).*

La implementación del turismo en Surutato

A pesar de que gran parte de la población se dedica al sector agropecuario (INAFED, 2020), en entrevista, la Directora de Turismo Municipal comenta que el turismo se ha consolidado como uno de los sectores más importantes de la región durante los últimos 20 años. Considera que ha contribuido a mejorar las condiciones de vida de las familias locales mediante la creación de empleo generado por las empresas turísticas que operan en la región, lo que ha permitido el aumento de los ingresos. La mayoría de la población empleada en la comunidad está relacionada con la actividad turística, principalmente en servicios como restaurantes y cabañas, entre otros.

Para fomentar la actividad turística, tanto desarrolladores locales como foráneos han invertido capital, ampliando las oportunidades de crecimiento y ofreciendo servicios tanto para los residentes como para los visitantes de la zona. Además, los entrevistados afirman que el sector ha impulsado la construcción de infraestructura, como carreteras, cabañas y hoteles, con el objetivo de potenciar el atractivo turístico de la región e incrementar el número de visitantes locales.

Por su parte, la Directora de Turismo Municipal menciona a Surutato como el tercer destino turístico más visitado en el estado, junto con Mazatlán y Altata. Según sus datos, la comunidad local recibió aproximadamente 100 mil turistas en 2019, generando una derrama económica de alrededor de 10 millones de pesos. La afluencia turística se registra principalmente durante los meses de julio a octubre, coincidiendo con las vacaciones de verano, así como en el período de Semana Santa. El Síndico de la comunidad señala que la mayoría de los visitantes son locales y provienen principalmente de Culiacán, seguido de Guamúchil, Guasave y Los Mochis.

También menciona que, debido a la alta demanda tanto en verano como en invierno, se busca mejorar constantemente el servicio ofrecido a los visitantes. Sin embargo, en temporada alta, el turismo ha superado la capacidad de infraestructura disponible, especialmente en lo que respecta al hospedaje. Entonces, ¿cómo ha logrado esta sindicatura, ubicada en un municipio con el estigma de ser cuna del narcotráfico, posicionarse como uno de los destinos más preferidos? La respuesta es la siguiente: “Surutato se ha convertido en un lugar muy visitado que ofrece turismo alternativo. No es necesario ir hasta Durango ni a Chihuahua para disfrutar de estos maravillosos paisajes de la Sierra Madre Occidental”.

Respecto al turista que visita Surutato, la mayoría expresó que tiene experiencia realizando actividades al aire libre en comunidades rurales. El entorno natural es la razón principal para elegir a Surutato como destino turístico, además de la arquitectura, la gastronomía local y las festividades comunitarias. Las principales actividades que realizan los turistas en la región incluyen la observación de paisajes naturales, la compra de productos artesanales y souvenirs, así como la interacción con la población local.

Los recursos naturales y culturales que constituyen el patrimonio de la región dan lugar a los diferentes atractivos turísticos que se suman a las

actividades ofrecidas a los visitantes y en las que participan los residentes locales (Tabla 1).

Tabla 1. *Inventario de recursos turísticos de Surutato.*

Tipo	Denominación
Atractivo turístico	Mirador La Nariz. Mirador El Madroño. Represo Eladio Serrano. Las Babisas. Cascada La Campana. Iglesia del Triguito. Sendero en La Campana. El Perico. Mirador El Perico. Cueva El Perico.
Actividades turísticas	Tirolesa. Puente colgante extremo. Rappel. Kayak. Ciclismo. Gotcha. Sendero interpretativo. Avistamiento de flora y fauna silvestre. Paseo en moto, reiser, bicicleta, caballos. Fotografía.
Infraestructura de alojamiento	Cabañas. Hotel. Cuartos de renta. Departamentos.
Gastronomía y artesanías	Dulce de leche artesanal. Frutas en almibar. Orejones. Ate. Nopales embazados. Pan de mujer. Artesanías de hoja de pino. Platillos típicos
Festividades	La Cabalgata. El Surutatazo.

Nota. *Datos obtenidos de entrevistas (2020).*

La diversidad biológica ha propiciado en la comunidad la generación de escenarios naturales, como montañas, cascadas, ríos y arroyos, que forman parte del atractivo natural de la región. Algunos de estos lugares incluyen el mirador La Nariz, el represo Eladio Serrano, la cascada La Campana, el mirador El Madroño y Las Babisas. En estos lugares, los visitantes pueden disfrutar de diversas actividades turísticas, como la tirolesa, el rappel, el puente colgante extremo, el kayak, el ciclismo, el gotcha, paseos a caballo, la renta de sendero interpretativo, y la observación de flora y fauna, así como de aves.

La comunidad de Surutato cuenta con 59 establecimientos de alojamiento, con una capacidad de hospedaje de aproximadamente 650 personas. De estos establecimientos, 54 ofrecen servicio de cabañas. Esta modalidad de hospedaje, rodeada de montañas y bosques, resulta atractiva para el turista rural debido a su ubicación. La oferta turística también incluye departamentos, cuartos de renta y un hotel.

La gastronomía en Surutato se basa principalmente en la producción frutícola. Los habitantes elaboran conservas frutales, como manzana, durazno y membrillo. Estos productos se envasan en frascos de vidrio, se esterilizan y no se les añaden conservadores. También se fabrican mermeladas de membrillo, manzana, frutos deshidratados, dulce de leche y pan de mujer artesanal.

Además, se preparan una variedad de platillos típicos del centro y norte del estado, como el pozole de frijol con maíz, guacavaqui, nopales, quelites, agua-chile chilpitín, entre otros. En cuanto a la elaboración y comercialización de objetos artesanales, los habitantes de la comunidad crean diferentes figuras típicas con hojas de pino, llaveros, sillas, hamacas, tejidos en palma y escobas de malva (INAFED, 2020).

En cuanto a las festividades más importantes de la región se encuentran “La Cabalgata” y “El Surutatazo”. La primera es considerada la celebración más importante en el estado y se lleva a cabo el último sábado del mes de septiembre. En este evento, asisten más de 1,500 jinetes de diferentes partes del estado y de otros estados como Sonora, Nayarit, Jalisco y Baja California Sur. La segunda es un evento de raizer, cuatrimoto y camioneta 4x4, que se realiza durante el mes de agosto sin una fecha definida. En este evento participan alrededor de 700 unidades cada año.

Ahora bien, para considerar el turismo basado en la comunidad como una alternativa de desarrollo socioeconómico se analizó la participación de los habitantes de Surutato en la actividad turística en la región, así como de agentes externos (Tabla 2).

Tabla 2. *Participación local y externa en el desarrollo de actividades turísticas.*

Actividad	Descripción	Participación local	Externos
Prestación de servicios	Guía de acceso a los atractivos turísticos. Apoyo en actividades turísticas de aventura. Fotografía.	Prestan sus servicios a cambio de un sueldo.	Algunos reciben pago renta.
Infraestructura de alojamiento	Renta de: cabañas, hotel, cuartos de renta, departamentos.	Algunas cabañas pertenecen al ejido.	La mayoría de la infraestructura pertenece a desarrolladores locales y foráneos.
Gastronomía	Emprendimientos: venta de dulces, platillos y panes tradicionales de la localidad.	Principalmente desarrollados por mujeres.	Algunos reciben pago renta.
Artesanías	Emprendimientos de artesanías de hoja de pino.	Principalmente desarrollados por mujeres.	Algunos reciben pago renta.

Nota. *Datos obtenidos por entrevistas (2020).*

Como se aprecia en la tabla, se encontró que la población local participa principalmente en la prestación de servicios turísticos como empleados. También se identificaron pequeños emprendimientos realizados por habitantes de la comunidad, principalmente mujeres. En tanto, los agentes externos actúan como inversionistas y/o arrendatarios.

Por su parte, el gobierno local, en coordinación con la Comisión Nacional Forestal (CONAFOR), ha implementado programas para contribuir al bienestar de la comunidad rural. Estos programas buscan impulsar el desarrollo de actividades productivas, de conservación, restauración y aprovechamiento en materia forestal. Además, el Instituto de Capacitación para el Trabajo de Sinaloa (ICATSIN) ha brindado capacitaciones a los residentes en el área turística, enseñando habilidades como manualidades, elaboración

de productos alimenticios, artesanías, entre otros. También se imparten cursos sobre primeros auxilios y atención al cliente, entre otros temas. Estas capacitaciones permiten a los habitantes obtener mejores oportunidades de bienestar, mejorar su desempeño laboral y fomentar la capacidad emprendedora y el autoempleo (Tabla 3).

Tabla 3. *Apoyo gubernamental para el desarrollo del turismo en Surutato.*

Tipo	Descripción	Instancia
Capacitaciones	Primeros auxilios. Atención al cliente. Desarrollo de habilidades (manualidades, elaboración de productos alimenticios, artesanías, etc.).	Gobierno del Estado de Sinaloa. Instituto de Capacitación para el Trabajo de Sinaloa.
	Programas protección de incendios forestales. Reforestación de pinos. Obras de conservación y restauración de suelos.	Brigadas comunitarias presididas por la Comisión Nacional Forestal.

Nota. *Datos obtenidos por entrevistas (2020).*

Conclusiones

La comunidad rural de Surutato cuenta con una gran variedad de atributos naturales y culturales que pueden ser aprovechados turísticamente. Con una gestión responsable, esta modalidad turística puede contribuir a la generación de oportunidades de empleo, ingresos y mejora en la calidad de vida de los residentes locales. Aunque desarrolladores locales y foráneos han invertido capital en el desarrollo de Surutato, ampliando las oportunidades de crecimiento y otorgamiento de servicios tanto para los residentes como para los visitantes de esta zona turística, ha ocasionado un estancamiento en su desarrollo, ya que los beneficios generados por el turismo quedan en determinados grupos de interés.

En consecuencia, para lograr un desarrollo sostenible, las comunidades deben ser protagonistas de su propio desarrollo, planificación y gestión de la actividad turística. Para ello, se requiere involucrar a diferentes actores que participan en la actividad turística, crear las condiciones económicas,

institucionales, normativas y de generación de infraestructura que permitan coadyuvar en el desarrollo turístico de la comunidad local.

En vista de lo anterior, la comunidad local requiere implementar estrategias que promuevan la potenciación de los recursos endógenos para constituir una oferta turística innovadora, que contribuya a elevar la competitividad del sector turístico. Además, se necesitan alternativas de bienestar social centradas en el capital humano, la infraestructura y el mercado laboral para la población rural.

Los resultados de este capítulo contribuyen a la discusión teórica y empírica respecto a la contribución del turismo al desarrollo de las comunidades rurales. A través del caso estudiado, se muestra la factibilidad de realizar esta actividad económica en ese tipo de comunidades, así como los retos y oportunidades que implica su implementación. Este capítulo expone resultados parciales de una investigación más amplia que busca determinar el impacto del turismo comunitario y la innovación social en el desarrollo de la comunidad rural.

Referencias

- Akama, J. S., & Kieti, D. (2007). Tourism and socio-economic development in developing countries: a case study of Mombasa Resort in Kenya. *Journal of sustainable tourism*, 735-748.
- Almeida-García, F., Peláez-Fernández, M., Balbuena-Vázquez, A., & Cortés-Macias, R. (2016). Residents' perceptions of tourism development in Benalmádena (Spain). *Tourism Management*, 259-274.
- Avilés Rochín, L. (2020). *Ficha informativa turística de Surutato, Badiraguato*. Bariraguato: Secretaría de Turismo Sinaloa.
- Banco Mundial. (2020). *Población rural*. Obtenido de Población rural: <https://datos.bancomundial.org/indicador/SP.RUR.TOTL>
- Bertolini, P. (2019). *Eradicating Rural Poverty to Implement the 2030 Agenda for Sustainable Development*. United Nations Economic Commission for Africa.
- CEPAL. (2021). *Panorama Social de América Latina 2020*. Santiago: Comisión Económica para América Latina y el Caribe.
- CONAPO. (2005). *Índices de marginación 2005*. Obtenido de Índices de marginación 2005: http://conapo.gob.mx/es/CONAPO/Indices_de_marginacion_2005_

- CONAPO. (2010). *Índice de marginación por entidad federativa y municipio 2010*. Obtenido de Índice de marginación por entidad federativa y municipio 2010.
- CONAPO. (2010). *Índice de marginación por localidad 2010*. Obtenido de Índice de marginación por localidad 2010: http://conapo.gob.mx/ES/CONAPO/Indice_de_Marginacion_por_Localidad_2010
- CONAPO. (2020). *Índices de marginación 2020*. Obtenido de Índices de marginación 2020: <https://www.gob.mx/conapo/documentos/indices-de-marginacion-2020-284372>
- CONEVAL. (2015). *Pobreza a nivel municipio 2010-2015*. México: Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social.
- CONEVAL. (2018). *Pobreza rural en México*. México: Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo social.
- Dragulanesu, I. V., & Maricica Drutu, I. (2012). Rural Tourism for Local Economic Development. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*, 196-203.
- FAO. (2018). *Panorama de la pobreza rural en América Latina y el Caribe. Soluciones del siglo XXI para acabar con la pobreza en el campo*. Santiago: Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura.
- FAO. (2020). *Reducir la pobreza rural*. Obtenido de Reducir la pobreza rural: <https://www.fao.org/reduce-rural-poverty/pathways-out-of-poverty/es/>
- Glasgow, N., & Brown, D. L. (2012). Rural ageing in the United States: trends and contexts. *Journal of Rural Studies*, 422-431.
- H. Ayuntamiento. (2004). *Decreto Surutato*. Badiraguato, Sinaloa.
- H. Ayuntamiento de Badiraguato. (19 de septiembre de 2020). *H. Ayuntamiento de Badiraguato*. Obtenido de H. Ayuntamiento de Badiraguato: <https://badiraguato.gob.mx/>.
- Hernández, J. M., Suárez-Vega, R., & Santana Jiménez, Y. (2016). The inter-relationship between rural and mass tourism: The case of Catalonia, Spain. *Tourism Management*, 43-57.
- Higgins-Desbiolles, F. (2020). Socialising tourism for social and ecological justice after COVID-19. *Tourism Geographies*, 610-623.
- INAFED. (2020). *Enciclopedia de los municipios y delegaciones de México. Estado de Sinaloa*. Obtenido de Enciclopedia de los municipios y delegaciones de México. Estado de Sinaloa: <http://www.inafed.gob.mx/work/enciclopedia/EMM25sinaloa/municipios/25003a.html>

- INEGI. (2020). *Indicadores de la actividad turística*. Obtenido de Indicadores de la actividad turística: <https://www.inegi.org.mx/temas/itat/>
- INEGI. (2020). *México en cifras*. Obtenido de México en cifras: <https://www.inegi.org.mx/app/areasgeograficas/?ag=00>.
- Kavita, E., & Saarinen, J. (2016). Kavita, S. (2016), Tourism and rural community development in Namibia. policy issues review. *Fennia: International Journal of Geography*, 79-88.
- Kieffer, M., & Burgos, A. (2015). Productive identities and community conditions for rural tourism in Mexican tropical drylands. *Tourism Geographies*, 561-585.
- Koutra, C., & Edwards, J. (2012). Capacity building through socially responsible tourism development: a Ghanaian case study. *Journal of Travel Research*, 779-792.
- Lenao, M., & Saarinen, J. (2014). Community expectations from Rural tourism development at Lekhubu Island, Botswana. *Tourism Review International*, 223-236.
- Malek, A., & Costa, C. (2014). Integrating communities into tourism planning through social innovation. *Tourism planning and development*.
- Manyara, G., & Jones, E. (2007). Community-based tourism enterprises development in Kenya: An exploration of their potential as avenues of poverty reduction. *Journal of Sustainable Tourism*, 628-644.
- Mathew, P., & Sreejesh, S. (2017). Impact of responsible tourism on destination sustainability and quality of life of community in tourism destinations. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 83-89.
- Neumeier, S. (2016). Social innovation in rural development: identifying the key factors of success. *The Geographical Journal*, 34-46.
- Nyaupane, G. P., Morais, D. B., & Dowler, L. (2006). The role of community involvement and number/type of visitors on tourism impacts: A controlled comparison of Annapurna, Nepal and Northwest Yunnan, China. *Tourism Management*, 1373-1385.
- OECD. (2017). *Tourism Policy Review of Mexico, OECD Studies on Tourism*. Paris: OECD Publishing.
- OMT. (2019). *Panorama OMT de Turismo Internacional*. Madrid, España: OMT-UNWTO.
- OMT. (2020). *Recomendaciones de la OMT sobre turismo y desarrollo rural. Una guía para convertir el turismo en una herramienta de desarrollo rural efectiva*. Madrid: Organización Muncial del Turismo.

- OMT. (2020). *Turismo rural*. Obtenido de Turismo rural: <https://www.unwto.org/es/turismo-rural>
- OMT. (2020). *Turismo y el desarrollo rural: Nota técnica* . Obtenido de Turismo y el desarrollo rural: Nota técnica : <https://www.unwto.org/es/dia-mundial-del-turismo-2020/turismo-desarrollo-rural-nota-tecnica>
- OMT. (2020). *Turismo: Panorama 2020. Previsiones mundiales y perfiles de los segmentos de mercado*. Madrid, España: Organización Mundial de la Salud.
- ONU. (2019). *Más de 2000 millones de personas no tienen acceso a agua potable ni saneamiento básico*. Obtenido de Más de 2000 millones de personas no tienen acceso a agua potable ni saneamiento básico: <https://www.un.org/development/desa/es/news/sustainable/new-un-water-development-report.html>
- Penagos, A., & Ospina, C. (2019). *La agenda 2030 y la transformación de los territorios rurales: un desafío para institucionalidad latinoamericana. 2030. Alimentación, agricultura y desarrollo rural en América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile: FAO.
- Pinilla, V., Ayuda, M.-I., & Sáez, L.-A. (2008). Rural depopulation and the migration turnaround in mediterranean western Europe: A case Study of Aragon. *Journal of Rural and Community Development*, 1-22.
- Ramos, H., Stoddart, M., & Chafe, D. (2016). Assessing the tangible and intangible benefits of tourism: Perceptions of economic, social, and cultural impacts in Labrador's Battle Harbour Historic District. *Island Studies Journal*, 209-226.
- Razzaq, A., Mohamad, N., A. Kaderc, S., Mustafad, M., Ab. Hadi, M., Hamzah, A., & Khalifah, Z. (2013). Developing human capital for rural community tourism: using experiential learning approach. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 1835-1839.
- Secretaría de Turismo. (2017). *Estrategia para el Impulso y Desarrollo del Turismo de Naturaleza en México*. México: Subsecretaría de Planeación y Política Turística.
- U.S. Congress Joint Economic Committee. (2017). *Understanding Economic Challenges in Rural America*. U.S.: Democratic Staff of the Joint Economic Committee.
- Vaishar, A., & Šťastná, M. (2020). Impact of the COVID-19 pandemic on rural tourism in Czechia Preliminary considerations. *Current Issues in Tourism*, 1-5.

- WTTC. (2020). *Travel and Tourism Global Economic Impact and Trends 2020*. Londres: World Travel and Tourism Council. Obtenido de Economic impact reports.
- Žukovskis, J., & Shaposhnykov, K. (2018). Innovative development of the economy: global trends and national features. En S. V. Melnychenko, G. I. Mykhailichenko, & S. S. Kravtsov, *Innovative growth of the integrated tourism companies* (pág. 364). Kaunas, Lithuania: Aleksandras Stulginskis University.



Edición digital
Diálogo de Saberes Desde las Ciencias Económica, Administrativas y Contables
Volumen VII
Noviembre de 2023
Maracaibo, Zulia, Venezuela

Marilú Tibusay Acurero Luzardo, Martha Cecilia Méndez Prada,
María Elena Pérez Prieto y Lucimio Jiménez Paternina
Editores-Compiladores

Diálogo de Saberes

Desde las Ciencias Económica, Administrativas y Contables

Volumen VII

Este libro producto de investigaciones científicas vinculadas con el entorno de la región, evidencia la generación de nuevo conocimiento, ofrece propuestas de innovación, exploración de novedosos escenarios y la comprensión de los diferentes entes y sectores involucrados. Se utilizan conceptos que explican lo ontológico y epistemológico de ese mundo cambiante que nos rodea, enmarcado en las diversas teorías que manifiestan las científicidades de los hechos y fenómenos.



***Colección Compilación Académicas de Saberes
International LUZ e-book***