

FACTORES DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL:

Experiencias Significativas en la región Caribe



Brito Carrillo, Clara Judith | Castañeda Vega, Lisseth | Romero Alvarez, Yaneth
Vega mendoza, Yoleida | Serna Ortiz, Esmider Alberto | Gómez Mejía, Norberto
Santamaría Escobar, Álvaro Enrique | Redondo Silvera, Pedro Antonio

Factores de Desarrollo Organizacional: Experiencias Significativas en la región Caribe



UNIVERSIDAD SHIKII EKIRAJIA
DE LA GUAJIRA | PÚLEE WAJIRA



Factores de Desarrollo Organizacional: Experiencias Significativas en la región Caribe

© Clara Judith Brito Carrillo - Lisseth Castañeda Vega - Yaneth Romero Alvarez - Yoleida Vega mendoza - Álvaro Enrique Santamaría Escobar - Esmider Alberto Serna Ortiz - Pedro Antonio Redondo Silvera - Norberto Gómez Mejía

Proceso de arbitraje doble ciego:

Recepción: Diciembre de 2017

Evaluación de propuesta de obra: Febrero del 2018

Evaluación de contenidos: Marzo del 2018

Correcciones de autor: Mayo del 2018

Aprobación: Julio del 2018

Factores de Desarrollo Organizacional:

Experiencias Significativas en la región Caribe

Clara Judith Brito Carrillo

Universidad de la Guajira

Liseth Castañeda Vega

Universidad de la Guajira

Yaneth Romero Alvarez

Universidad de Sucre

Yoleida Vega mendoza

Universidad de la Guajira

Álvaro Enrique Santamaría Escobar

Universidad de Sucre

Esmider Alberto Serna Ortiz

Universidad de la Guajira

Pedro Antonio Redondo Silvera

Universidad de la Guajira

Norberto Gómez Mejia

Universidad de la Guajira



UNIVERSIDAD | SHIKII EKIRAJIA
DE LA GUAJIRA | PÚLEE WAJIIRA



1965

Factores de Desarrollo Organizacional: Experiencias Significativas en la región Caribe / compiladores Nadia Angélica Gisela León Castro, William Niebles Nuñez y Juan David De la Hoz Hernandez -- Barranquilla: Ediciones Corporación Universitaria Latinoamericana, 2018.

72 páginas; tablas; 17x24 cm
ISBN: 978-958-56979-1-1

1. Cultura organizacional de la asociación Sumuywajat del resguardo media y alta guajira municipio de Maicao la Guajira 2. Gestión de la innovación empresarial como elemento dinamizador del turismo en el departamento de la Guajira 3. Responsabilidad social empresarial para el fomento del emprendimiento en las escuelas públicas de Cartagena de Indias I. Clara Judith Brito Carrillo II. Lisseth Castañeda Vega III. Yaneth Romero Alvarez IV. Yoleida Vega mendoza V. Álvaro Enrique Santamaría Escobar VI. Esmider Alberto Sema Ortiz VII. Pedro Antonio Redondo Silvera VIII. Norberto Gómez Mejía. Corporación Universitaria Latinoamericana.

658.3 - Gerencia de personal (Gerencia de recursos humanos) - Sistema de Clasificación Decimal Dewey.

Corporación Universitaria Latinoamericana – Sistema de Bibliotecas

Deposito legal según el Decreto 460 de 1995. El fondo Editorial Ediciones de la Corporación Universitaria de la Costa se adhiere a la filosofía del acceso abierto y permite libremente la consulta, descarga, reproducción o enlace para uso de sus contenidos, bajo una licencia de Creative commons Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 4.0 Internacional.
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.es>



© Ediciones Corporación Universidad Latinoamericana
Calle 58 55 -24ª
<http://libros.ul.edu.co/index.php/libros>
cinpro@ul.edu.co

Barranquilla - Colombia
Diciembre 2018
Barranquilla

Made in Colombia

En honor a nuestras familias.

COLABORADORES

Nadia Angélica Gisela León Castro
Compilador

William Niebles Nuñez
Compilador

Juan David De la Hoz Hernandez
Compilador

Leidy Haidy Perez Coronell
Editor

Jorge Armando Navarro Beltran
Editor

TABLA DE CONTENIDO

<i>Capítulo 1</i>	21
CULTURA ORGANIZACIONAL DE LA ASOCIACIÓN SUMUYWAJAT DEL RESGUARDO MEDIA Y ALTA GUAJIRA MUNICIPIO DE MAICAO LA GUAJIRA	21
<i>Capítulo 2</i>	37
GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN EMPRESARIAL COMO ELEMENTO DINAMIZADOR DEL TURISMO EN EL DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA	37
<i>Capítulo 3</i>	61
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA EL FOMENTO DEL EMPRENDIMIENTO EN LAS ESCUELAS PÚBLICAS DE CARTAGENA DE INDIAS	61

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Estrategias socio administrativa en el desempeño laboral .	24
Tabla 2 ¿Considera usted que la comunicación fortalece las relaciones interpersonales en el clima laboral en la IPSI Asocabildo?	30
Tabla 3 ¿En la IPSI Asocabildo existe calidad laboral?.....	31
Tabla 4 ¿Considera Usted que los niveles de producción dependen del Liderazgo socio administrativo de la asociación Sumuywajat de los resguardo media y alta guajira, que interactúa en la IPSI Asocabildo?	32
Tabla 5 Relación de autores y conceptos	42
Tabla 6 Modelos de gestión de la innovación	50
Tabla 7 N=37.....	54

LISTA DE GRAFICAS

Grafico 1 Distribución porcentual de la tabla 2	31
---	----

PROLOGO

El desarrollo organizacional se concibe como crecimiento y creación de valor en las empresas, el crecimiento puede ser visto desde varias aristas: tamaño de la empresa, mejoramiento de la capacidad productiva, mayor capacidad de los trabajadores y adecuación de ambientes de trabajos seguros. Por su parte, crear valor en las empresas va más allá del concepto financiero, se refiere a generar valor administrativamente, esto implica, al talento humano, los modelos de gestión, el ambiente de trabajo y la estructura organizacional.

Desde esta mirada, el libro aporta al concepto de desarrollo empresarial al tratar factores primordiales para que se pueda generar dicho desarrollo, tales como la cultura organizacional, la gestión de la innovación y la responsabilidad empresarial, considerados de mucha importancia en estos momentos dadas las exigencias del entorno y las características de los mercados donde se operen.

Dicho de esta manera, hablar de cultura organizacional, pero de agentes externo a las organizaciones, muestra las características culturales de territorio que pudiese incidir en ella. Asimismo, tratar la gestión de la innovación como un elemento que ayudaría a un sector económico a crecer, denota la preponderancia de las empresas en la sociedad moderna. De igual manera, la responsabilidad social refleja el compromiso, de las empresas que han logrado crecer con principios corporativos, en aportar al respeto de una localidad desde la vista del ambiente y las normas.

Vista así las cosas, el libro que los autores presentan a la comunidad académica se constituye en un aporte significativo para futuras investigaciones y constituye en un instrumento para entender como el desarrollo organizacional favorece el desarrollo de las localidades circundantes.

Adm. Lorena Hoyos Babilonia
Magister en Prevención de Riesgos laborales

Capítulo 1

Cultura organizacional de la asociación sumuywajat del resguardo media y alta guajira, municipio de Maicao la Guajira

Clara Judith Brito Carrillo
Universidad de la Guajira
clarabrito@uniguajira.edu.co

Lisseth Castañeda Vega
Universidad de la Guajira
lcastanedav@uniguajira.edu.co

Yaneth Romero Alvarez
Universidad de Sucre
yaneth.romero@unisucre.edu.co

1. INTRODUCCIÓN

Desde diferentes perspectivas los resultados de la investigación Análisis de los factores socio administrativos que interactúan en el desempeño laboral de los funcionarios de la IPSI clínica wayuu Asocabildo en el municipio de Maicao, La Guajira, permitieron inmischuirse de manera integral y previa concertación con las autoridades que administran y gestionan los procesos implícitos en la empresa prestadora de servicios de salud, tal como se enuncia.

Asocabildos y Asociación Sumuywajat del Resguardo de la media y Alta Guajira, se encuentra operando en nueve de los quince municipios del departamento de La Guajira, con un total de 118.707 afiliados, de los cuales 91-850 son integrantes de comunidades indígena (77,%)y 26.857 no indígenas. (23%) • El departamento de La Guajira tiene 690480 (47% son indígenas (Wayuu, Wiwas, Koguis, Zenu etc.) personas afiliadas al Régimen Subsidiado, la EPSI Anas Wayuu tiene el 17% de esa población afiliada a nuestra Entidad. La EPS indígena ANAS WAYUU, fue creada por la iniciativa de las Autoridades Tradicionales de la etnia Wayuu integrantes de la Asociación de Cabildos y Autoridades Tradicionales de la Guajira.

Es preciso resaltar, que dada la importancia de las problemáticas abordadas, se relaciona con la Sub Líneas de investigación denominada ***Gestión del conocimiento organizacional***, para tales fines, la metodología utilizada en la investigación fue el método mixto (cuali-cuantitativo), porque suministra comprensión de las razones y motivaciones subyacentes de las personas. Por consiguiente, el enfoque cuantitativo, usa la recolección de datos para probar hipótesis con base a la medición numérica y el análisis y estadísticos para establecer patrones de comportamiento y probar teorías Tamayo y Tamayo (2010). La población objeto de estudio de la presente investigación está constituida por. (35) funcionarios de la IPSI Asocabildo de la ciudad de Maicao.

En vista de lo anterior, se esboza la oferta y demanda en la prestación de los servicios en salud que brindan la empresa familiar conformada por los Resguardo de la media y Alta Guajira, representada por la cultura wayuu del departamento de La Guajira, la cual se ha posicionado por el liderazgo, autonomía e identidad desplegando servicios con calidad y confiabilidad contando con talento humano idóneo, comprometidos con el bienestar de las comunidades indígenas para satisfacer las necesidades de clientes internos y externos.

No obstante, se requiere de la formulación de estrategias socio administrativas, que garanticen las interacciones en el desempeño laboral de los funcionarios de la IPSI

clínica wayuu Asocabildo en el municipio de Maicao, si se tiene en cuenta los postulados de Gómez. Carlos. (2011, p. 11), el clima organizacional, llamado también clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizacional, es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejorar en el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas. Un estudio de clima organizacional permite detectar aspectos clave que puedan estar impactando de manera importante el ambiente laboral de la organización.

En este sentido, se visibiliza la necesidad, de romper con esquemas muy tradicionales, que poseen una afectación frente al abuso de poder, el liderazgo inadecuado, la carencia de una comunicación asertiva e inefectivas relaciones interpersonales, los cuales puede de una u otra forma conducir al aumento de comportamientos perjudiciales y generar un clima laboral no optimo lo cual sería contradictorio frente a la misión y visión institucional.

Al respecto, Robbins (2004); puntualiza “El desempeño con la capacidad de coordinar y organizar las actividades que al integrarse modelan el comportamiento de las personas involucradas en el proceso productivo”. Por su parte, Faria (1995) considera el desempeño laboral como el resultado del comportamiento de los trabajadores frente al contenido de su cargo, sus atribuciones, tareas y actividades, depende de un proceso de mediación o regulación entre él y la empresa.

No ajeno a ello, resulta importante brindar estabilidad laboral a los trabajadores que ingresan a las empresas tratando de ofrecerles los más adecuados beneficios según sea el caso, acorde al puesto que va a ocupar. De eso depende un mejor desempeño laboral, el cual ha sido considerado como elemento fundamental para medir la efectividad y éxito de una organización. Pedraza, E, Amaya, G. & Conde, M. (2010. p. 16).

Es por ello, que se requiere de una cultura organizacional de la asociación Sumuywajat del resguardo media y alta guajira municipio de Maicao La Guajira, para que desde la EPS indígena ANAS WAYUU y por ende en la IPSI clínica wayuu Asocabildo, se propenda por una óptima satisfacción laboral, la cual se refiere a la actitud que adopta la persona con respecto a su trabajo, una persona satisfecha laboralmente adopta actitudes positivas.

En consideración, Robbins (2007), señala:

La satisfacción en el trabajo, como la conducta de un individuo hacia su trabajo, donde una persona satisfecha profesionalmente tiene actitudes positivas; mientras si una persona se halla insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia el mismo. Es decir, se trata de la actitud general ante el trabajo propio, resaltando la diferencia entre la cantidad de recompensas recibidas y la cantidad deseada por los trabajadores. Ivancevich, et al (2009), señalan que la satisfacción del

personal es una actitud que los individuos mantienen con respecto a sus funciones laborales.

En otras palabras, Chiavenato Idalberto, (201, p 7), señala “La eficiencia y eficacia en las organizaciones con las que las personas trabajan en conjunto para alcanzar objetivos comunes depende directamente de la capacidad de aquellos que ejercen directamente de la capacidad de aquellos que ejercen la función administrativa”. A hora bien, el desarrollo del conocimiento humano por sí mismo no producirá efecto alguno si la calidad de la administración aplicada a grupos organizados de personas no permite una utilización eficaz de los recursos humanos y materiales.

Tabla 1 Estrategias socio administrativa en el desempeño laboral

ENFOQUES	ESTRATEGIAS	GESTION SOCIO ADMINISTRATIVA
Infante T. Ramón E. (2008, Noviembre 26). Los incentivos y la motivación laboral	Clima y ambiente organizacional	Propiciar un óptimo ambiente laboral para evitar malas relaciones personales e interpersonales en la IPSI Clínica Wayuu Asocabildo
	Cultura Clima organizacional comportamiento humanos	Generar sentido de pertenencia empresarial
	Trabajo en equipo	Visibilizar un trabajo de calidad sin presiones internas y externas.
	Incentivos laborales	Contribuir con el bienestar integral de los funcionarios para prevenir recargas laborales. Genera capacidad crítica, analítica, propositiva, actitud proactiva, para ejercer un liderazgo efectivo

Elaboración investigadores, 2018

Cabe advertir los planteamientos de cultural organización de Otero (1994,citado en González & Forero, 2010, p.14), “Esta dada por el sistema de Inter influencias, normas, valores, el modo de actuar y reaccionar, el lenguaje, las formas de comunicación, el estilo de comportamiento, la historia compartida por los miembros de la organización y la propia interacción con el entorno.”

BASES TEÓRICAS

De acuerdo con Denison & Mishra (1995, p. 204)

“La relación entre la cultura y el funcionamiento de las organizaciones sociales ha sido un tema recurrente en las ciencias sociales por cerca de 50 años. Sociólogos, antropólogos sociales y psicólogos sociales, han presentado frecuentemente la cultura y la ideología como características integrales de las organizaciones sociales. Algunos autores se centraron en la cultura como uno de los aspectos críticos para la adaptación de las organizaciones sociales, y entendieron la cultura como un sistema de “patrones de comportamiento socialmente transmitidos que sirven para relacionar las comunidades humanas con sus valores ecológicos”. Esta perspectiva también se ha visto reflejada en los trabajos de algunos etnógrafos y psicólogos. Asimismo, algunos investigadores organizacionales se han ocupado de la relación entre cultura y la organización pero rara vez han desarrollado teorías explícitas de cultura organizacional o presentadas evidencias de soporte. Se han visto progresos en áreas de investigación relacionadas como la Socialización y el Cambio pero con pocas excepciones se ha prestado muy poca atención al tema de Cultura Organizacional”

Así mismo, se denota aspectos muy inherente al objeto de investigación si se tiene en cuenta los conceptos cultura y organización, están estrechamente interrelacionados, pues la definición más general que puede darse de organización, hecha por Etzioni (1964, p. 3), es que son grupos humanos que pretenden el logro de unos objetivos y por ello las organizaciones son en sí mismas un fenómeno cultural que varía según el estado de desarrollo socio político de una sociedad (Chica, 2009, p.2). De igual manera Pettigrew (1979, p.574) “la cultura de una empresa se manifiesta a través de los símbolos: lenguaje, ritos, mitos, etc., que son creados y difundidos por ciertos directivos para influir sobre el comportamiento de los miembros de la empresa”.

En términos generales se evidencian los argumentos de Anzizu, J. (1985, p.17),

“El conjunto de principios y creencias básicas de una organización que son compartidos por sus miembros y que la diferencian de otras organizaciones. Este conjunto de principios y creencias han sido aceptados por la organización de una manera inconsciente como propios a través de los años, y se manifiestan exteriormente a través de las políticas, estructuras, procedimientos, normas de conducta, signos

externos, etc. Los principios y creencias suelen desarrollarse dentro del marco macro cultural en que la organización está inmersa a partir de los valores e ideas del fundador y con el tiempo se van concretando en un conjunto coherente o paradigma cultural”

Alabart, (2002, p.7) “es un conjunto de paradigmas, que se forman a lo largo de la vida de la organización como resultado de las interacciones entre sus miembros, de estos con las estructuras, estrategias, sistemas, procesos, y de la organización con su entorno, a partir de las cuales se conforman un conjunto de referencias, que serán válidas en la medida que garanticen la eficiencia y la eficacia de la organización.”

Para Omar Aktouf, la cultura es un conjunto complejo y multidisciplinario de casi todo lo aquello que constituye la vida en común en los grupos sociales en este sentido una cultura no significa unidad u homogeneidad o monolitismo. Aunque el humanismo reconoce la importancia del rol del directivo, exige por parte de éste un compromiso auténtico y personal, orientado a lo humano y menos burocrático. Por tanto no desconoce que las personas por naturaleza tienen valores que han sido construidos y validados a lo largo de toda su vida” (Martínez, S., 2012, p.1).

Desempeño laboral como eficiencia organizacional

Es así que (Palaci 2005: 155) plantea que: “El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo”. Estas conductas, de un mismo o varios individuo(s) en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional.

En términos generales (Robbins, 2004) puntualiza: El desempeño laboral complementa al determinar, como uno de los principios fundamentales de la psicología del desempeño, es la fijación de metas, la cual activa el comportamiento y mejora el desempeño, porque ayuda a la persona a enfocar sus esfuerzos sobre metas difíciles, que cuando las metas son fáciles. Por consiguiente es una apertura para visibilizar que los factores socio-admirativos son vitales y fundamentales para lograr un óptimo clima organizacional y laboral de los funcionarios en los entes gubernamental y no gubernamentales.

Liderazgo en la estructura organizativa

El liderazgo juega un papel vital en la aplicación y observancia de la estructura organizativa. Si una estructura es eficaz, pero no tiene forma de rendición de cuentas o maneras de hacer cumplir las políticas, la estructura no será productiva. Por ejemplo, si

una política de la compañía para una tienda de café es que los empleados puedan tener una bebida gratis 30 minutos antes de su turno, pero el líder del equipo permite a los empleados conseguir bebidas gratis en cualquier momento, lo que sucederá es que la política se vuelve obsoleta porque no se aplica. El liderazgo efectivo refuerza y alienta a otros a obedecer la política de empresa (Papa, 2014).

De acuerdo con los postulados de...

Robbins & Judge (2013, p.512), la denomina “Percepción que comparten todos los miembros de la organización: Sistema de significados compartidos”. Asimismo, la Cultura ayuda a la organización a distinguirse de otra; implementa el sentido de identidad y unidad; enfoca el interés en la mayoría más que en el interés propio; fortalece la estabilidad del sistema social como un pegante social que mantiene a la organización unida; sirve como mecanismo de control y moldea las actitudes y el comportamiento de los empleados

En términos generales, recientes investigaciones de cultura citan las definiciones de Schein o derivan de sus trabajos, con los cuales concuerdan los autores. Las raíces sociológicas de Schein (1987, p.383) y sus intereses en la integración de nuevos trabajadores son evidentes en su definición:

“Cultura organizacional es el patrón de premisas básicas que un determinado grupo inventó, descubrió o desarrolló en el proceso de aprender a resolver sus problemas de adaptación externa y de integración interna y que funcionaron suficientemente bien a punto de ser consideradas válidas y, por ende, de ser enseñadas a nuevos miembros del grupo como la manera correcta de percibir, pensar y sentir en relación a estos problemas... Es la premisa que subyace en los valores y la cual determina los patrones de comportamiento y elementos visibles como la arquitectura, el diseño de las oficinas, los códigos de vestimenta, entre otros”.

Como se mencionó anteriormente, cada uno de los conceptos emitidos desde las bases teóricas anteriormente descritos, guarda una estrecha relación con los resultados de la investigación Análisis de los factores socio administrativos que interactúan en el desempeño laboral de los funcionarios de la IPSI clínica wayuu Asocabildo en el municipio de Maicao, La Guajira, de una u otra forma cada una de las definiciones sobre cultura, normas, valores, creencias, lenguaje, lo que indica que prevalece el respeto de uso y

costumbres, sin lugar a dudas poseen elementos comunes propios de la cosmovisión de la etnia wayuu.

2. METODOLOGIA

Un grupo focal puede definirse como una discusión cuidadosamente diseñada para obtener las percepciones de una muestra sobre un área particular de interés (Krueger, 1991, p. 18). Los grupos focales están enraizados en una tradición desarrollada a partir de 1930 que intentaba conocer los mundos a través de las personas que los vivían. Algunas de las áreas que han beneficiado del uso de los grupos focales son la Planificación Estratégica, la identificación de necesidades, y la evaluación de programas.

El objetivo de un grupo focal es promover la apertura de los participantes. Para algunos individuos, la auto exposición les resulta fácil, natural y cómoda, para otros difícil e incómoda porque la auto exposición requiere confianza, esfuerzo y coraje (Krueger, 1991: 23) citado por (Reyes, 2000). Estos grupos se caracterizan por estar constituidos por personas que poseen ciertas características en común.

Estas personas proveen datos o información de naturaleza cualitativa mediante su participación en una discusión enfocada (Krueger, 1991, p. 44). Los grupos deben ser lo suficientemente pequeños como para permitir la oportunidad a cada participante de compartir su conocimiento y a la vez lo suficientemente grandes como para proveer una diversidad de percepciones sobre el asunto de interés.

Los procedimientos cualitativos como los grupos focales o las entrevistas individuales, capacitan al investigador para alinearse con el participante y descubrir cómo la persona ve la realidad. Al igual que otros procedimientos de las Ciencias Sociales, la validez de éstos depende de los procedimientos usados y del contexto donde son usados (Reyes, 2000).

Tipo de investigación

La investigación Análisis de los factores socio-administrativos en la IPSI Asocabildo se orientó bajo los criterios metodológicos, es decir, los procedimientos que permitieron darle respuesta al problema planteado. Se precisan a continuación: Tipo y diseño de investigación, población, muestra, fuentes de recolección de la información, técnicas e instrumentos, procesamiento y análisis de los datos y tipo de muestreo; el presente estudio se desarrollará teniendo en cuenta los criterios necesarios que se implementan en los procesos investigativos.

El enfoque de esta investigación es mixto. Según la definición de Roberto Hernández Sampieri y Paulina Mendoza “Los métodos mixtos representan un conjunto de

procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio.

Según Fidiás G. Arias, 2006, define “La población de estudio, como el conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio. Para tales efectos este estudio permite conocer desde la población finita, los sujetos a investigar, la se encuentra definida como una agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran. Al mismo tiempo, existe un registro documental de dichas unidades”.

Así mismo, La población objeto de estudio de la presente investigación está constituida por. (35) funcionarios de la IPS Asocabildo de la ciudad de Maicao Según Bonilla (2011), población es un conjunto de unidades o elementos que pueden ser un grupo de personas, grupo de familias, empresas, entidades, manzanas, barrios, objetos, etcétera

Según la fuente de información

En este orden de ideas, el presente estudio se suscribe en un diseño de campo, debido a que los datos de interés para el estudio se recolectaron de manera directa en la IPS Asocabildo, considerando la población objeto de estudio. En este sentido Bernal (2010) establece que la investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos sin manipular o controlar variable alguna.

La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes

Como fuente primaria se puede determinar la información recolectada en el trabajo de campo, mediante la utilización de la técnica de observación, los instrumentos como censos poblacionales y entrevistas focalizadas con los miembros de la población en estudio localizado geográficamente condiciones de trabajo de los funcionarios de la IPSI clínica wayuu Asocabildo en el municipio de Maicao, previa concertación la asociación Sumuywajat del resguardo media y alta guajira.

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Se puede observar como indicador de análisis, que en un 38%, de los encuestados, expresan que A Veces, se presentan una correlación directa entre clima organizacional, comunicación y relaciones interpersonales, este factor es fundamental en una cultura organización, sin embargo se denota que la asociación Sumuywajat del

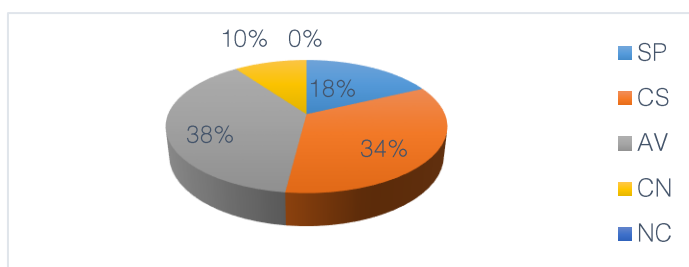
resguardo media y alta guajira, deberá replantear alguna estrategias que permitan en las EPS Anas Wayuu y por ende en revisar las manifestaciones de los funcionarios de la IPSI clínica wayuu Asocabildo en el municipio de Maicao La Guajira, para el logro de metas alcanzables al interior de la institución.

Tabla 2 ¿Considera usted que la comunicación fortalece las relaciones interpersonales en el clima laboral en la IPSI Asocabildo?

DIMENSION		REPUESTAS										PROMEDIO
		SP		CS		AV		CN		NC		
N°	ITEMS: SUBDIMENSIONES	5		4		3		2		1		
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
8	¿La comunicación fortalece las relaciones interpersonales en el clima laboral en la IPSI Asocabildo?	9	18%	17	34%	19	38%	5	10%	0	0%	3,6

Fuentes investigadores, 2018

Figura 1 Distribución porcentual de la tabla 1



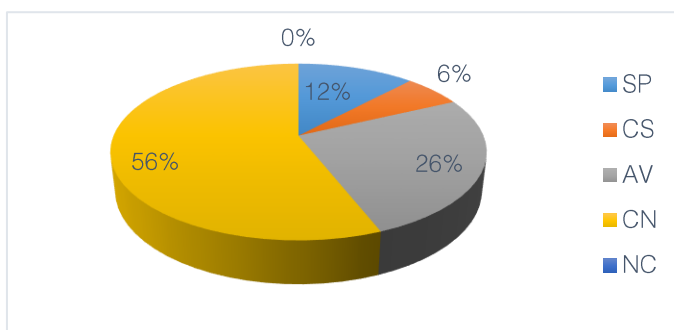
Fuentes investigadores, 2018

Tabla 3 ¿En la IPSI Asocabildo existe calidad laboral?

DIMENSION		REPUESTAS										PROMEDIO
		SP		CS		AV		CN		NC		
N°	ITEMS: SUBDIMENSIONES	5		4		3		2		1		
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
6	¿En la IPSI Asocabildo existe calidad laboral?	28	56%	3	6%	13	26%	6	12%	0	0%	3,7

Fuentes investigadores, 2018

Gráfico 1 Distribución porcentual de la tabla 2



Fuentes investigadores, 2018

En la gráfica se observa aspectos enunciados en los resultados de la investigación Análisis de los factores socio administrativos que interactúan en el desempeño laboral de los funcionarios de la IPSI clínica wayuu Asocabildo en el municipio de Maicao La Guajira. Lo cual conlleva a repensar sobre si existe calidad laboral, en la IPSI Asocabildo, se verifica, que el 56% de los funcionarios son reiterativos en Casi nunca, lo cual posee unas repercusiones en la consecución de los logros propuestos por la empresa

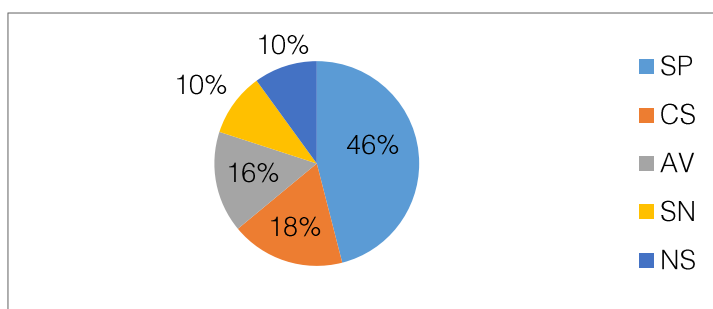
prestadora de servicios de salud y por ende garantiza inestabilidad emocional y motivacional en los funcionarios.

Tabla 4 ¿Considera Usted que los niveles de producción dependen del Liderazgo socio administrativo de la asociación Sumuywajat de los resguardo media y alta guajira, que interactúa en la IPSI Asocabildo?

DIMENSIÓN		REPUESTAS										PROMEDIO
		SP		CS		AV		CN		NC		
N°	ITEMS: SUBDIMENSIONES	5		4		3		2		1		
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
4	¿Considera usted que los niveles de producción dependen del liderazgo socio administrativo de la asociación Sumuywajat del resguardo media y alta guajira, que interactúa en la IPSI Asocabildo?	23	46%	9	18%	8	16%	5	10%	5	10%	3,3

Fuentes investigadores, 2018

Figura 2 Distribución porcentual de la tabla 3



Fuentes investigadores, 2018

En la gráfica se denota aspectos sobresaliente con relación a los niveles de producción y Liderazgo socio administrativo, inherentes a la cultura organizacional, poderosamente llama la atención, porque el 46% de los encuestado manifiestan que siempre, en la IPSI Clínica Wayuu Asocabildo en el municipio de Maicao La Guajira, los logros no se establecen de manera estratégica, dada las características y exigencias de la asociación Sumuywajat del resguardo media y alta guajira. Por tanto se puede afirmar que las decisiones dependen en un 100% de los socios y directivos de Asocabildos y Asociación Sumuywajat.

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Desde diferentes perspectivas, los resultados de la investigación Análisis de los factores socio administrativos que interactúan en el desempeño laboral de los funcionarios de la IPSI clínica wayuu Asocabildo en el municipio de Maicao, La Guajira, se encuadran a través de los objetivos generales y específicos, los cuales permiten obtener un amplio conocimiento a través de las bases teóricas, de manera lógica y coherente, mediante el objeto de que se pretender investigar , implícito a ello, las apreciaciones del proceso metodológico, que se entrelazan unificadamente con criterios válidos para abordar las diferentes tipologías de las problemáticas laborales en el desempeño laboral de la Institución prestadora de servicio de salud Asocabildo

Ardouin, (2000) citado por Vallejo y Agulló (2004), señala “La motivación se define como la voluntad que poseen los individuos para realizar esfuerzos con el fin de alcanzar las metas de la organización y a su vez satisfaciendo la de el mismo”, en consideración, se puntualiza que desde la multiplicidad de concepto con relación al clima y cultura organizacional, se requiere de la implementación de estrategias, que incidan para lograr un óptimo desempeño laboral, lo cual repercute positiva o negativamente en el ambiente interno de la IPSI Clínica Wayuu Asocabildo, en este orden de ideas, la cultura organización, debe establecer un hilo conductor ligado al grado de motivación de los empleados y/o funcionarios, en lo que es procedente para lograr un clima agradable, lo cual permite establecer relaciones satisfactorias, comunicación, colaboración y confianza entre jefes, compañeros, clientes etc. Finalmente, se agrega, que no pueden inmiscuirse el respeto de usos y costumbres de la etnia wayuu, porque se pierde el horizonte en la cultura organización, lo cual es lesivo para la prestación de servicios de salud.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Los socios y directivos de la asociación Sumuywajat de los resguardo media y alta guajira, deben prevenir situaciones de alto riesgo, que pueden incidir negativamente, en los factores socio administrativos que interactúan en el desempeño laboral de los

funcionarios de la IPSI clínica wayuu Asocabildo en el municipio de Maicao, La Guajira. Para que exista un óptimo empoderamiento a nivel externo e interno, dependerá en gran medida de los factores motivacionales en el desempeño laboral, lo cual puede traducirse en interés por el trabajo, niveles de productividad, satisfacción laboral, cumplimiento de las tareas, y otras gestiones administrativa y gerencial.

No obstante, al visibilizar la primacía del respeto de usos y costumbres de la etnia wayuu a través de su cosmovisión en las decisiones socio administrativas, se diluye los fundamentos estructurales de la cultura organizacional perdiendo su horizontalidad, por tanto, en la IPSI Clínica Wayuu Asocabildo Maicao La Guajira, debe prevalecer funcionarios y clientes satisfechos, lo cual concurriría como generador de sentimientos de lealtad y pertinencia, que accedan a elevar el nivel de productiva, si se tiene en cuenta la oferta y demanda de los servicios de salud, y, solo su impacto y cobertura se lograra mediante incentivos socio laborales que propendan por la cultura de la calidad, a través del aprovechamiento de las áreas de oportunidad

Finalmente, se recomienda, generar espacios para repensar desde diferentes perspectivas, que la vida laboral depende en gran medida de los estímulos, que se derivan de la cultura organizacional, es importante contar con el conocimiento de los factores que influyen en la calidad de vida socio laboral y administrativos de sus funcionarios y/o empleados, debido a que el trabajo es una actividad humana individual y colectiva, que requiere de una serie de contribuciones entre ellas: esfuerzo, tiempo, aptitudes, habilidades, donde los individuos aportan, esperando a cambio no solo retribuciones económicas, materiales, asimismo psicológicas y sociales, que contribuyan a satisfacer sus necesidades carencias de afecto, manipulaciones y vulnerabilidad, recargas laborales y la influencia negativa que ejercen decisiones de esquemas muy tradicionales, no acorde a las exigencias de un mundo complejo que requiere de soluciones a corto plazo para contrarrestar las afectaciones de imposiciones culturales arraigadas en territorios ancestrales.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alabart, Y. (2002). Cambio Cultural, a partir de la implementación de procesos de mejora continua en la empresa cubana. <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/yeculcu.htm>
- Anzizu, J.M. (1985) “Cultura organizativa. Su incidencia en el funcionamiento y desarrollo de la empresa”. *Alta Dirección*, 120
- Bernal, (2010), Metodología de la investigación, editorial Pearson, México.
- Bonilla, (2011), Metodología de la investigación, Editorial Gente nueva Bogotá D.E., Colombia

- Brito, C Clara Judith. investigador principal & Ceballo, Iguaran y Mendoza, Auxiliares de Inv (2018), Análisis De Los Factores Socio Administrativos Que Interactúan En El Desempeño Laboral De Los Funcionarios De La IPSI Clínica Wayuu Asocabildo En El Municipio De Maicao, La Guajira, Informe de investigación centro de investigaciones universidad de La Guajira
- Chica, S. A. (2009). Aproximaciones teóricas y estudios específicos en torno a la cultura organizacional en Colombia. *Colombia Polémica: Revista De Los Estudiantes De La Facultad De Ciencias Políticas Y Administrativas De La Esap / Esap. Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas*. 10. 26-43. Recuperado el día 18 de Noviembre en s=0
- Etzioni, A. (1964). *Modern Organizations. Foundations of Modern Sociology Series*. Prentice-Hall, Inc. Englewood Cliffs, New Jersey. [Versión de Bibliotheca FacultatisPhilosophiae Universitatis Catholicae de Petro Pazmany Nominatae]. Recuperado de http://biblsrc.btk.ppke.hu/Szociologia/08EtzioniAmitai_Modern_Organizations.pdf
- Chiavenato Idalberto, Introducción a la teoría general de la administración. Editorial MC Graw Hill. Octava edición. México. 2011 Pág. 7
- Hernández, Fernández y Baptista (2014). Introducción a la Metodología. Editorial McGraw Hill, México
- Denison, D.R. & Mashra, A.K. (1995). Toward a Theory of Organizational Culture and Effectiveness. *Organization Science, Vol. 6, No. 2 (Mar - Apr., 1995), pp. 204 - 223*. Recuperado el día 8 de Marzo de 2012 en la base de datos JSTOR.
- Gómez. Carlos. Diseño, 2011. Construcción y validación de un instrumento que evalúa clima organizacional en empresas colombianas, desde la teoría de respuesta al ítem. Acta Colombiana de Psicología. Bogotá. 2011. Pág. 11 (97)-113, 04
- G. Arias. Fidias. Proyecto de investigación. Sexta edición, Editorial Episteme. C.A. Caracas Venezuela 2006. Pág. 81
- Krueger, (1991). La Metodología de la Investigación mediante grupos focales editorial Pirámide, Madrid
- Palaci (2005), Desempeño laboral del personal administrativo The requested URL /search?q=cache:_1O1qGtUC54J:www.scielo.org.ve/scielo.php%3Fscript%3Dsci_arttext%26pid%3DS1315-95182010000300010+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=co was not found on this server. That's all we know
- Papa, (2014). Recuperado el 18 de 116 de 2018, de Problemas de las estructuras organizacionales: http://www.ehowenespanol.com/problemas-estructuras-organizacionales-lista_105030
- Pedraza, E, Amaya, G. & Conde, M. (2010. P. 16). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. Revista de Ciencias Sociales. Maracaibo

- Pettigrew, (1979). On Studying Organizational Cultures. *Administrative Science Quarterly*, 24(4), 570-581. Recuperado de <http://www.jstor.org/stable/2392363>
- Reyes (2000). Reyes, T. (2000). Métodos cualitativos de investigación los grupos focales y el estudio de casos Fórum empresarialforum-empresarial.uprrp.edu/volúmenes/4-2/4.pdf
- Robbins, S. & Judge, T. (2013). *Organizational Behavior*, 15th ed., Estados Unidos, Pearson Prentice Hall
- Tamayo y Tamayo. M. (2007). Proceso de la Edición. Limusa, México

Capítulo 2

Gestión de la innovación empresarial como elemento dinamizador del turismo en el departamento de la Guajira

Yoleida Vega Mendoza
Universidad de la Guajira
yvega@uniguajira.edu.co

Liseth Castañeda Vega
Universidad de la Guajira
lcastanedav@uniguajira.edu.co

Alvaro Enrique Santamaria Escobar
Universidad de Sucre
alvaro.santamaria@unisucre.edu.co

1. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación analizará la gestión de la innovación Empresarial como elemento dinamizador del turismo en el departamento de La Guajira, teniendo en cuenta que el turismo es considerado uno de los potenciales de desarrollo económico de la región. En este sentido, se busca que tanto el gobierno a través de sus planes de desarrollo y los operadores del turismo presentes actualmente en el territorio, generen iniciativas de cambios a través de la gestión y la innovación, para ofertar productos y servicios innovadores a propios y extraños. Así mismo se espera satisfacer las necesidades y exigencias de los consumidores de estos productos y servicios que enalancen la oferta turística del departamento; incluyendo en su portafolio de servicios productos innovadores que permitan al consumidor el disfrute de una gama de ofertas tanto recreativas como culturales, que muestren la autenticidad étnica y pluricultural de nuestro departamento, que lleven consigo cambios en algunos hábitos de consumo de las personas.

En este sentido, el presente análisis corresponde a un estudio de caso, el cual corresponde a un estudio descriptivo, el cual consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento y los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. Así mismo tienen como misión observar y cuantificar la modificación de una o más características en un grupo, sin establecer relaciones entre éstas. Es decir, cada característica o variable se analiza de forma autónoma o independiente. (Arias, 2006 a, p.25). En este contexto, la presente investigación se realizó analizando de manera independiente los conceptos sobre gestión de la innovación empresarial, a su vez teniendo en cuenta la relación existente entre las variables, desde una perspectiva interna, es decir, como el fenómeno de innovación es considerado un aporte fundamental para el logro de los resultados resultado finales de los procesos desarrollados para promover la actividad turística.

En este orden de ideas, en el ámbito empresarial la Gestión es un factor determinante para liderar los procesos de una organización, de acuerdo con el industrial francés, Henry Fayol (1841-1925), creador de la primera escuela de gestión y fue llamado el padre de la administración, responsable del desarrollo de los principales conceptos clásicos de gestión de la planificación, organización, desarrollo, personal, coordinación y elaboración de presupuestos. Así mismo, fue el primero en desarrollar la importancia de las comunicaciones en las organizaciones.

Como resultado de su experiencia de gestión, Fayol creía firmemente que las teorías de gestión podrían ser desarrolladas y enseñadas a otros. Fue uno de los

colaboradores más prestigiosos en los conceptos modernos de la gestión que insistió en que la teoría de la administración era aplicable a todas las formas de cooperación humana organizada.

No obstante, la organización y coordinación de las actividades de un negocio con el fin de lograr objetivos definidos; la gestión a menudo es incluida como un factor de producción junto con maquinaria, materiales y dinero. De acuerdo al gurú de la gestión, Peter Drucker, (1942), analizó la cuestión de la posibilidad de la libertad individual en una sociedad industrial. Para esa época ya había comenzado a trabajar como consultor, la profesión que lo acompañaría a lo largo de su vida, asesorando a grandes y pequeñas empresas, agencias gubernamentales y organizaciones sin fines de lucro, en los Estados Unidos, Europa, América latina y Asia.

Así mismo, Peter Drucker, (1946), se refiere a el nacimiento del Management, como punto de partida en su trabajo como pensador del management lo constituyó, a partir de su libro "Concept of the Corporation" (El concepto de la corporación), donde analizó a una de las mayores corporaciones estadounidenses, la General Motors, y mostró la importancia de la descentralización para el crecimiento y el fortalecimiento de una compañía; el éxito de esta obra demostró que en esos años había un gran interés por la gestión.

En consecuencia, Drucker, (1954), define a la gestión como una práctica y una disciplina en sí misma. Es allí entonces, cuando presenta el concepto de "gestión por objetivos" como una genuina filosofía de management, y brinda una valiosa guía práctica para los gerentes interesados en evaluar su desempeño, diagnosticar sus propias fallas y mejorar su productividad, así como la de su empresa. De esta manera, Drucker se proponía llegar al común de la gente interesada en aprender a administrar, algo que en ese entonces estaba reservado para una elite. Razones por las cuales este libro fue considerado como, la primera "Biblia" de la gestión, una especie de manifiesto de lo que para Drucker no era una ciencia ni un arte sino una profesión, que, como la medicina o la abogacía, debía aspirar a extraer lo mejor de las personas.

Seguidamente, Peter Drucker, (1986) continúa afirmando que los directores y gerentes, son quienes tienen el poder y la responsabilidad de tomar decisiones y supervisar una empresa. Dado que el tamaño de la gestión puede variar desde una persona en una pequeña organización a cientos de miles de gerentes en empresas multinacionales. Es decir, en las grandes organizaciones, la Junta Directiva define la política, la cual es llevada a cabo por el director ejecutivo, en otros casos algunos conceptos coinciden en que, para evaluar el valor actual y futuro de una empresa, los factores más importantes son la calidad y experiencia de los gerentes.

En concordancia a lo anteriormente expuesto, la gestión implica también una concepción y una práctica respecto a el poder, de la administración y la circulación del mismo, así como también de las formas de construir consensos y hegemonías dentro de una determinada organización o institución. Vale recalcar que la construcción de

hegemonías, según lo expresan los filósofos Ernesto Laclau y Chantal Mouffe, (1987), no significa inmediatamente el planteamiento de situaciones de dominio, sino la posibilidad de que el proyecto de articulación de fuerzas y de diferencias, a través de un objetivo común, permita gestionar es más que conducir. Dado que, la acción de gestionar involucra a toda la organización, tanto en sus relaciones internas como externas, en las maneras de gestionar e interactuar con otras organizaciones, de manera articuladas generando niveles de gestión.

Desde esta perspectiva, los diversos avances que se han dado en los diferentes sectores con relación al impacto de las nuevas tecnologías, van dejando considerables efectos en los mercados y en las estructuras de las organizaciones, generando la necesidad de cambios para el desarrollo y gestión de sus actividades, las cuales requieren de actuaciones de vigilancia tecnológica, para estar a la vanguardia de los avances e innovaciones organizativas, financieras y comerciales que conducen a la utilización y generación de nuevos conocimientos o de una nueva combinación de conocimientos existentes, para la obtención de nuevos productos y servicios. Manual de Oslo (2005 p.44).

Desde esta perspectiva, de acuerdo con el Manual de Oslo (2005). Clasifica la innovación como un bien o servicio nuevo, o significativamente mejorado, en cuanto a sus características técnicas o en cuanto a su uso u otras funcionalidades, la mejora se logra con conocimiento o tecnología, considerando que un producto innovador debe presentar características y rendimientos diferenciados de los productos existentes en la empresa, incluyendo las mejoras en plazos o en servicio.

Concluyendo lo anteriormente expuesto en este acápite, procedemos a realizar una revisión de algunos conceptos e indicadores relacionados con la gestión y la innovación para analizar como desde este contexto se pueden aprovechar para aplicarlos al sector turismo del departamento de La Guajira y de esta manera convertirlos en elementos dinamizadores del turismo, tanto a nivel macro en el país, como a nivel micro para el fortalecimiento del mismo; dado que el turismo en nuestra región es uno de los potenciales que genera mayores indicadores económicos, el cual se ve inmerso en constantes cambios debido a las exigencias de los turistas tanto propios como extranjeros, cada vez más tanto los operadores turísticos, transportadores, guías, entre otros, coinciden en la necesidad latente de innovar para generar cambios en la gestión de turismo.

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, y dar cumplimiento al propósito de presente estudio, para la recolección de la información se seleccionó la encuesta como técnica de recolección de información, para lo cual se diseñó como instrumento un cuestionario, con preguntas de selección múltiple, aplicado de manera aleatoria a los actores del turismo, entre ellos gerentes de empresas turísticas y operadores turísticos, transportadores, entre otros, así mismo se tuvo en cuenta la observación directa.

Por lo anterior, teniendo en cuenta el alcance y las características del presente estudio, se consideró que de tipo descriptivo, con enfoque cuanti-cualitativo, es decir, mixto, que según Hernández, Fernández y Batista, (2014), buscan especificar las

propiedades, las características y las características específicas de las personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a análisis. Es decir, miden evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos o variables, teniendo en cuenta los aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. Así mismo, en un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas, para posteriormente analizarla, procesarla y describir los hallazgos más importantes sobre el objeto de estudio.

Finalmente, se concluye, que esta investigación es de tipo descriptiva, puesto que se propone el análisis y descripción de la gestión y la innovación, lo cual implica un proceso de identificación y selección de conceptos, avalados por diferentes autores, a través del proceso de revisión, teniendo como propósito definir como la gestión y la innovación pueden convertirse en elementos dinamizadores del turismo, para el departamento de La Guajira. Así mismo, teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, a continuación se toman en cuenta algunos conceptos expresados por expertos en la temática, lo cuales permiten vislumbrar y comprender de una mejor manera los resultados que se revelaran posterior a su definición.

CONCEPTO DE GESTIÓN DE INNOVACIÓN

La gestión o BPM – Business Process Modeling es un enfoque disciplinado para identificar, diseñar (o proyectar), ejecutar, medir, monitorear y controlar los procesos de negocio, automatizados o no, para lograr consistencia y resultados alineados con los objetivos estratégicos de la organización, que implica también, con la ayuda de tecnología, lograr formas de agregar valor, mejoras, innovaciones y gestión de procesos de extremo a extremo, lo que lleva a una mejora en el rendimiento de la organización y de los resultados de los negocios (2009).

En este sentido, la definición más aceptada del concepto gestión se relaciona directamente con el de administración, y significa “hacer diligencias conducentes al logro de unos objetivos” (Ramírez, 2005), estas diligencias implican recursos y personas que sistemáticamente direccionan sus esfuerzos hacia un mismo rumbo.

En palabras de Fajardo, “conjunto de conocimientos modernos y sistematizados en relación con los procesos de diagnóstico, diseño, planeación, ejecución y control de las acciones teológicas de las organizaciones en interacción con un contexto social orientado por la racionalidad social y técnica” (Fajardo, 2005).

Desde esta perspectiva, la aceptación del concepto de gestión, en el sector turismo del departamento de La Guajira, de acuerdo a lo expresado por Ramírez, ha tenido que afrontar diferentes cambios, dado a que en los últimos años la ingobernabilidad que afronta el departamento, lo ha conducido a un entorno cambiante y competitivo, donde cada vez más a los gestores del turismo tropiezan con muchas dificultades para el logro de sus objetivos, dado a que estas acciones requieren de disponibilidad de recursos

y personas, así mismo de estrategias de adaptación y flexibilidad, para dinamizar las actividades orientadas a la oferta de productos y servicios turísticos.

Siguiendo la definición de a Camisón (2000), el nuevo paradigma empresarial reclama industrias de menor tamaño que respondan con rapidez a los requerimientos del mercado, adoptando estructuras organizativas con características fundamentales, como son: la flexibilidad, la competitividad y la adaptación al cambio. En este sentido, las micro, pequeñas y medianas empresas son una referencia en cuanto a capacidad de anticipación y respuesta a los retos del entorno.

Así mismo, Aragón y Sánchez, (2003), manifiestan que esto implica gestionar procesos estratégicos, misionales y de apoyo para no solo adaptarse sino ser competitivas. Y que la medición de gestión puede hacerse en las investigaciones desde diversos ámbitos. En efecto, puede ser efectuada a través de indicadores financieros y de mercado; por la presencia de competencias propias del empresario y de los gerentes, a través de las estrategias competitivas implantadas por la organización; así como por factores del entorno, como barreras de entrada y salida, tanto de competidores y proveedores, esto se puede vislumbrar desde lo que se considera en conjunto, modelos de gestión como enfoque estratégico y práctico.

Conceptos de gestión según diferentes autores

Tabla 5 Relación de autores y conceptos

Autores	Definiciones
Peter Drucker, (1954)	Define a la gestión como una práctica y una disciplina en sí misma.
Henry Fayol (1984)	Permite estructurar el trabajo, simplificarlo y maximizar los recursos.
Villamayor (1998)	Es una acción integral, entendida como un proceso de trabajo y organización en el que se coordinan diferentes miradas y esfuerzos, para avanzar eficazmente hacia objetivos institucionales.
Aragón y Sánchez, (2003)	Manifiestan que esto implica gestionar procesos estratégicos, misionales y de apoyo para no solo adaptarse sino ser competitivas.
Rebolledo (s.f.)	Es un proceso que determina los objetivos de la organización y establece las estrategias adecuadas para el logro de dichos objetivos.
Castelló, Garrigós y Martínez, (2007)	Es aquel proceso que logra que las actividades sean realizadas con eficiencia y eficacia a través de otras personas
Barrios, (2008)	Es el proceso mediante el cual el directivo o equipo directivo determinan las acciones a seguir según los objetivos institucionales, necesidades detectadas, cambios deseados y la forma como se realizan estas acciones para obtener los resultados.

Fuente: Elaboración propia (2018).

Principios básicos de la gestión

Existe mucha literatura académica e informal que habla sobre los principios de la gestión administrativa o los pilares innegociables que rigen una buena gerencia, y si bien nadie se atrevería a afirmar que unos son más importantes que otros, ya que este tipo de tesis son un poco subjetivas. En este sentido, Fayol, desarrolló su actividad en una de las industrias europeas, en ese momento no existía prácticamente ningún método de dirección para gestionar tal volumen de trabajadores.

En este sentido, Henri Fayol desarrolló lo que él consideró los 14 principios fundamentales, explicando detalladamente cómo los mandos intermedios y la dirección se debían organizar, interactuar con los trabajadores y tomar decisiones. Su teoría ha trascendido todos estos años para formar parte de los métodos de dirección más innovadores. Su simplicidad es atribuible en parte porque se trata de una concepción originaria que carecía de disciplina o tradición académica que le secundara, pero también halla sus causas en la matriz reduccionista y mecanicista con que se concebía la gestión de empresas. Mientras en algunas propuestas de Taylor la eficiencia se contraponía a los principios de autoridad centralizada, en Fayol la autoridad se manifiesta como una condición esencial, inicial para el logro de toda eficiencia. El mismo Fayol realiza una introducción a sus principios del siguiente modo:

- 1. *División del trabajo:*** Todos los empleados de la empresa tienen distintas habilidades y en función de su nivel de experiencia en el puesto pueden considerarse desde especialistas hasta generalistas. La especialización incrementa sensiblemente la eficiencia y la productividad de la mano de obra aumentando la precisión y la velocidad en el desarrollo de las tareas. Este primer principio era aplicable tanto al personal de administración como al técnico y de gestión.
- 2. *Autoridad y responsabilidad:*** Para que cualquier empresa u organización funcione, debe considerarse la autoridad que el equipo de dirección tiene para poder dar órdenes a sus empleados. Toda autoridad conlleva una responsabilidad.
- 3. *La disciplina:*** Fayol hablaba de disciplina como obediencia y respeto de los valores fundamentales. La buena conducta y las relaciones respetuosas eran la base sobre la que se sustentaba la relación entre los empleados, los mandos y la dirección.
- 4. *Unidad de mando:*** Este principio se refiere a la necesidad de que un empleado reciba órdenes de un solo mando y rinda cuentas de las actividades a esta misma persona. Si un empleado recibe órdenes de distintos mandos, puede llevar a confusión y conflictos. Gracias a este principio se podía establecer la responsabilidad sobre los errores más fácilmente.
- 5. *Unidad de dirección:*** La unidad de dirección hace referencia a la unidad y el enfoque. Todas las actividades de los empleados se dirigen a un mismo objetivo, y,

por tanto, deben estar recogidas y detalladas en un plan de acción. La dirección de la empresa es el máximo responsable del plan y debe supervisar el progreso de las tareas definidas y planificadas. En este principio toma especial relevancia la organización de equipos y la coordinación.

6. *Subordinación del interés individual al general:* En una empresa existen todo tipo de intereses, de hecho cada empleado tiene unos intereses particulares que en ningún caso deben prevalecer sobre el interés general de la empresa. El enfoque está dirigido a los objetivos de la empresa y no a los del individuo. Este principio se aplica en todos los niveles de la empresa y muy especialmente en la dirección.

7. *Remuneración:* La motivación y la productividad están estrechamente relacionadas. La remuneración debe ser la justa y suficiente para que los empleados mantengan un buen nivel de motivación y productividad en su puesto de trabajo. Fayol consideraba la existencia de dos tipos de remuneración, la económica y la no económica, refiriéndose a los cumplidos, o la promoción dentro de la empresa. Se trataba de premiar o reconocer de algún modo los esfuerzos de los empleados.

8. *Jerarquía:* Debe establecerse una línea clara en cuanto a autoridad a lo largo de toda la jerarquía de la organización, desde los niveles más altos a los más bajos y justamente en este sentido. El organigrama de la empresa debe definir, sin ningún tipo de dudas, quién es el superior directo en cada nivel y para cada empleado, de forma que cada empleado pueda reportar la información a la persona adecuada. Fayol exige un respeto total a la autoridad.

9. *Centralización:* La autoridad necesaria para llevar a cabo el proceso de toma de decisiones debe estar equilibrada dentro de la empresa, sobre todo en organizaciones extensas. La centralización implica la concentración de la autoridad en la zona jerárquica más elevada, pero en algunos casos esa autoridad debe descentralizarse o delegarse, dada la estructura de la empresa. Para el correcto funcionamiento de la organización, se debe mantener en todo momento un buen equilibrio en cuanto a autoridad en todos los niveles jerárquicos.

10. *Orden:* Todos los empleados de la empresa deben disponer de los recursos adecuados para poder trabajar correctamente. Cada empleado debe ocupar el puesto más adecuado a sus capacidades. El orden es un factor clave en toda empresa, tanto a nivel social como físico, es decir, mantener el orden en cuanto a responsabilidades y en cuanto a material, disponer de un ambiente de trabajo seguro, limpio y bien ordenado.

11. *Equidad:* Uno de los principios más importantes a mi parecer es el de la equidad. Fayol dispone que los empleados deben ser tratados con amabilidad y por igual. Los trabajadores deben estar en el lugar correcto dentro de la organización para poder ofrecer el máximo rendimiento y productividad. Cualquier superior debe tratar a sus subordinados de manera justa e imparcial.

12. *Estabilidad:* La elevada rotación de personal puede perjudicar sensiblemente el correcto funcionamiento de la empresa, a la vez que reduce el sentimiento de seguridad de los empleados.

13. *Iniciativa:* Fayol incentiva claramente la iniciativa de los empleados a la hora de llevar a cabo ciertas tareas. Los trabajadores deben gozar de flexibilidad para realizar los procedimientos propios de su puesto. Este principio recoge también la tolerancia que los superiores deben tener ante los errores que se puedan cometer.

14. *Espíritu de cuerpo:* Este principio promueve el trabajo en equipo, la colaboración, la participación y la unidad entre los empleados. El espíritu de cuerpo contribuye al desarrollo de la cultura de empresa y favorece la confianza entre todos los empleados y el entendimiento.

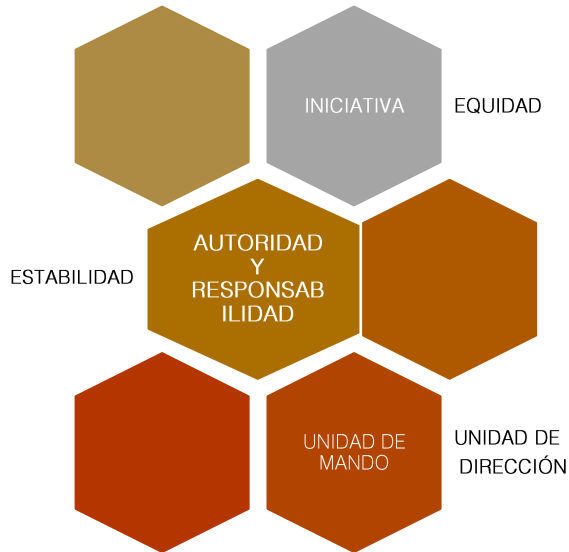
Estos 14 principios de Fayol están pensados para la correcta administración y dirección de empresas, son herramientas útiles que han trascendido a lo largo de los años y han asentado las bases para el desarrollo los métodos de dirección actuales. Todas ellas tienen en cuenta el factor humano como motor del buen funcionamiento de la empresa, una idea que se presenta como muy actual, pero que cien años atrás ya fue aplicada y desarrollada por Henri Fayol, estableciendo las bases de los modelos actuales más innovadores.

Desde este contexto, y de acuerdo con lo expuesto por Fayol, en un ejercicio para validar la aplicación de estos principios básicos de la gestión, asumimos desde la concepción de las autoras y la necesidad del entorno con relación al turismo, se pueden considerar como una guía de acción congruente, para la planeación como el cimiento del éxito para gestionar e innovar en este sector; aunque no se puede asegurar que es una garantía absoluta para conquistar el mercado, en la medida que responda a la realidad del entorno, muy posiblemente contribuirá al crecimiento y eventual al logro del más ambicioso de los propósitos con relación convertir esta combinación como elemento dinamizador del turismo en el departamento de La Guajira.

Cabe resaltar entonces, que de nada sirve proponer unos objetivos gigantes si no se cuenta con las herramientas, el personal, o la capacidad instalada para lograrlos; o en otros casos que los clientes soliciten los productos o servicios y no se pueda responder a estos pedidos oportunamente y con calidad. En relación a lo anterior Sobra decir que incluir cada uno de estos principios, no asegurará el éxito de la gestión, pero la ausencia de alguno de ellos podría poner en riesgo la estabilidad del sector turismo.

En concordancia con lo anteriormente expuesto por Fayol, se han seleccionado cinco principios que consideramos básicos para esta investigación, a fin de considerar la gestión como elemento dinamizador del turismo en el departamento de La Guajira, los cuales se representan a través de la siguiente figura:

Figura 3 Selección de los principios básicos para la gestión del turismo en el departamento de La Guajira



Fuente: Adaptación Principios de gestión. Henry Fayol (1973)

Entorno a los que se enfrentan los gestores

La gestión es el proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otras personas con la finalidad de lograr resultados de alta calidad y que por lo mismo difiere de una simple administración. Veintimilla de Mora Marietta. (2006).

Entornos a los que se enfrentan los gestores:

La dimensión del desafío de la gestión en cada uno de los entornos va de acuerdo a la naturaleza de la organización

- **Calidad:** Es la totalidad de los rasgos y las características de un producto o servicio que se refieren a su capacidad de satisfacer necesidades expresadas o implícitas.
- **Competitividad:** Es la medida en que una empresa, bajo las condiciones de mercado libre y leal, es capaz de producir bienes y servicios que puedan superar con éxito la prueba de los mercados internacionales manteniendo y aumentando al mismo tiempo la renta real de sus empleados con responsabilidad social.

- **Estrategia:** Es lo concebido en el pensamiento De Un Gestor que se proyecta en una forma multidimensional para proporcionar dirección, sentido de unidad y propósito a la empresa. Es decir, la estrategia da origen a los planes que garantizan el cumplimiento de la Productividad Con Calidad, que llevan al logro de una ventaja competitiva sostenible sobre los competidores y pretende conseguir el emparejamiento entre el ambiente externo de la empresa y sus capacidades internas.
- **Motivación:** Un conjunto de fuerzas que originan la conducta y determinan su forma, dirección, intensidad y duración, que se pueden originar en la propia persona auspiciada por sus gestores cercanos y guiada por la eficiencia de su coach.

Concepto de innovación:

El concepto de innovación ha tenido varias acepciones a través del tiempo. En la década de los años cincuenta era considerado como el resultado de investigadores aislados, y actualmente se ha transformado en un proceso en red orientado a la resolución de problemas que tiene su ocurrencia primaria en el mercado, lo cual implica relaciones formales e informales, entre diferentes agentes, y el intercambio de conocimiento tácito y explícito, que facilita el aprendizaje desde diferentes formas Lengrand & Chartrie, (1999).

En base a lo anterior, quienes desarrollan trabajos sobre innovación, o lo que ellos consideran como cambio técnico, fueron los economistas. Entre ellos, Schumpeter (1934), quien fue uno de los primeros en mencionar que la innovación tiene lugar cuando se produce la introducción de un nuevo bien o un cambio en su calidad, la introducción de un nuevo método de producción, la apertura de un nuevo mercado, la consecución de una nueva fuente de aprovisionamiento de materias primas o la creación de una nueva organización de cualquier industria.

De otra parte, La innovación implica la utilización de un nuevo conocimiento o de una nueva combinación de conocimientos existentes. De acuerdo con el Manual de Oslo, (OCDE, 2005, p. 24), la obtención de nuevo conocimiento se realiza mediante una o varias de las actividades señaladas. Por tanto, identificar las actividades de innovación que realiza un sector o que aún no han sido descubiertas toma gran importancia, ya que son ellas las que modifican continuamente las perspectivas para la realización de nuevas actividades de la empresa.

Adicionalmente, según el (DNP, 2010, p. 432). existen bajos niveles de inversión en innovación por parte de las empresas, insuficientes recursos humanos para la investigación y la innovación, débil institucionalidad en el Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación, ausencia de focalización en áreas estratégicas de largo plazo, y disparidades regionales en capacidades científicas y tecnológicas En consecuencia, el presente escrito pretende realizar un análisis de la actividad innovadora y su gestión desde una perspectiva interna, es decir, obtener una mejor comprensión sobre este fenómeno de

la innovación como proceso y no como resultado final, que finalmente se verá reflejado en mejores productos, procesos o en un incremento de patentes y, por supuesto, en mayor competitividad.

Así mismo, Hidalgo, (2011, p. 99), plantea que el factor innovador ha pasado a constituir un vector estratégico que permite que la empresa mejore su posición competitiva, pues su ausencia produce una grave insuficiencia para generar nuevos productos y procesos. En este sentido, las organizaciones deben incorporar dentro de su estrategia acciones tendientes a gestionar los denominados procesos de innovación, a fin de que adquieran mayor capacidad de adaptación y, sobre todo, la posibilidad de anticipar e, incluso, de provocar rupturas que las faculten para renovar sus ventajas competitivas en el momento oportuno.

Lo anterior, está asociado a la gestión que logre desarrollar la organización frente al cambio tanto organizacional, del entorno, como técnico o tecnológico, ya que este provoca diferentes efectos sobre el sector y su forma de incorporar estos procesos, y los resultados obtenidos dependerán de su capacidad de innovación, que a su vez se debe «a las fuentes de información más comunes que se utilizan para innovar, la manera en que se organizan las actividades innovativas y la forma en que han sido incorporadas las competencias organizacionales, productivas y tecnológicas en los procesos de innovación» Hernández & Sánchez, (2003, p. 263).

En este sentido, el Manual de Oslo (OCDE, 2005), se define la innovación como la introducción de un nuevo, o significativamente mejorado, producto (bien o servicio), de un proceso, se presentan los diferentes tipos de innovación:

Tipos de innovación

Innovación de proceso: Este concepto aplicado tanto a los sectores de producción como a los de distribución. Se logra mediante cambios significativos en las técnicas, los materiales y/o los programas informáticos empleados, que tengan por objeto la disminución de los costes unitarios de producción o distribución, la mejorar la calidad, o la producción o distribución de productos nuevos o sensiblemente mejorados.

Innovación en Marketing: Consiste en utilizar un método de comercialización no utilizado antes en la empresa que puede consistir en cambios significativos en diseño, envasado, posicionamiento, promoción o tarificación, siempre con el objetivo de aumentar las ventas. La variación en el método tiene que suponer una ruptura fundamental con lo realizado anteriormente. Así mismo, los cambios de posicionamiento pueden consistir en la creación de nuevos canales de venta como el desarrollo de franquicias, la venta directa, las modificaciones en la forma de exhibir el producto o la venta de licencias de uso.

Innovación en organización: Los diferentes cambios en las prácticas y procedimientos de la empresa, modificaciones en el lugar de trabajo, en las relaciones exteriores como aplicación de decisiones estratégicas con el propósito de mejorar los resultados mejorando la productividad o reduciendo los costes de transacción internos para los clientes y proveedores. La actualización en la gestión del conocimiento también entra en este tipo de innovación, al igual que la introducción de sistemas de gestión de las operaciones de producción, de suministro y de gestión de la calidad.

Innovación en la Gestión: se considera la adopción de nuevas formas de Gestión integral o parcial implantando principios, prácticas y procedimientos no tradicionales o sustancialmente modificados.

Figura 4 Tipos de Innovación



Fuente: elaboración propia 2018

Finalmente, para gestionar e innovar en el sector turismo, se hace necesario el desarrollo de actividades que estén orientadas al conocimiento que permitan el desarrollo de la creatividad y gestión del conocimiento, para apoyar su integración y de este modo convertirla en elementos dinamizadores del turismo.

En este sentido, puede entenderse la gestión como «la acción social de regulación

del comportamiento de una colectividad social, provista de un conjunto de recursos de diversa índole, todos ellos limitados en el tiempo, el espacio, la magnitud y la significancia, conducentes al logro de construcciones nuevas y diferentes a la definición

inicial; la cual es agenciada por individuos que regularmente convocan a los participantes del proyecto que se ha emprendido y que regularmente, aun si este se les ha impuesto, es el pivote de la acción compartida o no (Romero, 1998, p. 36).

De allí se derivan, como elementos clave de un modelo de gestión de innovación, la estrategia y la cultura de innovación, la búsqueda y la selección de las mejores oportunidades, la ejecución, el lanzamiento al mercado, el aprendizaje continuo de este proceso Dávila, Epstein, & Shelton, (2006; Skarzyhski & Gibson, (2008).

Modelos de gestión de la innovación

Tabla 6 Modelos de gestión de la innovación

MODELO	AUTOR	CARACTERÍSTICA
Modelo guía para gestionar la innovación	CIDEM (1999)	El Centro de Innovación y Desarrollo Empresarial es una institución ligada al gobierno catalán, el cual concibe la innovación como proceso, y para ello elaboró una guía de gestión de innovación, para la generación de nuevos conocimientos, productos y procesos.
Modelo e solución a la innovación	HAMEL (2000)	Este autor presenta la innovación como una capacidad y como un modelo de innovación radical, sobre la base de 2 ejes. El primero, a través de un conjunto de capacidades de innovación de la empresa y el segundo es el proceso de innovación, el cual es concebido como una rueda dinámica para imaginar, diseñar, experimentar, analizar y superar.
Modelo de gestión de la Innovación tecnológica	DODGSON (2000)	En este modelo se plantea un proceso para la gestión de la innovación tecnológica que implica manejar y coordinar ciertas áreas específicas dentro y fuera de la empresa que incluyen el I+D, el desarrollo de nuevos productos, las actividades de producción y operaciones, la estrategia tecnológica, la colaboración tecnológica y el proceso de comercialización de la innovación.
Modelo integrado de gestión de la Innovación tecnológica. Modelo UNE 166000	DELGADO Y DÍAZ (2002)	Esta asociación española propone una serie conformada por 5 normas, dentro de las cuales se destaca la norma UNE 166002, que establece las actividades que una organización debe llevar a cabo para garantizar una adecuada gestión de investigación, desarrollo e innovación (I+D+i).
Modelo de gestión del proceso de la Innovación empresarial	ESCORSA Y VALLS (2003)	Estos autores proponen que una gestión eficaz de la innovación debe realizarse a través de 6 funciones: inventariar, vigilar, evaluar, enriquecer, optimizar y proteger sus innovaciones.

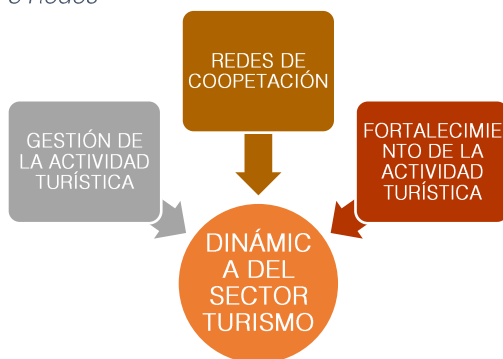
Fuente: Elaboración propia, adaptado de López-Pérez et al. (2005) y Cárdenas (2009).

DINÁMICA DEL TURISMO

La industria turística es de las que más aportes y beneficios provee a la economía global, siendo que, en el 2016, hubo un incremento de esta actividad a nivel global, generando ganancias correspondientes al 10.2% del PIB —Producto Interno Bruto—y, actualmente, produce más de 292 millones de empleos. Lo que dio origen a que cada 27 de septiembre se celebra el Día Mundial del Turismo, instituido por la Organización Mundial del Turismo – OMT (1980), con el fin de sensibilizar a la comunidad internacional sobre la importancia que esta práctica tiene en el desarrollo social y financiero de los países. Además, el propósito de esta fecha es incentivar a las naciones a que propongan alternativas asequibles para las personas que quieran viajar y, así, hagan valer su derecho de la accesibilidad universal.

Sin duda alguna, el turismo exige tener especial cuidado de algunos aspectos para evitar resultados negativos en el territorio, como la contaminación ambiental y auditiva, conglomeración excesiva y mal manejo de los espacios públicos. Por esto, se han desarrollado estrategias a fin de sacarle el mejor provecho a la industria, por ejemplo, la conformación de grupos de apoyo que ayuden a mantener limpia la zona o la creación de normas que sancionen a organizaciones o personas que afecten el lugar. Al contar con un buen control de estos factores, son muchos los beneficios que se obtienen, como preservar el medio ambiente y los patrimonios históricos, la construcción de edificaciones, generación de empleo, entre otros. Además, los oferentes aprenden idiomas debido a las personas de distintas nacionalidades que llegan, logrando fomentar la educación y diversidad cultural.

Figura 5 Redes



Fuente: elaboración propia (2018)

Desde esta perspectiva, La Guajira se constituye como uno de los principales departamentos que desarrolla el ecoturismo, gracias a su gran variedad de paisajes que

permiten tener un contacto directo con la naturaleza. Entre los lugares representativos, está la laguna, Navío Quebrado, preferida por muchos a la hora de realizar el avistamiento, ya que allí habitan más de 50 especies de aves. Otro célebre destino es Punta Gallina, donde inicia América del Sur y el desierto se une con el mar; también se destacan las playas de Mayapo, Pilón de Azúcar y Dibulla. Por su parte, el Parque Nacional Natural Macuira ofrece grandiosos panoramas, cargados de fauna y flora.

En el ámbito comercial, el municipio de Maicao encabeza la lista, dado que es el punto donde llegan mercancías colombianas y extranjeras. Mientras que la capital, Riohacha, cuenta con la llamada calle ‘Primera’, el sitio más concurrido por los turistas que se ven atraídos por la abundancia de artesanías, como las manillas y mochilas tejidas. Debido a la importancia de estos productos, organizaciones como Artesanías de Colombia y la Federación de Artesanos los promueven en distintas ferias y festivales del país.

En este sentido, teniendo como referencia el Plan Sectorial de Turismo 2014-2018: “Turismo para la Construcción de la Paz”, con respecto a la integración de estrategias, programas y proyectos del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia, a continuación, se realiza un resumen del Plan Sectorial de Turismo (2014-2018).

Así mismo, el Plan Sectorial se expresa que: En Colombia, la industria de los viajes y el turismo ha jugado y está llamada a seguir jugando un papel decisivo para la construcción de paz. La inclusión del turismo como un camino para la transformación de los territorios otrora en conflicto puede ser hoy una realidad gracias a las diferentes iniciativas que evocan la consolidación de territorios de paz. Así mismo, el turismo se convierte en una poderosa herramienta para aportar al crecimiento del país, ya que por su naturaleza [interdisciplinaria] apuesta de manera directa a cinco de los once ejes de competitividad fijados por el Gobierno nacional, lo que se refleja en estrategias que integran este Plan Sectorial de Turismo. (Mincit, 2011, p. 6.)

Así mismo se analizan las directrices para la gestión sostenible promulgadas por la OMT (2004), aplicables a todas las formas de turismo en todos los tipos de destinos, incluidos el turismo de masas y los diversos segmentos turísticos. Teniendo en cuenta los principios de sostenibilidad que se refieren a los aspectos ambiental, económico y sociocultural del desarrollo turístico, habiéndose de establecer un equilibrio adecuado entre esas tres dimensiones para garantizar su sostenibilidad a largo plazo. (Mincit, 2011, pp. 34-35).

2. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Una vez realizada la revisión teórica, la previsión de la metodología, se procede hacer el análisis y discusión de los resultados, teniendo en cuenta la estrategia

metodológica utilizadas para la recolección de la información, así como la definición para su aplicación, a fin de que los hallazgos encontrados revelen la información acorde con la recolección de los datos, suministrados a través de los actores claves, seleccionados del sector turismo, por su experiencia y conocimiento en el tema.

En este sentido, La aplicación del instrumento para la recolección de información, permitió el análisis de la gestión y la innovación como elemento dinamizador del turismo en el departamento de La Guajira. De esta manera, a continuación se presenta el análisis de los resultados obtenidos a través de la aplicación del cuestionario diseñado como instrumento para la recolección de los datos, los cuales fueron procesados con el apoyo de herramientas estadísticas, para posteriormente dar a conocer los resultados obtenidos, los cuales se presentan en tablas, utilizando la distribución en tablas tanto de frecuencia absoluta como relativa; donde la frecuencia absoluta representa el número de veces que aparece un valor, donde el subíndice representa cada uno de los valores y la suma de las frecuencias absolutas es igual al número total de datos, representado por la letra N.

Finalmente, la frecuencia relativa es el resultado de dividir la frecuencia absoluta de un determinado valor entre el número total de datos, se representa por N. La suma de las frecuencias relativas es igual a n_i .

En la tabla 3 se muestra los resultados de los indicadores correspondientes a la dimensión Estrategias de innovación, relacionadas con acciones novedosas que requieren decisiones y recursos de la organización para conseguir los objetivos establecidos. Como se observa, la dimensión Estrategias de Innovación de la variable Inteligencia Tecnológica para la innovación en las Universidades obtuvo un valor para la media de 3,90 ubicándose en una categoría de alto nivel y una desviación estándar de 0,55 a la cual le corresponde una moderada dispersión de las respuestas.

En la siguiente tabla se muestran los resultados que demuestran, de acuerdo a las respuestas suministradas un alto nivel en la planeación estratégica, la capacidad de innovación, la cultura organizacional, el capital humano existente, los grupos de interés, así como un moderado nivel en participación en redes y en la adquisición tecnológica y un bajo nivel en la internacionalización de las Universidades de la Guajira Colombiana.

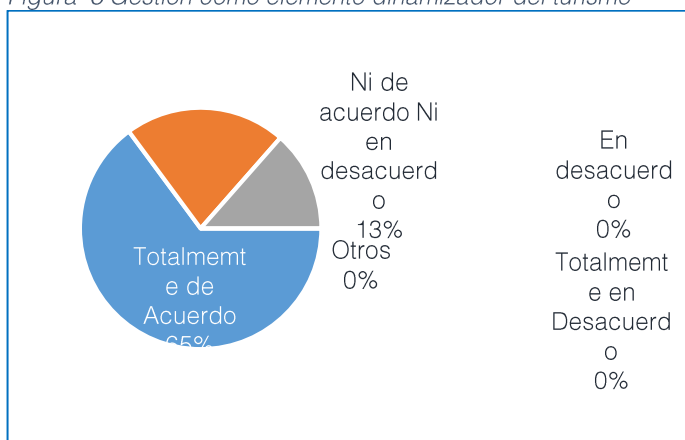
En consecuencia, como se describe en la tabla 3, los resultados obtenidos a través de la aplicación del instrumento de recolección de datos, aplicado a los actores del turismo, seleccionados de manera aleatoria, para conocer sus opiniones sobre lo relacionado con la Gestión y a la Innovación como elemento dinamizador del turismo en el departamento de La Guajira, en donde se observa que un alto porcentaje esta TA en que estas variables unidas son claves para promover el turismo como una de las actividades de mayor desarrollo económico de la región.

Tabla 7 N=37

Variables analizadas	TA		DA		NAN		ED		TD		Total	
	F a (%)	F r (%)	Fa r (%)	F r (%)	F a (%)	F r (%)	F a (%)	F r (%)	F a (%)	F r (%)	F a (%)	F r (%)
La gestión como elemento dinamizador del turismo en el departamento de La Guajira.	2 4	6 5	8	2	5	1	0	0	0	0	3	1
Tipos de innovación utilizados como elemento dinamizador del turismo en el departamento de La Guajira.	1 9	5 1	13	3	5	1	0	0	0	0	3	1
Establecer la relación entre gestión e innovación para dinamizar el turismo en el departamento de La Guajira.	1 5	4 1	14	3	6	1	2	5	0	0	3	1

Fuente: Elaboración propia (2018)

Figura 6 Gestión como elemento dinamizador del turismo



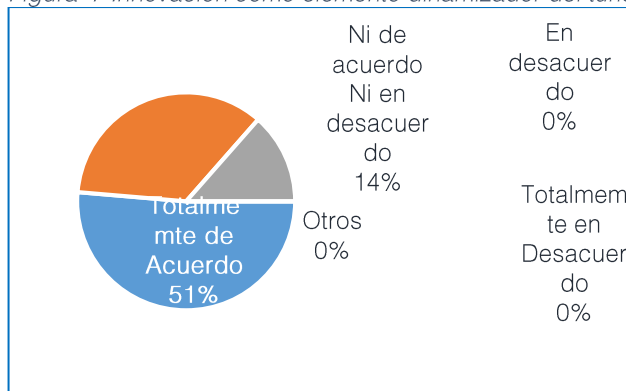
En la Figura 6, se muestran los resultados de los indicadores correspondientes a la Gestión y a la Innovación como elemento dinamizador del turismo en el departamento de La Guajira, en los cuales se puede evidenciar que el 65% de los actores claves seleccionados para aplicar el instrumento de recolección de información, manifiestan estar totalmente de acuerdo (TA), de acuerdo en que la gestión, si puede ser un elemento dinamizador del turismo, dado que, lo define Ramírez, (2005), la gestión se relaciona

directamente con la administración, y significa “hacer diligencias conducentes para el logro de los objetivos propuestos”. Lo que implica que estos recursos y personas sistemáticamente direccionan sus esfuerzos hacia un mismo objetivo.

Por tal razón, teniendo en cuenta que el turismo es una actividad multisectorial, que requiere de una eficiente gestión en la toma de decisiones y ejecución de acciones que involucren a todos los sectores vinculados a la actividad turística, en el departamento de La Guajira. Siturismo, (2003). En este sentido, El desarrollo turístico tradicional responde a un crecimiento motivado por el aumento progresivo de visitantes atraídos por los recursos naturales, generalmente de costa, y por unas condiciones climáticas favorables. Velasco, (2010, p. 39). En este caso el turismo en La Guajira, ha tenido un crecimiento y una demanda por parte del gran número de turistas cautivados, por la diversidad etno y eco turística y multiculturalidad que engalana la oferta turística del departamento.

En este sentido, alrededor de una buena gestión turística, se requiere una proyección que permita generar iniciativas innovadoras, a través de un planeamiento estratégico, de los procesos misionales y de apoyo de la empresa, para no solo adaptarse a los cambios, generados por los diversos factores del entorno, a las barreras de entrada y salida, tanto de competidores y proveedores. Por lo que se considera importante tener en cuenta los elementos de la gestión para tenerlos como guía, para dinamizar el turismo, dado a que es uno de los sectores donde confluyen todos los atractivos, que impulsan la economía del sector, los cuales gozan de una ubicación geográfica, frente al litoral Caribe, la cual recoge una riqueza natural con un gran valor histórico cultural, único en el país.

Figura 7 Innovación como elemento dinamizador del turismo



De la misma forma en la Figura 2, se evidencia que en respuesta al análisis de la innovación como elemento dinamizador del turismo en el departamento de La

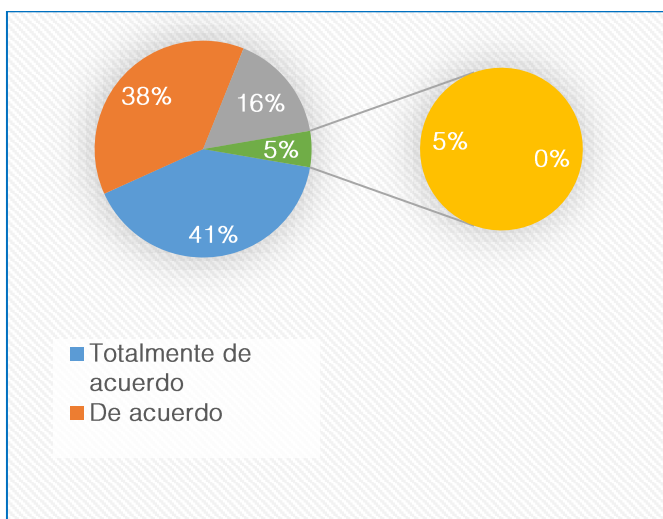
Guajira, donde se puede apreciar que el 51% de los actores seleccionados para aplicar el instrumento de recolección de información expresan estar totalmente de acuerdo (TA), de que la innovación es factor clave para el logro de este objetivo, junto a la gestión aportaran las herramientas necesaria para innovar en el turismo y convertirlas ideas en productos, procesos o servicios nuevos o mejorados que el mercado necesita, lo cual se trata de un hecho fundamentalmente que impacta en la economía e incrementa la capacidad de creación y competitividad de la empresa, a su vez tiene fuertes implicaciones sociales. De acuerdo a lo expresado por Sáez et al., (2001).

De este mismo modo, los hallazgos procesados y analizados con relación a la innovación, indican que es un complemento fundamental para que junto a la gestión se pueda aprovechar todos los recursos y potencial turístico del departamento. De acuerdo con el Manual de Oslo, (OCDE, 2005, p. 24), la innovación permite la obtención de nuevos conocimientos, a través de la realización de una o varias actividades desarrolladas para tal fin. Por tanto, esto permite identificar y valorar cada una de las actividades de innovación que realiza en el sector turismo o que aún no han sido descubiertas las cuales toman gran importancia, dado que a través de ellas se pueden modificar continuamente de acuerdo a las perspectivas para la realización de nuevas actividades de la empresa.

Desde esta perspectiva, la innovación permitirá un mayor posicionamiento del turismo con relación a la oferta de productos y servicios que demanda este sector, con el fin de incrementar la rentabilidad y competitividad, teniendo en cuenta que los conocimientos y aprendizajes en cada uno de los tipos de innovación son estrategias que al aplicarlas, generan cambios significativos aplicables al diseño de nuevos productos o servicios, permiten un posicionamiento en el mercado, incrementa las ventas y permite estar a la vanguardia de los acelerados cambios presentes en el entorno, a su vez pueden enfrentar nuevos retos y ser cada vez más competitivos e innovadores, y de esta manera satisfacer las exigencias de los turistas.

Finalmente, en la Figura 3, se puede observar que sobre este el 41% de los encuestados respondieron estar totalmente de acuerdo (TA), debido a que en el entorno actual, la empresa está obligada a mantener actualizado y capacitado su recurso humano, lo mismo que los sistemas de información y capacidades tecnológicas deben estar acordes con los nuevos desafíos. De ahí la importancia que tiene el proceso de innovación dentro de la empresa y el cual es un factor clave para la competitividad empresarial, pues esto implica la renovación y ampliación de procesos, productos y servicios, así como también permite conocer los diferentes cambios en la organización, los cuales permiten la gestión y cambios en las calificaciones del desempeño eficiente del capital humano. Por tanto no debe entenderse como un concepto puramente técnico, debido a que la innovación tiene como objetivo explotar las oportunidades que ofrecen los cambios, y a su vez estos las obligan a ser cada día más productivas, innovadoras y competitivas.

Figura 8 Relación entre gestión e innovación para dinamizar el turismo en el departamento de la Guajira



3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Inicialmente cabe resaltar que de acuerdo a los resultados obtenidos a través del análisis y discusión de los datos, a través de la aplicación del instrumento de recolección diseñado para tal fin, cabe anotar que los anteriores, permite tener mayor claridad con los propósitos del estudio, en lo relacionado, con la gestión y la innovación como elemento dinamizador del turismo en el departamento de La Guajira, debido a que no es fácil acceder a información, en las empresas.

Por otro lado, el sector turismo como se manifiesta en los resultados requiere de más atención, con relación a la gestión para innovar en sus productos y servicios ofertados, pero para ello requiere de la disposición y apoyo de los gobernantes, para que en su planificación incluyan el apoyo a los diferentes actores del sector turismo incluyendo, operadores turísticos, transportadores, organizaciones, entre otros. Para aprovechar al máximo ese potencial que integra la oferta turística del departamento, dado que es de conocimiento de todos que somos un departamento biodiverso, multiétnico y pluricultural, con una posición geográfica majestuosa, donde se puede aprovechar y ofertar todo tipo de turismo.

Sin embargo, la información que a continuación se menciona está suministrada por un análisis de las fuentes de información de diferentes puntos del sector turismo, del departamento y de la información primaria obtenida a través de la aplicación del proceso de triangulación en el análisis del caso particular.

En el análisis se observa un alto impacto en el sentir de los actores seleccionados como parte de este proceso, se observa que en su gran mayoría sienten la misma necesidad de cambio, hacia el sector turismo, el cual requiere incluir en su oferta productos innovadores y diferenciados para atraer al turista tanto local como extranjero.

Se nota que ha habido una escasez muy notable en los procesos de investigación, dado que estos son el insumo que exploran los procesos inherentes a la creatividad y a la innovación.

Desde otra perspectiva en los mercados actuales del departamento, donde se ofertan productos y servicios turísticos, en su gran mayoría se hace desde la informalidad.

Otro aspecto a resaltar desde el punto de vista de la articulación de la gestión y la innovación es que sin duda alguna incrementa la competitividad de las empresas que ofertan estos productos o servicios.

Lo que indica y pone de manifiesto la necesidad de que nuestras organizaciones reconozcan el valor estratégico de incorporar la gestión y la innovación para dinamizar la oferta turística del departamento.

Esto permitirá la asumir retos, mejorar procesos y realizar las cosas de una forma diferente, de una forma mucho más abierta, donde una buena gestión pone de manifiesto todas las fuentes de innovación para lograr sus objetivos e ir en busca de garantizar la sostenibilidad turística del departamento.

Otro análisis, que se vislumbra a través de los resultados es que obtener éxito en la gestión de la innovación implica generar una cultura relacionada con la innovación al interior de las organizaciones u operadores turísticos, que les permita identificar factores clave que caracterizan dicho proceso.

Finalmente, frente al sector en general, debe apropiarse de los procesos de innovación para competir nacional e internacionalmente, enfrentar retos y buscar alternativas para hacer frente a los competidores, teniendo en cuenta las nuevas tendencias y exigencias del entorno. Donde el turista no quiere llegar y ser un espectador más, sino vivir la cultura y conocer la historia; es decir, tener una experiencia, no quiere mirar un atractivo turístico, quiere meterse en la cultura de lleno y saber qué puede aprender de ella”, así mismo los atractivos han evolucionado y cada día se preparan para mostrar una imagen diferente del sector, dinamizarlo y mejorar cada vez más, para recibir un mayor flujo de turistas, mostrando nuevos productos y servicios como las tardes vallenatas y de rancharía; el turismo náutico, cultural y de aventura; las visitas a las minas de sal de Manaure, el Cerrejón, avistamiento de aves, por mencionar algunas innovaciones en la oferta turística.

4. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Castello, J. & Martínez, A. (2007). Introducción a la organización y gestión de empresas. Editorial Universidad Politécnica de Valencia.
- Chiavenato, I. (2011), Introducción a la teoría general de la administración. Editorial MC Graw Hill. Octava edición. México.
- Delgado, M. & Díaz, F. (2002). Enfoques integrados de la gestión de la innovación tecnológica. Revista Ingeniería Industrial, 22(4), 29-37.
- DNP (2010). Bases del Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014. Prosperidad para Todos. Bogotá D.C.
- Dodgson, M. (2000). The Management of Technological Innovation: An International and Strategic Approach. Nueva York: Oxford University Press.
- Shipton, H., West, M., Parkes, C., Dawson, J. & Patterson, M. (2006). When promoting positive feelings pays: Aggregate job
- Escorsa, P. & Valls, J. (2003). Tecnología e innovación en la empresa. España: Universitat Politècnica de Catalunya y Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI).
- Fayol, H. (1984), Principios de la administración científica. Buenos Aires. El Ateneo.
- Hamel G. (2000). Liderando la revolución (H. B. Press, ed.) Barcelona: Ediciones Gestión; 2000.
- Hernández, Fernández y Baptista, (2014). Introducción a la Metodología de la investigación. 6ta Edición. Editorial McGraw Hill, México.
- Laclau, Ernesto y Chantal Mouffe, Hegemonía y estrategia socialista, Madrid, Siglo XXI, 1987.
- Lengrand, L. & Chartrie, I. (1999). Business Networks and the Knowledge-Driven Economy. Brussels: European Commission.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (Mincit). (2011). Plan Sectorial de Turismo 2014-2018. Bogotá: Mincit. Recuperado de <http://goo.gl/D2BtoR>
- Nunes, Caldeira. M. (2003) Retos en la gestión para el Siglo XXI. Los líderes en cambio. Doctorado en Organización de Empresas, Economía Financiera y Contabilidad, asignatura Cambio en las Empresas y Nuevas Tecnologías, en la Universidad Politécnica de Valencia España en línea, disponible en [http://biblioteca.idict.villaclara.cu/UserFiles/File/CI Gestión de Ciencia e Innovación Tecnológica/7.doc.doc](http://biblioteca.idict.villaclara.cu/UserFiles/File/CI_Gestión de Ciencia e Innovación Tecnológica/7.doc.doc)
- Organización Mundial del Turismo (omt). (2004). *Desarrollo sostenible del turismo. Definición conceptual*. Recuperado de <https://goo.gl/verkyq>
- Peter Drucker, (1942), en su segundo libro, The Future of Industrial Man (El futuro del hombre industrial).
- Peter Drucker, (1946), "Concept of the Corporation" (El concepto de la corporación).

- Peter Drucker en (1954) publicó "The Practice of Management" (La práctica del management), el primer libro que define a la gestión como una práctica y una disciplina en sí misma.
- Peter F. Drucker, *Innovation and Entrepreneurship: Practice and Principles*, Harper & Row, New York, 1985.
- Rebolledo, S. G. (s.f.) Gestión, Calidad y Agregación de valor en información. En línea disponible en: <http://b3.bibliotecologia.cl/ar-gestion.htm>
- Romero, R. (1998). El desarrollo del conocimiento y el manejo de las organizaciones. *Revista Innovar*, (11).
- Schumpeter, J. (1934). *The Theory of Economic Development*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Veintimilla de Mora Marietta. (2006, abril 18). Principios básicos de gestión empresarial. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/principios-basicos-de-gestion-empresarial/>.
- Velasco-Balmaseda, E. & Zamanillo-Elguezabal, I. (2008).

Capítulo 3

Responsabilidad social empresarial para el fomento del emprendimiento en las escuelas públicas de Cartagena de Indias

Esmider Alberto Serna Ortiz
Universidad de la Guajira
esmiderserna@uniguajira.edu.co

Pedro Antonio Redondo Silvera
Universidad de la Guajira
pa.redondo@uniguajira.edu.co

Norberto Gómez Mejía
Universidad de la Guajira
nngomez@uniguajira.edu.co

1. INTRODUCCIÓN

En un mundo globalizado y además cambiante, se debe tener en cuenta que nada permanece estático, esto obliga que se presenten muchos avances obligando a la humanidad a adoptarlos, en el caso específico de las empresas, para no quedar rezagadas deben adoptar distintas estrategias que les permitan estar a la vanguardia que demandan las necesidades reales del entorno. Actualmente se hace más evidente que muchas empresas se empiezan a preocupar por desarrollar prácticas socialmente responsables, con el fin de construir confianza con los diferentes grupos de interés (stakeholders) con los que se relacionan.

En la actualidad, las empresas propenden por desarrollar de forma adecuada distintas actividades enmarcadas dentro de la responsabilidad social empresarial, contribuyendo significativamente al mejoramiento de la calidad de vida de sus empleados y la comunidad en general, además del mejoramiento de la imagen corporativa e incrementando sus beneficios financieros.

Con miras a comprender e interpretar el sentido de la responsabilidad social empresarial en la ciudad de Cartagena de Indias de manera más amplia, se considera que esta debe partir inicialmente de un acto voluntario y reflexivo por parte del empresario con la intención de contemplar la posibilidad de implementar en las organizaciones distintas estrategias conducentes a vincular y beneficiar a los grupos que hacen parte de la zona de influencia donde estas se desenvuelven y de la sociedad en general. Una de las áreas de importancia la constituye el sector de la educación, por tanto, es importante que el empresario reconozca y valore las instituciones educativas como unos de los grupos de interés para fomentar la cultura del emprendimiento en los jóvenes estudiantes.

El propósito de la presente investigación es Describir las áreas de la responsabilidad social empresarial para el emprendimiento en las escuelas públicas en el distrito de Cartagena de Indias. Teniendo en cuenta que el sector educativo no es considerado como un grupo de interés específico por los empresarios, constituyendo esta, la razón de motivación para tratar de comprender el referido fenómeno, a fin de construir una teoría fundamentada para lo cual se desarrolla bajo el paradigma cualitativo.

Lo anterior, con miras a promover la integración de los sectores productivos y educativo de la región caribe colombiana en el marco de una estrategia creativa e innovadora de responsabilidad social empresarial y de cooperación interinstitucional sustentada en una propuesta de servicios excepcional con valores, compromisos y beneficios compartidos, que permitan de manera honesta, metódica, objetiva y efectiva fomentar en contexto el desarrollo de la cultura de la investigación y el emprendimiento en los niños, jóvenes y padres de familia de las instituciones educativas; a través de programas de capacitación y formación permanente apoyados en novedosos conceptos y herramientas metodológicas orientadas al fortalecimiento de las competencias y respondiendo a los propósitos corporativos de los empresarios, a la creatividad e

innovación de los estudiantes y poniendo en marcha sus proyectos viables en los ámbitos.

2. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Análisis de la información

Teniendo en cuenta lo manifestado por los rectores que fueron escogidos como informantes claves, se pudo establecer la existencia de la cátedra de emprendimiento, cátedra contemplada en la Ley 1014 de 2006 de fomento a la cultura de emprendimiento, “La formación para el emprendimiento busca el desarrollo de la cultura del emprendimiento con acciones que buscan entre otros la formación en competencias básicas, competencias laborales, competencias ciudadanas y competencias empresariales dentro del sistema educativo formal y no formal y su articulación con el sector productivo”; la cual obliga a todas las instituciones educativas del país a incluirla en sus planes de estudio y establece el papel que debe desempeñar la empresa privada dentro de su desarrollo. Sin embargo, a esta no se le ha dado mayor importancia dejándola prácticamente en el limbo por motivos desconocidos.

De igual manera, se estableció la existencia de políticas educativas que ofrecen grandes posibilidades para que a nivel de la Secretaría de Educación Distrital de Cartagena de Indias se tomen decisiones orientadas a desarrollar proyectos importantes que dinamicen la implementación de esta trascendental cátedra de estudio en toda la comunidad educativa. Además, la implementación de la cátedra de emprendimiento permite que los jóvenes estudiantes puedan desarrollar competencias ciudadanas y empresariales en el marco de su proyecto de vida. No obstante, las experiencias que se han introducido en las instituciones educativas han sido prácticamente intrascendentes, teniendo en cuenta que la cátedra de emprendimiento es considerada como otras más en la cual se señalan algunos objetivos en la misma ley, pero su aplicabilidad se ha dado prácticamente sin ningún impacto en la vida escolar de los jóvenes estudiantes.

A pesar de lo anteriormente manifestado, según los informantes claves se puede observar jóvenes con mucha creatividad en sus iniciativas de emprendimiento. Sin embargo, es necesario que estos jóvenes tengan un respaldo institucional que permita que cada una de sus iniciativas se pueda desarrollar y generar el impacto en su comunidad educativa y en su proyecto de vida. En este sentido, la empresa privada ha intentado en algunas ocasiones apoyar las iniciativas de emprendimiento, no obstante, no se ha producido algo importante porque no existe ninguna articulación real que se lleve a cabo en la cátedra de emprendimiento donde se promueva la participación activa entre las instituciones educativas y la empresa privada.

Por otra parte, los informantes claves expresaron la importancia del perfil de docente para que estas iniciativas se puedan desarrollar con una apropiación por parte de los estudiantes en cada una de las instituciones educativas de Cartagena de indias. En este sentido, se encontró que existe una carencia de docentes con el perfil idóneo para orientar la cátedra de emprendimiento, lo que se convierte en un gran obstáculo para poder desarrollar la mencionada cátedra. De igual manera, los recursos financieros de que disponen las instituciones educativas son muy escasos.

En ese orden de ideas, según lo manifestado por los informantes claves las instituciones educativas del Distrito de Cartagena de indias no cuentan con un acompañamiento por parte de entidades gubernamentales tales como el Ministerio de Industria y Comercio, del Ministerio de Educación y de la empresa privada que debería aportar un incentivo para financiar esta ley en las instituciones educativas. Por lo tanto, sin estos acompañamientos y estos recursos financieros es imposible que en las escuelas se pueda desarrollar a plenitud una cultura de emprendimiento articulada con el sector productivo de la ciudad.

Por otro lado, según lo manifestado por uno de los gerentes seleccionados como informantes claves la empresa en la que labora tiene un interés especial en seguir desarrollando políticas de responsabilidad social corporativa orientadas a todos los grupos de interés con programas específicos para cada uno de ellos. O sea, a sus empleados, sus accionistas, los proveedores, los clientes y la comunidad.

En cuanto a sus empleados esta empresa se preocupa en proporcionar todas las herramientas necesarias para ofrecer un excelente servicio al cliente y comunidad en general. En ese sentido se cuenta con una estrategia de servicio integral enfocada a fortalecer las relaciones comerciales y resolver las necesidades de cada cliente. En lo que concierne a los accionistas el banco siempre está procurando en que puedan tener una rentabilidad. Por lo tanto, el accionista obtendrá un buen rendimiento financiero por el costo de oportunidad de la inversión de su dinero y en el retorno del mismo. En lo atinente a los proveedores también reciben beneficios y a la vez se les exige que cumplan con unos parámetros establecidos para poder prestarles sus servicios a la empresa.

Según el informante clave la empresa cuenta además con una política de inclusión en materia laboral que consiste en contratar a personas con alguna discapacidad física, lo cual lo hace realmente una empresa con un amplio y profundo compromiso social de vincular en su equipo de talento humano a personas que se esfuerzan en estudiar, aun teniendo limitaciones físicas, auditivas o visuales. Adicionalmente a ello, también cuenta con un programa de becas para jóvenes emprendedores que están cursando los últimos semestres universitarios el cual consiste en poder apoyarlos en sus iniciativas productivas que les permitan vincularlos al sector productivo y a la vez cumplir sus sueños como futuros empresarios de la región. Sin embargo, el banco nunca ha desarrollado un programa donde se vincule directamente con la escuela en la cual sea apoyada en cada una de las iniciativas de emprendimiento juvenil. Finalmente, esta entidad financiera tiene

una fundación liderada por sus empleados, los cuales son voluntarios y participan activamente de los programas y eventos sociales que desarrollan en el marco de una política de responsabilidad social corporativa.

Por su parte, el otro gerente escogido como informante clave sostiene que la organización para la que labora tiene claro que los pilares de la responsabilidad social empresarial se fundamentan en la sostenibilidad económica, sostenibilidad ambiental y sostenibilidad socio cultural. En ese sentido la empresa reconoce que está comprometida con el momento histórico de exigencia global en el marco de cumplir con la normatividad en el marco de desarrollar políticas de responsabilidad social orientadas al desarrollo sustentable de la sociedad.

De igual manera, sostiene este informante que en esta empresa los directivos son conscientes del valor que representa los colaboradores para desarrollar humanamente la organización. En ese sentido, la empresa se preocupa por atender a todas sus necesidades para la prestación de un excelente servicio y también a las de su núcleo familiar apoyándolos con programas que les permitan continuar con sus estudios a nivel profesional y de postgrado garantizando un mejor futuro competitivo para la empresa y sus colaboradores. En esta empresa se considera algo fundamental el bienestar de todos los colaboradores independientemente cual sea la labor en que se desempeña. Por lo tanto, hacen todo lo posible para que ese colaborador se sienta comprometido y respaldado por su empresa que lo quiere ver desarrollándose como un verdadero profesional y crecimiento personal y en su entorno familiar.

Por otra parte, sostiene el informante, que es prioridad para la empresa mantener un ambiente laboral fresco que permita el fortalecimiento permanente de la calidad del servicio en los clientes, donde se note el profesionalismo y el compromiso para prestar un servicio de calidad acorde a las necesidades específicas de los clientes. En un proceso de mejoramiento continuo en el que la empresa desarrolla programas de responsabilidad social empresarial con los colaboradores, proveedores, los clientes, los usuarios, los intermediarios y los canales de distribución.

Para la empresa es fundamental que la calidad gire en torno a las realizaciones de cada uno de los grupos de interés de la cadena. Por lo tanto, existe un compromiso compartido por todos los actores que intervienen en esta misión y visión empresarial la cual lucha por aportar al país, hacer patria y contribuir a la paz. De igual manera, sostiene que para la empresa es fundamental que un **BPM** o unas buenas prácticas de manufactura se generen a la entrada de los diferentes insumos, materias primas etcétera que luego van hacer los elementos esenciales para conformar las materias terminadas los productos terminado. Como todas las empresas esta se esfuerza por prestar un excelente servicio de calidad en el marco de unos parámetros de honestidad, y responsabilidad empresarial.

Con referencia a la educación, manifiesta el informante clave que se debe reconocer que es necesario un mejor acompañamiento institucional que logre una integración y articulación en los contenidos que se están desarrollando en todos los planes

de estudio que se desarrollan y así poder contar con estudiantes competitivos capaces de transformar sus entornos económicos, sociales, ambientales, y culturales. De igual forma, se debe reconocer que existen muchos docentes que a diario prestan sus servicios profesionales con el mayor compromiso de formar cada día mejores seres humanos para el desarrollo de país y sus comunidades. Este esfuerzo es fundamental para romper paradigmas sociales y culturales con los cuales se han venido aplazando las iniciativas de emprendimiento de los estudiantes. Ya para concluir sostiene el informante clave que, la creatividad y la innovación son elementos del siglo XXI que deben estar en el alma y en la mente de cada uno de los estudiantes que están siendo formados; en ese sentido, se les debe brindar la oportunidad de que desarrollen sus competencias en el marco de sus proyectos de emprendimientos.

Hallazgos y Discusión

- Responsabilidad Social

En lo referente a la Intención, el autor (Gibb, 2005), manifiesta que el emprendimiento involucra la generación y puesta en práctica de acciones o iniciativas que favorezcan la creación de individuos integrales que fomenten y contribuyan en el mantenimiento del desarrollo organizacional en su campo de acción, sobre la base de sus competencias generadoras de conocimiento, es así como se formula que según este planteamiento, los individuos poseedores de necesidades, pero también de conocimiento significativo, deben orientar sus esfuerzos a la generación del emprendedurismo que les permita afianzar y/o desarrollar procesos productivos, de bienes y/o servicios, que redundan en el bienestar colectivo, de allí se sugiere una sinonimia de emprendimiento empresarial aliado al social.

En este sentido el investigador formula que la discrepancia entre lo sistémico del emprendimiento y la intencionalidad de desarrollar, son el resultado de una mala política emprendedora desde los ámbitos educativos, siendo que en las instituciones educativas analizadas no se visualiza la iniciativa de sus rectores de dar respuesta a la orden gubernamental de emprender desde las aulas de clase. De igual modo, el investigador considera que los docentes deben recibir formación que les permitan tener las competencias pedagógicas para orientar la cátedra de emprendimiento.

Por otra parte, en lo concerniente al Nulo Acompañamiento Institucional, el autor (Gibb, 2005), formula que la Motivación y determinación: reflejan el conjunto de factores culturales que apoyan o dificultan el proceso de inicio de una nueva empresa. Siendo que estos elementos motivacionales se convierten en el eje motor que orientan la determinación del emprendedor hacia asumir posiciones o posturas en orden a las

necesidades propias y/o comunes de la sociedad. En tal sentido, la motivación se convierte en el eje motor emprendedor con sentido de pertenencia y pertinencia.

Este análisis de hallazgos y contenido teórico. Le permite al investigador referir y aseverar que en las instituciones de análisis no existe una corresponsabilidad que dé respuesta a las exigencias del contexto social, siendo que en las instancias educativas no se visualiza un acompañamiento, así como un cumplimiento de la normativa gubernamental de desarrollar emprendimiento en los espacios académicos en correspondencia a las necesidades contextuales.

Mientras que en lo referente a la Escases de recurso financieros y Poco apoyo financiero, el autor (Gibb, 2005), sostiene que los Recursos: son la variable económica del proceso, y representa la identificación y consecución de todos los recursos con que la empresa cuenta (monetaria, tecnológica, física, humana, informática, entre otros), acá se visualiza como los recursos han de ser preponderante en la disponibilidad que se deben tener para emprender con idoneidad hacia un contexto social abundante de falencias o requerimiento y requirente de respuestas oportunas y perdurables.

Este aparte permite al investigador afirmar que en las unidades educativas de análisis, así como en la mayoría de las que conforman la red de educación básica y media, no se dispone de un presupuesto que permita el desarrollo de actividades académicas que formulen un conocimiento significativo en las áreas de emprendimiento. De esta manera, se enfatiza que aunque se dispone de la base legal que delinea el emprender desde las aulas de clase, no se dispone de un presupuesto para tal fin.

En este análisis, el investigador puede focalizar como las empresas no fomentan la responsabilidad social empresarial, como factor de sistema y gerencia, lo que merma su accionar en el contexto social en el cual tiene incidencia. Así se infiere que las empresas no están en línea y desconocen lo referido a responsabilidad social empresarial.

En lo concerniente a la Desarticulación con el sector productivo, Según (Uribe Macia & Reinoso Lastra, 2013), este emprendimiento, debe ser visualizado como un nuevo componente curricular, ya que este “constituye una línea de aprendizaje que vincula conocimientos, experiencias, metodologías y estrategias educativas para desarrollar competencias emprendedoras en espacios presenciales”, es aquí donde la gestión educativa, vista en este caso, versa la formación de talento humano acorde a las necesidades del contexto productivo en el cual tiene énfasis, determinando de esta forma el análisis lúdico de cada contexto, que amerita y exige respuestas significativas que les permita el fortalecimiento de su productividad y por ende de su permanencia en el mercado competitivo, siendo que se sugiere que los sujetos posean y definan actitudes y/o capacidades emprendedoras.

De acuerdo a lo expuesto en la teoría anteriormente citada, se visualiza una predisposición, de falta de articulación entre los aspectos académicos curriculares impidiendo la marcha fluida hacia el desarrollo empresarial impulsado por las empresas mediante la aplicación de buenas prácticas de responsabilidad social.

En lo referente al Empoderamiento de empleados, Según (Gibb, 2005), deben focalizarse unos aspectos que permiten el empoderamiento del emprendimiento, entre ellos se mencionan las Ideas y mercados: refleja la factibilidad de la oportunidad de negocio. Donde el emprendedor visualiza las diferentes opciones que le presenta el mercado y que debe sistematizar sobre la base de un análisis crítico y pertinente de cada una para definir hacia dónde y cómo emprender, garantizando así una efectividad de acción que merme la incertidumbre en el proceso emprendido.

En este sentido, el investigador considera que el desarrollo del emprendimiento se focaliza en definir la identidad que asume el emprendedor para desarrollar estos proyectos. Es así como se establecen parámetros emprendedores que permitan sistematizar las acciones del sujeto hacia dar respuestas las necesidades propias y del colectivo en el cual hace vida cotidiana, que los hace socialmente responsables.

Se hace énfasis en definir los grupos de interés ya que les permiten a las empresas sistematizar apoyo económico, financiera o en cualquier otra modalidad, que les permita ayudar constante y permanente a sus grupos de interés de manera que estos puedan apropiarse sistemáticamente de sus acciones en apoyo a sus necesidades reales.

Emprendimiento.

De acuerdo a la Realidad y Conocimiento de la existencia de normatividad en lo que respecta al emprendimiento, el autor (Gibb, 2005), considera que las entidades educativas deberían enfocarse en una educación empresarial. Basándose en cuatro (4) factores para alcanzar las metas a saber; motivación y determinación, idea y mercado, habilidades y recursos.

Focalizados en los planteamientos de los sujetos claves, así como en las posturas de los autores. Se puede formular que no existe una realidad que garantice la posición del emprendimiento en los contextos institucionales, por lo que no se refleja la acción, en la mayoría de las instituciones educativas, a manejar u ofrecer en sus diseños curriculares la cátedra de emprendimiento como obligatoria o como eje transversal. De esta misma forma, se visualiza un desconocimiento de las normativas gubernamentales que focaliza y predispone a las instituciones educativas a implementar fehacientemente el emprendimiento como eje formador de los estudiantes.

En lo que respecta a la sub categoría de Espacios académicos, para el autor (Gibb, 2005). Recursos: es la variable económica del proceso, y representa la identificación y consecución de todos los recursos que la empresa cuenta (monetaria, tecnológica, física, humana, informática, entre otros), acá se visualiza como los recursos han de ser preponderante en la disponibilidad que se deben tener para emprender con idoneidad hacia un contexto social abundante de falencias o requerimiento y requirente de respuestas oportunas y perdurables.

En función de los planteamientos de los sujetos claves y al contrastarlo con el formulado por los autores, se enfatiza que en las instituciones analizadas, no se dispone

de espacios idóneos que permitan el desarrollo de emprendimiento, por lo que no se hace énfasis en las normativas referidas, desde los entes gubernamentales.

Esta relación entre sujeto clave y autores, infiere a que el investigador formule o plantee, que son los niveles experienciales los que pueden definir una claridad y efectividad en el desarrollo emprendedor de los estudiantes. En tal sentido en la medida que los rectores presenten falencias en estos niveles experienciales, de esa misma forma se generan debilidades en el desarrollo emprendedor como eje curricular, mostrando así deficiencias en las propuestas curriculares.

En este análisis, el investigador infiere que en aquellos pocos contextos educativos, donde se desarrolla el emprendimiento, no ha existido la continuidad en el desarrollo y sistematización de los proyectos de emprendimiento. En tal sentido no hay continuidad en dar respuesta a las necesidades del contexto social y empresarial; mostrándose una limitante en ese proceso de enseñanza – aprendizaje sistémico y continuo.

Para la Continuidad, los autores (Uribe Macia & Reinoso Lastra, 2013, pág. 4), manifiestan que el emprendimiento, debe ser visualizado como un nuevo componente curricular, ya que este “constituye una línea de aprendizaje que vincula conocimientos, experiencias, metodologías y estrategias educativas para desarrollar competencias emprendedoras en espacios presenciales”, es aquí donde la gestión educativa, vista en este caso, versa la formación de talento humano acorde a las necesidades del contexto productivo en el cual tiene énfasis, determinando de esta forma el análisis lúdico de cada contexto.

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Tomando como referencia el propósito general y los específicos de la investigación además la valiosa información arrojada por las entrevistas realizadas a los gerentes de las empresas Bancolombia, Hotel Cartagena plaza, y a los rectores de las instituciones educativas Promoción Social e Institución educativa Islas del Rosario las cuales sirvieron de base fundamental para establecer las siguientes conclusiones:

- En la gran mayoría de las empresas del distrito de Cartagena no se implementan programas de responsabilidad social empresarial orientada a fortalecer alianzas con el sector educativo.
- Los gerentes de las empresas cartageneras desconocen que pueden hacer parte del consejo directivo de las escuelas cercanas a su centro de operaciones comerciales e industriales.
- Las escuelas públicas carecen de recursos necesarios para desarrollar estrategias orientadas a fomentar la cultura del emprendimiento.

- En lo referente a las recomendaciones, se debe partir por concientizar al empresario cartagenero de la necesidad de considerar como grupo de interés a las escuelas públicas del distrito de Cartagena para fomentar la cultura de emprendimiento.
- Establecer alianzas entre el sector empresarial y educativo que permitan el desarrollo de programas de responsabilidad social en las escuelas públicas de Cartagena de Indias.
- Fomentar la cultura del emprendimiento en las escuelas públicas con el acompañamiento de estamentos públicos y privados.

4. REFERENCIAS

- Arias C (2009). Modelo de empresa de producción social como activador del desarrollo endógeno. <http://www.monografias.com/trabajos82/produccion-social-desarrollo-endogeno/produccion-social-desarrollo-endogeno3.shtml>
- Castañeda (2013). Pensamiento estratégico como elemento que fortalece el desarrollo sustentable en la pequeña y mediana empresa. Tesis doctoral. URBE
- Comisión Europea (2013). Cómo crear mentalidades y capacidades emprendedoras en la UE. Serie de guías. Cómo apoyar la política sobre las PYME con los fondos estructurales
- Gibb, A (2005). Hacia la educación empresarial emprendedora universitaria como palanca de cambio. Londres. Ed. Consejo Nacional de Políticas Empre.
- Nava A, Cuello G, Nava R, Ariza R y Salas M (2015). Emprendimiento como factor dimensionarte y cónsono con la realidad del individuo y su contexto social. (Emprendimiento Social y Empresarial). Congreso de Innovación URBE
- Nava M (2013),Gestion del conocimiento como estrategia para el desarrollo sustentable de empresas industriales. Tesis Doctoral
- Pérez (2016) Propuesta metodológica para la caracterización de pautas emprendedoras en materias de emprendimiento Universitario. Tesis Doctoral Universitat politécnica de valencia.
- Pizzolante, I (2010) Modelo de fortalecimiento institucional para la comunicación estratégica en empresas socialmente responsable. Responsabilidad social empresarial. Visiones Complementarias hacia un modelo social. Venezuela. Edición especial 60 años de Venanchan
- Uribe Macia, M. & Reinoso Lastra. (2013). Emprendimiento y Empresarismo. Colombia. Ediciones de la U Colombia..



UNIVERSIDAD SHIKII EKIRAJIA
DE LA GUAJIRA | PÚLEE WAJIIRA



ISBN 978-958-56979-1-1