Control, transparencia y productividad

Aportes para la creación de valor en las organizaciones

Compiladores
Jairo Alberto Olarte Cabana
Deisy Nohemí Sánchez Villamil

compensar | fundación universitaria

CONTROL, TRANSPARENCIA Y PRODUCTIVIDAD

Aportes para la creación de valor en las organizaciones

Autores

Jairo Alberto Olarte Cabana
Deisy Nohemí Sánchez Villamil
Jaime Andrey Loaiza Franco
Andrés Mauricio Sánchez Grijalba
Jairo Alonso Rivera Cachope
Diego Fernando Católico Segura
Gerardo Santos
Otto Smith Pardo Carrillo
Jenny Carolina González Vásquez
Deicy Milena Navarro Jaimes
Albilia Fernanda Chilanguad Valencia
Paula Andrea García Agudelo
Karol Liceth Saavedra Bonilla
Aura María Zacipa Flaquer
Yeiny Patricia Tique Leal
Juan Pablo Estupiñán Castro
Sharon Nicoll Bonilla Díaz
Astrid Daniela Álvarez Peña
Katherin Julieth Bernal Amado
Andrés Felipe Sánchez Becerra
Nancy Janeth Cañaveral Vargas

compensar | fundación universitaria

Autores varios

Control, transparencia y productividad: aportes para la creación de valor en las organizaciones /Jairo Alberto Olarte Cabana y Deisy Nohemí Sánchez Villamil *(compiladores)* y otros. -- Bogotá: Fundación Universitaria Compensar, 1a.ed. 2020
196 p. ; 24 cm.
ISBN 978-958-792-226-4 e-ISBN 978-958-792-227-1
1. Contabilidad 2. Control organizacional 3. Transparencia 4. Rendición de cuentas y productividad I. Tít.
370 cd 24 ed.

Primera edición: Bogotá, Colombia, noviembre de 2020
ISBN 978-958-792-226-4

© Jairo Alberto Olarte Cabana, Deisy Nohemí Sánchez Villamil, Jaime Andrey Loaiza Franco, Andrés Mauricio Sánchez Grijalba, Jairo Alonso Rivera Cachope, Diego Fernando Católico Segura, Gerardo Santos, Otto Smith Pardo Carrillo, Jenny Carolina González Vásquez, Deicy Milena Navarro Jaimes, Albilia Fernanda Chilanguad Valencia, Paula Andrea García Agudelo, Karol Liceth Saavedra Bonilla, Aura María Zacipa Flaquer, Yeiny Patricia Tique Leal, Juan Pablo Estupiñán Castro, Sharon Nicoll Bonilla Díaz, Astrid Daniela Álvarez Peña, Katherin Julieth Bernal Amado, Andrés Felipe Sánchez Becerra y Nancy Janeth Cañaveral Vargas.
© Fundación Universitaria Compensar
Avda. Calle 32 No. 17-30 - Tel. (+57 1) 3380666
www.ucompensar.edu.co - E-mail: dlsanchezv@ucompensar.edu.co
jalbertoolarte@ucompensar.edu.co
Bogotá, Colombia

Este libro es resultado de investigación de acuerdo con los criterios de Minciencia, todos los capítulos incluidos en él son productos de investigaciones desarrolladas por sus autores. Fueron arbitrados bajo el sistema doble ciego por pares reconocidos avalados por Minciencias.

Los planteamientos y argumentos presentados en los capítulos del libro son responsabilidad única y exclusiva de sus autores, por lo tanto, los compiladores y la Universidad que respalda esta obra actúan como un tercero de buena fe.

Compiladores: Jairo Alberto Olarte Cabana y Deisy Nohemí Sánchez Villamil
Diseño de carátula: Ediciones de la U
Impresión: DGP Editores SAS
Los costos editoriales fueron asumidos por la Fundación Universitaria Compensar.

Impreso y hecho en Colombia
Printed and made in Colombia

No está permitida la reproducción total o parcial de este libro, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por registro y otros medios, sin el permiso previo y por escrito de los titulares del Copyright.

compensar | fundación universitaria

Marco Aurelio Llinás Volpe
Rector

José David Marín Enríquez
Director Académico

Gerardo Santos
Decano Facultad de Contaduría y Finanzas Internacionales

Jenny Carolina González Vásquez
Directora Programa de Contaduría Pública

Gareth Barrera Sanabria
Directora de Investigación y Transferencia

Contenido

Prólogo 9

Capítulo 1. Diseño de un instrumento para la medición de riesgos ambientales, sociales y tecnológicos en pequeñas empresas de Santiago de Cali, Colombia.
Jairo Alberto Olarte Cabana. Jaime Andrey Loaiza Franco. Albilia Fernanda Chilanguad Valencia.....13

Capítulo 2. Análisis de los procesos de investigaciones en instituciones de educación superior de Santiago de Cali desde la óptica de los costos de transacción, la contabilidad y el control.
Andrés Mauricio Sánchez Grijalba 37

Capítulo 3. Control organizacional en pequeñas empresas del sector textil en Santiago de Cali, Colombia. Una aproximación desde la fenomenología y la triangulación.
Jairo Alberto Olarte Cabana. Paula Andrea García Agudelo. Karol Liceth Saavedra Bonilla. Aura María Zacipa Flaquer. 73

Capítulo 4. Contribución de la profesión contable a la transparencia informativa y a la prevención de actos de corrupción en las pymes colombianas.
Jairo Alonso Rivera Cachope. Yeiny Patricia Tique Leal. Juan Pablo Estupiñán Castro. Sharon Nicoll Bonilla Díaz..... 93

Capítulo 5. La transparencia informativa y sus determinantes: evidencia empírica en universidades colombianas
Diego Fernando Católico Segura. Gerardo Santos. 111

Capítulo 6. La creación de valor en las empresas: un estudio de caso desde la transformación de los capitales del reporte integrado.
Deisy Nohemí Sánchez Villamil. Astrid Daniela Álvarez Peña. Katherin Julieth Bernal Amado..... 137

Capítulo 7. Productividad de los factores de producción como determinantes de la generación de valor agregado en empresas manufactureras colombianas.
Otto Smith Pardo Carrillo. Jenny Carolina González Vásquez. Deicy Milena Navarro Jaimes..... 161

Capítulo 8. El capital humano desde los reportes integrados: avances para la generación de valor en una empresa colombiana.
Deisy Nohemí Sánchez Villamil. Andrés Felipe Sánchez Becerra. Nancy Janeth Cañaveral Vargas. 177

Prólogo

Nuestras expectativas se han cumplido. Consolidar el proyecto editorial *Control, transparencia y productividad: aportes para la creación de valor en las organizaciones* constituye, desde la Fundación Universitaria Compensar y, en particular, desde la Facultad de Contaduría y Finanzas Internacionales, una oportunidad para vivenciar cómo a través de la educación se avanza en dinámicas creadoras de valor para la sociedad y las organizaciones. Por ello, los temas centrales de este libro se agruparon en la categoría conceptual de "aportes", pues es el fin de los contenidos expuestos: sumar, aportar a partir de casos y experiencias en diversas áreas y bajo múltiples enfoques metodológicos, posibilidades de mejora y comprensión sobre los hechos a los que día tras día se enfrentan las organizaciones.

El control, la transparencia y la productividad son los temas alrededor de los cuales giran las investigaciones compiladas en este libro, que con un sentido aplicado profundizan en la rendición de cuentas, los reportes corporativos, la transformación de capitales, la medición de riesgos, la prevención de actos de corrupción y el análisis de los factores de producción, aportando al saber disciplinar de la Contaduría Pública, al tiempo que sugieren la modificación de realidades y promueven la sostenibilidad de las organizaciones, el bienestar y el desarrollo colectivo, premisa que sustenta la misión de la Fundación Universitaria Compensar.

Con estas consideraciones, el primer capítulo, denominado ***Diseño de un instrumento para la medición de riesgos ambientales, sociales y tecnológicos, en pequeñas empresas de Santiago de Cali, Colombia***, presenta al lector el proceso teórico y metodológico que al final derivó en un instrumento tipo encuesta para medir riesgos vinculados al entorno, dado que este puede modificar a la organización, pero también esta puede afectar al ambiente que la circunda; lo anterior atiende a lo que los autores denominan una relación en doble vía entre el control y los riesgos, por ello, desde un punto de vista causal, consolidan el binomio que permitió caracterizar al entorno y, desde tales especificidades y en el marco de la pequeña empresa, identificar grados

de criticidad que representan amenazas para la organización. Como tareas futuras, los autores abordarán la creación de planes de mejora para intervenir y transformar realidades organizacionales.

El segundo capítulo, ***Análisis de los procesos de investigaciones en instituciones de educación superior de Santiago de Cali desde la óptica de los costos de transacción, la contabilidad y el control***, toma como unidad de significado un estudio de caso y, para el desarrollo de los propósitos dispuestos en la investigación, acude a preceptos incluidos en el campo de estudio de la economía, la contabilidad y los estudios organizacionales. Esta investigación, con un elevado potencial interdisciplinar y un corte eminentemente cualitativo, permite comprender roles heterodoxos del saber contable, ante todo, desde las premisas de la teoría general del control y las funciones que al conocimiento disciplinar de la contabilidad se le asigna en pro de mediar las relaciones entre agentes, disminuir las asimetrías de información, reconocer derechos y contribuciones y reducir prácticas oportunistas.

El tercer capítulo lleva por título ***Control organizacional en pequeñas empresas del sector textil en Santiago de Cali, Colombia. Una aproximación desde la fenomenología y la triangulación*** y se configura como una apuesta con un enfoque metodológico amplio, que, a partir de múltiples aristas, permitió una caracterización del control organizacional en pequeñas empresas, logrando en sus resultados una representación en profundidad sobre los diversos factores que influyen y determinan, en escenarios y latitudes concretas, el ejercicio del control; para ello, el control como categoría conceptual es operacionalizado y, en su descomposición, posibilitó la integración de evidencias empíricas a través de estudios de casos y las representaciones de académicos conocedores del objeto de estudio. Este trabajo cuenta con un valor dirigido a la comunidad académica y empresarial, entre tanto, conocer en profundidad una realidad es la primera acción para intervenirla y, desde la academia, esperamos contribuir a las necesidades identificadas.

El cuarto capítulo, denominado ***Contribución de la profesión contable a la transparencia informativa y a la prevención de actos de corrupción en las pymes colombianas***, tiene como objetivo identificar hasta qué punto los profesionales contables como preparadores de la información, a través de su ejercicio, pueden aportar a la transparencia informativa y, por consiguiente, a la prevención de actos que transgredan la ley, ya que son los preparadores de información los que de primera mano pueden determinar la realidad que los números no posibilitarían cambiar; dado que la información financiera que nace del ejercicio de la contabilidad constituye el insumo primordial para la toma de decisiones que generen valor para las entidades, la técnica

contable tiene la facultad de representar la posición financiera y la capacidad de las empresas para generar rendimientos a partir de la utilización de sus recursos. No obstante, existe un gran componente de información contextual no financiera que complementa el entendimiento de la realidad económica de las organizaciones, es así, ante las interpretaciones circunstanciales, como la ciencia contable se ha visto expuesta a las intenciones de manipulación de la información subyacente, situación que puede desembocar en actos de corrupción.

El quinto capítulo tiene por nombre ***La transparencia informativa y sus determinantes: evidencia empírica en universidades colombianas***; en él, la transparencia toma lugar como respuesta a las demandas por una sociedad más justa y promotora de espacios en los cuales sus actuantes estén debidamente informados. Lo dicho se torna de mayor relevancia en las instituciones que conforman el estudio empírico y que pertenecen al sector de la educación superior, en donde, por medio de métodos cuantitativos y, en especial, estadísticas descriptivas, análisis paramétrico, regresión lineal múltiple y el diseño de modelos estadísticos para la validación de hipótesis, se concluyó, soportado en los datos, que el origen y el tamaño de las universidades son los determinantes que permiten inferir prácticas concretas a favor de la transparencia informativa.

El sexto capítulo, denominado ***La creación de valor en las empresas: un estudio de caso desde la transformación de los capitales del reporte integrado***, tiene como objetivo establecer los procesos, mecanismos y estrategias que se desarrollan en los diversos tipos de capital: financiero, industrial, social, natural, humano e intelectual para la creación de valor en una organización del sector de seguros. En este sentido, este documento busca evidenciar la transformación en el tiempo de estos capitales, a través de la observación, el análisis y la comparación de la información presentada en los reportes integrados de la organización Mapfre.

El séptimo capítulo, ***Productividad de los factores de producción como determinantes de la generación de valor agregado en empresas manufactureras colombianas***, se desarrolla bajo un enfoque alterno a los campos específicos hasta ahora presentados, empero, esa última premisa le permite ahondar y aportar desde diversas perspectivas a múltiples campos del conocimiento científico; por la anterior razón, cierra este proyecto editorial. El epicentro del trabajo buscó, a través de un diseño metodológico cuantitativo y acudiendo al orden econométrico, estimadores y funciones de producción como la Cobb Douglas, validar, soportado en los datos y contando con inferencia estadística suficiente, la relación existente entre los factores de produc-

ción capital y trabajo, cimentado en la generación de valor agregado de los establecimientos manufactureros en Colombia.

Finalmente, el octavo capítulo, denominado ***El capital humano desde los reportes integrados: avances para la generación de valor en una empresa colombiana***, tiene como objetivo establecer el crecimiento del capital humano desde el 2018 hasta el 2019 en la Empresa de Telecomunicaciones Bogotá (ETB) a través de la información no financiera presentada en sus reportes integrados. De esta forma, ese capítulo busca evidenciar la importancia que tiene el capital humano en la generación de valor dentro de una organización y examinar los valores agregados que la compañía le otorga a este capital.

Esperamos que estos resultados, aportados por profesores, estudiantes, egresados de las tres sedes de la Fundación Universitaria Compensar, donde tiene presencia el programa de Contaduría Pública: Bogotá, Valle y Meta, aunados a las contribuciones de profesionales vinculados a otras instituciones de educación superior, enriquezcan el camino de la academia, la investigación, las organizaciones y el sector productivo regional y nacional.

Jairo Alberto Olarte Cabana
Deisy Nohemí Sánchez Villamil

Capítulo 1

Diseño de un instrumento para la medición de riesgos ambientales, sociales y tecnológicos en pequeñas empresas de Santiago de Cali, Colombia

Jairo Alberto Olarte Cabana.
Magíster en Contabilidad de la Universidad del Valle, Cali. Profesor de Tiempo Completo del Programa de Contaduría Pública, Facultad de Contaduría y Finanzas Internacionales de la Fundación Universitaria Compensar, Sede Valle.
Correo electrónico: jalbertoolarte@ucompensar.edu.co
ORCID: 0000-0002-9584-6599.

Jaime Andrey Loaiza Franco.
Especialista en Gestión Tributaria de la Pontificia Universidad Javeriana, Cali. Profesor de Tiempo Completo del Programa de Contaduría Pública, Facultad de Contaduría y Finanzas Internacionales de la Fundación Universitaria Compensar, Sede Valle.
Correo electrónico: jaloaiza@ucompensar.edu.co
ORCID: 0000-0002-3118-0150.

Albilia Fernanda Chilanguad Valencia.
Tecnóloga en Gestión Tributaria y Financiera. Estudiante del Programa de Contaduría Pública, Facultad de Contaduría y Finanzas Internacionales de la Fundación Universitaria Compensar, Sede Valle.
Correo electrónico: achilanguad@ucompensar.edu.co
ORCID: 0000-0002-3776-5184.

Resumen

El riesgo constituye la cara opuesta del control, si se quisiera, pudiera considerarse parte fundamental de su objeto de estudio; lo expuesto previamente en los estudios organizacionales es relevante si se observan las dinámicas que el proyecto moderno ha impuesto para las organizaciones y que, en su máxima expresión e impulsado por la financiarización de los mercados, la conectividad y la creación de valor, las ha conducido a permanentes interacciones con el entorno, abriendo oportunidades para el desarrollo, pero también para la materialización de riesgos. El anterior argumento es coyuntural a la pequeña empresa, pues sus estructuras organizativas se configuran con algunas debilidades de partida y se perciben limitaciones desde los recursos económicos, humanos, tecnológicos, entre otros; igualmente, se identifica carencia en el uso de herramientas que complementen la gestión y que, acopladas a sus necesidades y cumpliendo criterios de adaptación funcional, permitan valorar, diagnosticar y ejercer un seguimiento a los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos estratégicos. Por lo descrito, se diseñó un instrumento para la medición de riesgos ambientales, sociales y tecnológicos aplicables a pequeñas empresas; para ello, la investigación se desarrolló bajo las directrices del método deductivo, su alcance fue descriptivo, su impacto aplicado y se tomaron como estudios de caso colectivo pequeñas empresas del sector textil. Los resultados se consolidan en un instrumento tipo cuestionario, con una extensión moderada, íntegro en el reconocimiento de los indicadores que permiten caracterizar la realidad de las organizaciones estudiadas frente a la categoría control-entorno, práctico, de autoaplicación y fácil de comprender e interpretar.

Palabras clave: entorno, medición, riesgos, control organizacional, pequeñas empresas

Design of an instrument for measurement environmental, social, and technological risks in small companies in Santiago de Cali, Colombia

Abstract

Risk constitutes the opposite side of control, if you will, it could be considered a fundamental part of its object of study; what was previously exposed in the organizational studies is relevant if we observe the dynamics that the modern

project has imposed on the organizations and what, in its maximum expression and driven by the financialization of the markets, the connectivity and the creation of value, has led them to permanent interactions with the environment, opening opportunities for development, but also for the materialization of risks. The previous argument is circumstantial to the small company because their organizational structures are configured with some initial weaknesses and perceived limitations from the economic, human, technological resources, among others, also identifies a lack in the use of tools to complement the management and coupled with their needs and meeting functional adaptation criteria, to assess, diagnose and monitor the risks that may affect the fulfillment of strategic objectives. Therefore, an instrument was designed to measure environmental, social and technological risks applicable to small companies. To this end, the research was developed under the guidelines of the deductive method, its scope was descriptive, its impact applied and small companies in the textile sector were taken as collective case studies. The results are consolidated in a questionnaire type instrument, with a moderate extension, integrated in the recognition of the indicators that allow the characterization of the reality of the studied organizations against the category control-environment, practical, of self-application and easy to understand and interpret.

Keywords: *environment, measurement, risks, organizational control, small businesses.*

Identificación de la investigación

El presente capítulo de libro es resultado de la investigación *Inclusión de categorías ambientales, sociales y tecnológicas en el modelo de control organizacional diseñado por la Fundación Universitaria Compensar Sede Valle*, proyecto financiado por la Fundación Universitaria Compensar según acto administrativo 352020.

Introducción

Entorno, una categoría conceptual que en la actualidad se ha visto empoderada como resultado de la consolidación del proyecto moderno y que organizacionalmente ha penetrado en forma de imperativo categórico, es decir, resulta impensada la creación de valor de espaldas a las interacciones con el entorno. La anterior premisa fundamentó esta investigación y, por ello, resultó pertinente atender dos problemáticas estrechamente relacionadas: por una parte, la escasez de mecanismos que le permitan a la pequeña empresa iden-

tificar y gestionar riesgos que derivan de la interacción con su entorno, reflexión que dejó en evidencia un componente aún pendiente por abordar en el modelo de control organizacional propuesto por la Fundación Universitaria Compensar Sede Valle, esto, al validar que en su etapa inicial solo se estudiaron categorías asociadas a contextos internos, tal como es visible en publicaciones de Olarte (2019; 2020). Así, no considerar el entorno abrió una puerta de incalculable valor para trasladar la atención a lo que metafóricamente, a juicio de los autores, es la cara opuesta de una misma moneda con respecto al control, el riesgo, específicamente, los ambientales, sociales y tecnológicos, subcategorías que se consideraron suficientes para capturar y diseñar un instrumento de medición como el que se presenta en esta investigación.

Centrando la atención en las problemáticas alrededor de la categoría control organizacional y su relación con el entorno, es preciso describir que, de la misma forma en que son visibles dificultades sobre dimensiones del control al interior de la organización (control administrativo, operacional y contable), también es posible observar debilidades en lo relacionado con el medio ambiente, lo social y lo tecnológico. Por ello, a líneas seguidas se presentan algunos argumentos que sintetizan las problemáticas que atraviesan pequeñas empresas del sector textil, en el marco de los componentes mencionados previamente.

Desde el punto de vista ambiental, la industria textil es una de las que mayores impactos produce; así lo afirmó la ONU en el marco del evento Fashion and the Sustainable Development Goals: What Role for the UN, donde se indicó que esta industria es la segunda más contaminante del mundo, después de la petrolera (*El Espectador*, 2018); lo mismo se puede analizar en el informe entregado por el Banco mundial (2019) en el que se realiza una investigación sobre la cantidad de recursos hídricos que se consumen para realizar las prendas de vestir, como también el impacto que se genera en la producción de los insumos textiles. Estos casos no son ajenos en Colombia, por lo cual, autores como Vanegas (2020) hacen referencia a los impactos ambientales causados por toda la cadena productiva textil en el Valle de Aburra, llegando a identificar que los insumos químicos utilizados en el proceso productivo generan impactos relevantes, algo que se maximiza si las empresas no incorporan sistemas de tratamiento de las aguas residuales o políticas para el manejo de residuos.

Los impactos ambientales en el sector pueden seguir aumentando debido al crecimiento que está teniendo la industria textil, tanto en el sector de confecciones como en el sector de insumos textiles, incremento que se puede observar en el informe de la Cámara de Comercio de Cali (2015), donde se

percibe como desde el año 2009 al año 2014 las ventas a nivel mundial de la industria han aumentado en un 47,04% y si se analiza el aumento del año 2013 al 2014 este fue del 6,8%, percibiendo que el país con más ventas en este sector es China. En cuanto a Colombia, el panorama es similar: en el año 2014 el mismo informe hace referencia a la creación de 892 empresas dedicadas a las confecciones, insumos textiles y comercialización de textiles, donde el Valle del Cauca es el tercer departamento con más empresas creadas, así, junto a Bogotá y Antioquia, aportan el 85,8% de las ventas del sector. Por otra parte, desde las problemáticas que se enmarcan en el dominio de los riesgos tecnológicos, es identificable la resistencia a migrar hacia oportunidades en la optimización de los procesos productivos y el manejo de la información, rasgo que pudiera obedecer a una problemática mayor y que se asienta en los restringidos recursos con que cuenta la pequeña empresa para migrar a escenarios de transformación tecnológica.

Referente a las implicaciones que tienen las organizaciones con la sociedad, son determinantes los llamados que desde varias direcciones se realizan para *humanizar* tal vínculo, ante todo, cuando se vislumbran prácticas que reducen al hombre a un mecanismo automatizado de producción y lo descontextualizan de un entorno que demanda bienestar, condiciones de trabajo justas, menores índices de patologías como las que derivan del estrés (*burnout*) y mayor equilibrio entre el desarrollo económico y la configuración del ciudadano como actuante social; las anteriores situaciones, aunque no suelen ser medidas en las convenciones tradicionales de la gestión del riesgo, sí constituyen *banderas rojas* para repensar su administración y evitar la materialidad de riesgos sociales que impacten, por ejemplo, en la reputación o por medio de sanciones onerosas.

Tras los argumentos presentados, se propone la siguiente pregunta de investigación: ¿qué características debe tener un instrumento para la medición de riesgos ambientales, sociales y tecnológicos en pequeñas empresas de Santiago de Cali, Colombia? Dar respuesta a la anterior expresión interrogativa permite realizar algunas precisiones en términos de su relevancia y las contribuciones que derivan de esta investigación, donde se enfatiza en la inclusión de la categoría conceptual *entorno* en el modelo de control organizacional diseñado por la Fundación Universitaria Compensar Sede Valle, esto, dado que el presente enfoque traspasa la visión única de la mirada interna y amplía su campo de acción a la identificación de riesgos críticos que proceden del ambiente; en lo concreto, abordar el estudio de los riesgos ambientales apoya la generación de transformaciones empresariales a favor de la sostenibilidad, de igual forma, considerar las dinámicas sociales como parte del alcance de la organización induce a democratizar las perspectivas enceguecedoras de

la maximización del capital y modifica conductas en pro de la otredad, la vinculación de discursos o creaciones sociales de la verdad en el marco de la responsabilidad social, los derechos humanos y los objetivos de desarrollo sostenible. De otro lado, estudiar los riesgos tecnológicos en pequeñas empresas limita la materialidad de riesgos y los impactos que son consecuencia de la malversación de la información y el rezago tecnológico.

La investigación tuvo como propósito diseñar un instrumento para la medición de riesgos ambientales, sociales y tecnológicos, aplicable a pequeñas empresas del sector textil en Santiago de Cali, Colombia; en busca de alcanzar tal objetivo, se operacionalizó la categoría control organizacional desde su dimensión entorno, de forma posterior se evaluó, bajo criterios de utilidad, la pertinencia de la escala de medición y sus convenciones de calificación para la fase II del instrumento de medición. Por último, se aplicó el instrumento y se generaron inferencias según los datos obtenidos. La anterior secuencia se logró gracias a las bases del método deductivo, esto, al ser la fundamentación teórica el insumo del sistema categorial y tras su operacionalización, derivar en el instrumento de medición, mismo que determina para este trabajo un alcance descriptivo, fin aplicado y, por supuesto, configura un estudio de caso según lo descrito por Yin (1994). En los resultados, se observa un instrumento que, después de un proceso de validación por juicio de expertos, resulta suficiente, claro, coherente y relevante en los abordajes diseñado para las subcategorías, indicadores, ítems, escala y criterios de medición; así mismo, se identificaron en las empresas estudiadas altos niveles de criticidad por desconocimiento e incumplimiento de la normatividad ambiental, rezagos en las iniciativas hacia una producción más limpia y limitaciones en las apuestas para innovar tecnológicamente los procesos productivos y organizacionales.

Este capítulo se desarrolla de la siguiente forma: primero se expone la problemática, posterior a ello se describen los aspectos que configuran el valor académico y empresarial de esta investigación, seguidamente se presenta la fundamentación teórica en donde se inicia con la descripción de resultados de investigación relacionados con las temáticas centrales de este trabajo y se procede, sin llegar a ser exhaustivos, a las aproximaciones conceptuales y teóricas que apoyaron la comprensión y el desarrollo de los objetivos mencionados previamente. En un aparte adicional se presenta la metodología, luego se hacen visibles los resultados y, en sí, el instrumento de medición junto con la evidencia empírica de su aplicación, de esta manera, al final se ofrecen algunas ideas y perspectivas futuras como conclusión y se listan las referencias consultadas.

Marco de referencia

Como punto inicial, se hará expedito lo obtenido en la consulta de resultados de investigación concordantes con los objetivos y métodos determinados en el presente documento; en tales términos, se expondrán vicisitudes y aspectos relevantes sobre trayectorias previas en el campo de los riesgos ambientales, sociales y tecnológicos en pequeñas empresas, especialmente, vinculadas al sector textil. En un segundo momento, se presentarán algunas aproximaciones conceptuales y se harán manifiestos los referentes teóricos que ampliamente configuraron insumos para el diseño propuesto.

En lo ambiental, Saltos *et al*. (2020) aducen que la búsqueda de la generación de riquezas de los países conduce a riesgos y, dentro de esos, están los ambientales, dado que al aumentar la producción se eleva el uso de insumos y, como consecuencia, se pudiera afectar el cambio climático, el agotamiento de los recursos naturales, el aumento de la contaminación del agua, del aire y de la disposición final de los desechos que pueden ser tóxicos o no tóxicos; estos riesgos generan los nuevos retos que deben afrontar las organizaciones y los profesionales, en donde se busca la creación de valor, sin la afectación elevada del medio ambiente. En cuanto a estudios de los riesgos ambientales en el sector textil, Vanegas (2020) plantea un estudio realizado al sector, enfocado en las tintorerías, donde identifica todos los impactos ambientales ocasionados en el desarrollo de su actividad, al agua y al aire.

Continuando con la revisión de antecedentes, se desplaza la atención a la subcategoría riesgos tecnológicos y, bajo tal pertinencia, los abordajes de Leal *et al*. (2018), en el marco del sector textil y en latitudes fronterizas, aportan direccionamientos sobre la gestión tecnológica de pequeñas y medianas empresas; así, los autores mencionados citan a Lall (1996) y retoman tres elementos fundamentales de dicha gestión: la inversión, el talento humano y el esfuerzo tecnológico, enfoques aún vigentes para su análisis en las organizaciones; los resultados obtenidos por Leal *et al*. (2018) en los casos estudiados e intervenidos a través de un cuestionario semiestructurado indican que es incipiente la *batería* de recursos que apropian las empresas a las que se ha hecho referencia en cuanto a la gestión tecnológica, escenario que facilita la materialidad de riesgos e impactos en los objetivos organizacionales.

Por otra parte, se identifican contribuciones que operacionalizan directrices relacionadas con la presencia de riesgos tecnológicos, por ejemplo, Ramírez y Ortiz (2011), fundamentados en estándares internacionales, proponen una metodología que compila buenas prácticas identificadas en múltiples mode-

los; a su vez, Valencia *et al*. (2017) y Gómez *et al*. (2010) amplían el espectro de actuación y, además del diseño de estrategias metodológicas útiles a la gestión del riesgo tecnológico, consideran central la descripción de orientaciones que permitan su inclusión en el gobierno de las organizaciones; no obstante, esta última postura entra a ser pensada en el contexto colombiano por Jimeno *et al*. (2017), quienes disertan alrededor de los mitos y realidades que constituye, como categoría articuladora, el gobierno de las tecnologías de la información en pequeñas y medianas empresas, frente a lo cual exponen en sus resultados que existen experiencias positivas, sin embargo, afirman los autores que es arduo el camino por recorrer para llegar a observar el componente tecnológico desde unos prismáticos que sobrepasen lo operativo y táctico, logrando penetrar en las nacientes perspectivas del control formal y el gobierno corporativo en pequeñas empresas.

La tercera arista (riesgos sociales) abordada en la consulta de antecedentes tuvo como primer referente la investigación de Brito (2018), autora que diserta a favor del riesgo empresarial y, en forma específica, afirma que en el ámbito de la interacción social representa una construcción humana. De acuerdo con el anterior argumento, se ponen de manifiesto las susceptibilidades a las que se exponen las organizaciones en el evento en que desarrollen actos que atenten contra la moral, dignidad, salud y bienestar del hombre, así como también la violación de los derechos humanos (Camacho y Mayorga, 2017) o la perpetración de hechos que agredan la confianza pública. En un enfoque más técnico, resultó de valor aportes como los de Perdomo (2015), quien centro su esfuerzo académico en el diseño de una metodología para medir riesgos sociales, fin compartido por el instrumento de medición que en este capítulo del libro se presenta.

Por otra parte y reconociendo la utilidad de las aproximaciones conceptuales, la disertación sobre el riesgo propuesta por Beck (2006), citado por Alfie (2017), indica que este es el resultado de las perspectivas de la modernización en la conquista de lo desconocido; siguiendo con esta premisa, el riesgo ambiental definido por Vanegas (2020) y Alfie (2017) hace referencia a los daños causados al medio ambiente en todos los procesos en que interviene el ser humano donde no existe un control adecuado de los recursos y, menos, del proceso productivo.

En un enfoque similar, el riesgo social para la Organización Internacional del Trabajo -OIT- (2018) es aquel al que se enfrentan los trabajadores en su diario vivir, en su lugar de trabajo, cómo se sienten respecto a las actividades que realizan y que se ve reflejado en la satisfacción, las condiciones físicas y culturales de la organización. Todo lo mencionado influye en la salud física y men-

tal de los trabajadores, por lo que, si no existen las condiciones adecuadas, el rendimiento puede verse afectado y también las percepciones que acerca de la organización tiene el entorno cercano, impactando negativamente en las representaciones sociales de sus grupos de interés. Un punto adicional expuesto por la OIT (2018) enfatiza en la vertiente del riesgo psicosocial y lo define como las condiciones de trabajo, derivadas de la organización del trabajo, que perjudican la salud de los trabajadores (psicológica, física y socialmente). Por último, se considera útil mencionar algunos referentes teóricos que de manera directa o indirecta constituyeron parte de los andamios para el desarrollo del objetivo planteado en esta investigación, por ello, los preceptos de la teoría de la medición, la teoría general del control y los lineamientos sobre los vínculos con los grupos de interés (*stakeholders*) fueron consultados.

Metodología

Es aplicada, su alcance descriptivo, se basa en un diseño no experimental y fundamenta su abordaje en la hermenéutica y la generación de inferencias como dinámicas propias de la investigación en ciencias sociales; en los anteriores términos, se aborda un enfoque mayormente cualitativo, aunque se recurrió a perspectivas teórico-conceptuales para definir unidades de análisis de forma previa, es decir, se utilizó un método deductivo y se contó con categorías previamente determinadas. Las fuentes de información utilizadas para el diseño del instrumento derivan de experiencias y resultados de investigación preliminares en relación con el objeto de estudio, así mismo, estas fuentes fueron seleccionadas atendiendo pautas de calidad en el campo de la investigación, por ejemplo, su explícita procedencia de procesos formales de investigación científica y su identificación en repositorios, revistas especializadas o bases de datos.

Por otra parte, en el componente aplicado, se recurre a las concepciones epistemológicas planteadas por Yin (1994) con respecto a los estudios de casos, donde afirma que estos configuran aproximaciones en profundidad a la realidad y, para ello, se accede a escenarios particulares en los cuales se puede obtener una representación de ciertos fenómenos; en esta investigación, se optó por estudios de casos múltiples en tanto se aplicó el instrumento de medición en una muestra de cuatro (4) empresas seleccionadas a través de un muestreo no probabilístico, razón por la que no se cuenta con una pretensión de generalización frente a los resultados obtenidos, pero sí un conocimiento de diversas realidades que favorezca la intervención y transformación, principal fin de la investigación como mecenas del avance científico. Para la aplicación de la herramienta, se escogieron empresas del sector textil catalogadas

como pequeñas y que su ubicación perteneciera al perímetro de la ciudad de Santiago de Cali; las características de las empresas escogidas son: forman parte del sector textil y se clasifican como pequeñas empresas de acuerdo con el Decreto 957 de 2019.

Adicional a lo descrito, en este trabajo resulta neural documentar el proceso surtido para validar los constructos (subcategorías) y los criterios de claridad, coherencia y relevancia aplicables a los ítems, según la propuesta de Escobar y Cuervo (2008). Inicialmente, se diseñó una prueba piloto para reconocer debilidades y fortalezas en el instrumento, previo al envío a tres (3) jueces expertos (macro de Excel diseñada con base en subcategorías contempladas en el instrumento); de esta validación preliminar derivaron ajustes mínimos y, tras agotarlos, se presentó formalmente a los jueces el instrumento, junto con las convenciones determinadas por Escobar y Cuervo (2008) (perspectiva que se asumió para este proceso valorativo). Luego de recibir las evaluaciones, se evidenció un alto coeficiente de aceptación dado que, en su mayoría, se asignaron calificaciones positivas, sin embargo, se tuvieron en cuenta algunas recomendaciones que enriquecían las capacidades para medir la categoría entorno (riesgos) y el control organizacional. De la misma forma, se reconoció el valor de las contribuciones brindadas, no obstante, algunas perspectivas no fueron acatadas por considerarse específicas a ciertas dimensiones organizacionales (tamaño) y que, en casos como el de las compensaciones ambientales, se restringen a particularidades que pudieran escapar a la realidad de la pequeña empresa.

Resultados

Considerando los objetivos propuestos y fundamentados en la revisión de literatura, se presenta a continuación el resultado de la operacionalización de la categoría control organizacional en su dimensión entorno, derivándose de esta una serie de subcategorías, indicadores y, finalmente, ítems, que en su aplicación posibilitarán la construcción de representaciones de la realidad en las empresas que integran la muestra en esta investigación.

Producto del análisis que favorece la operacionalización de categorías, en este caso la aplicable a la dimensión entorno del control organizacional y su directa relación con los riesgos, se procede a la presentación de los medios que capturaron matices de la realidad en referencia a los indicadores mencionados en la tabla 1 y que en las dinámicas del instrumento como herramienta de levantamiento de información se denominan ítems, reactivos o preguntas, en cualquier escenario, son los insumos que incitan o promueven manifesta-

Tabla 1.
Operacionalización de la categoría control organizacional - dimensión entorno.

Categoría	Definición del constructo	Subcategorías	Aproximación conceptual	Indicadores
Control organizacional – Entorno	Componente del sistema organizacional que busca reconocer las potenciales amenazas que, desde el entorno, pueden afectar el cumplimiento de los objetivos estratégicos y la satisfacción de las necesidades de los grupos de interés.	Riesgos ambientales	Efectos al medio ambiente que provienen por el uso incontrolado o inadecuado de los recursos naturales.	- Cumplimiento normatividad ambiental - Gestión de recursos - Producción limpia
		Riesgos sociales	Efecto de las malas prácticas que afectan a la sociedad y a las personas que pertenecen a una organización.	- Gobernanza - Derechos humanos - Trabajo decente - Desarrollo empresarial y entorno
		Riesgos tecnológicos	Efectos ocasionados por la falta de cuidado de la información, de los mecanismos de almacenamiento y de la mejora en innovación.	- Sistemas de información - Control tecnológico - Innovación tecnológica

Fuente: elaboración de los autores (2020).

ciones respecto de algo en particular; así las cosas, en el marco de la subcategoría riesgos ambientales y de forma posterior a su descomposición en aspectos sobre el cumplimiento de la normatividad ambiental, la gestión de los recursos y prácticas de producción limpia, la tabla 2 expone los 15 ítems diseñados para caracterizar y medir riesgos ambientales.

Seguidamente, se disponen 20 ítems que permiten medir indicadores como la gobernanza, los derechos humanos, el trabajo decente y el desarrollo empresarial y su relación con el entorno. Para observar la propuesta, por favor, ver la tabla 3.

Tabla 2.
Ítems subcategoría riesgos ambientales.

Subcategoría	Indicadores	No.	Ítems
Riesgos ambientales	Cumplimiento normatividad ambiental	51	¿La empresa conoce los lineamientos normativos en materia ambiental que aplican a su sector productivo?
		52	¿Conoce la empresa el régimen sancionatorio dispuesto por la normatividad ambiental?
		53	¿La empresa conoce las disposiciones legales respecto al vertimiento de aguas residuales?
		54	¿La empresa tiene establecido un programa de gestión ambiental?
	Gestión de recursos	55	¿Se han establecido lineamientos para la mitigación de los impactos ambientales?
		56	¿La empresa tiene un plan de manejo para los residuos sólidos resultantes de la producción?
		57	¿La empresa tiene un plan de manejo para los residuos líquidos resultantes de la producción?
		58	¿La empresa ha establecido políticas de reciclaje para la gestión de los residuos sólidos?
		59	¿La empresa ha establecido políticas de reciclaje para la gestión de los residuos líquidos?
	Producción limpia	60	¿La empresa dispone de estrategias de sustitución y/o adición de materias primas en los procesos productivos?
		61	¿Cuenta la empresa con un programa para el ahorro de energía?
		62	¿Cuenta la empresa con un programa para el ahorro de agua?
		63	¿En el proceso productivo se utilizan tecnologías amigables con el medio ambiente?
		64	¿Se cuenta con indicadores para monitorear los impactos ambientales?
		65	¿La empresa reconoce la existencia de *mercados verdes*?

Fuente: elaboración de los autores (2020).

Tabla 3.
Ítems subcategoría riesgos sociales.

Subcategoría	Indicadores	No.	Ítems
Riesgos sociales	Gobernanza	66	¿La empresa tiene un código de ética?
		67	En la toma de decisiones, ¿la empresa considera la participación de los empleados?
		68	¿La empresa dispone de políticas anticorrupción?
		69	Además de los informes financieros, ¿la empresa elabora otro tipo de reportes a los grupos de interés?
	Derechos humanos	70	¿La empresa promueve el respeto por la dignidad humana?
		71	¿La empresa respeta a las comunidades diversas (minorías)?
		72	¿La empresa brinda un trato igualitario a todos sus grupos de interés?
		73	¿La empresa rechaza prácticas que constituyen explotación infantil?
		74	¿La empresa respeta el derecho fundamental a la libertad?
	Trabajo decente	75	¿Dispone la empresa de políticas que conduzcan a un ambiente de trabajo seguro?
		76	¿La empresa ofrece condiciones de trabajo dignas?
		77	¿La empresa brinda oportunidades de aprendizaje a sus colaboradores?
		78	¿La empresa ofrece un equilibrio entre el trabajo y la vida familiar?
		79	¿La tasa de rotación de trabajadores en la empresa es baja?
		80	¿La empresa cuenta con lineamientos para evitar enfermedades laborales?
	Desarrollo empresarial y entorno	81	¿La empresa tiene un programa de responsabilidad social empresarial?
		82	¿La empresa dispone de políticas para la contratación de proveedores?
		83	¿La empresa cuenta con vínculos de cooperación con el sector público?
		84	¿La empresa se articula con las necesidades sociales de su entorno?
		85	¿La empresa cuenta con políticas para la protección del patrimonio cultural?

Fuente: elaboración de los autores (2020).

Por último, los ítems diseñados para la medición de riesgos tecnológicos son expuestos en la tabla 4 y se condensan en 15 preguntas que dan cuenta de los indicadores de sistemas de información, control e innovación tecnológica. Ver tabla 4.

Tabla 4.
Ítems subcategoría riesgos tecnológicos.

Subcategoría	Indicadores	No.	Ítems
Riesgos tecnológicos	Sistemas de información	86	¿La empresa cuenta con equipos de procesamientos de datos (computador) para optimizar sus procesos?
		87	¿La empresa identifica los elementos de entrada al sistema de información empresarial?
		88	¿La empresa cuenta con lineamientos para el procesamiento de información?
		89	¿La empresa utiliza los informes emitidos por el sistema de información para la toma de decisiones?
	Control tecnológico	90	¿La empresa cuenta con mecanismos de control para prevenir fraudes informáticos?
		91	¿Cuenta la empresa con un responsable de los recursos tecnológicos?
		92	¿Se identifica en la empresa un mecanismo que permita guardar la información ante posibles pérdidas?
		93	¿La empresa dispone de jerarquías para el acceso a la información?
		94	¿La empresa cuenta con barreras para proteger la información de virus (antivirus)?
		95	¿El uso de los recursos tecnológicos se encuentra licenciado?
		96	¿Cuenta la empresa con una política de protección para los recursos tecnológicos?
	Innovación tecnológica	97	¿Dispone la empresa de un plan de innovación tecnológica?
		98	¿La empresa cuenta con nuevas tecnologías que aporten calidad en los procesos productivos?
		99	¿El personal de la empresa está capacitado para el uso de nuevas tecnologías?
		100	¿La empresa vincula la innovación tecnológica en la gestión organizacional?

Fuente: elaboración de los autores (2020).

Luego de exponer los ítems y tal como se mencionó en los aspectos introductorios, se analizó la conveniencia de utilizar la escala de medición propuesta en la fase I del instrumento, es decir, determinar los criterios para asignar una denominación cualitativa y cuantitativa (calificación) de los riesgos que mide el presente instrumento. En la dirección planteada y previo a la descripción de los elementos mencionados, estos fueron revisados y analizados desde la utilidad que representan al interior del instrumento y, también, si son coherentes con las tres subcategorías, indicadores e ítems expuestos en las tablas anteriores. Las tablas 5, 6, 7 y 8, apoyadas con algunas descripciones, consolidan el análisis elaborado.

Tabla 5.
Escala y valores asignados para la medición de riesgos.

Criterio	Descripción	Utilidad
Escala	**Sí.** Indica que existe un mecanismo de control o que la acción se realiza de manera permanente en la organización. Toda respuesta "Sí" al interior del instrumento equivale a un (1) punto.	Alta
	Sí parcial. Indica que existe un mecanismo de control, aunque no es identificable formalmente, y la acción se realiza de manera irregular en la organización. Toda respuesta "Sí parcial" al interior del instrumento equivale a dos (2) puntos.	Alta
	No. Indica que no existe un mecanismo de control o que la acción no se realiza de manera permanente en la organización. Toda respuesta "No" al interior del instrumento equivale a tres (3) puntos.	Alta
	No aplica. Indica que la especificidad del ítem no tiene alcance o el hecho no sucede en la organización. Toda respuesta "No aplica" al interior del instrumento equivale a cero (0) puntos dado que no se presenta la situación en el contexto de la organización.	Alta

Fuente: elaboración de los autores (2020).

Complementando la estructura del presente instrumento, la tabla 6 *(véase en página siguiente)* expone las pautas que delimitan cada elemento que integra la calificación y descripción cualitativa de los niveles de riesgo.

Adicional a los criterios hasta ahora socializadas, se determinan las convenciones de la medición por rango que permitirán, de forma sencilla y clara, identificar las fortalezas o debilidades (efectividad y confiabilidad) del control organizacional; para ello, se muestra a continuación la medición por rangos propuesta y, en esta oportunidad, vale aclarar que esta se expone con el inter-

valo final y, en sí, constituye el rango de medición para la fase I (Olarte, 2019) y II del instrumento de medición.

Tabla 6.
Medición cualitativa – Identificación niveles de riesgos.

Criterio	Descripción	Utilidad
Calificación cualitativa	**Riesgo bajo.** Indica que la amenaza o materialidad del riesgo no representa un ataque importante para la organización. Se vincula con la escala de medición "Sí" y representa un valor de un (1) punto.	Alta
	Riesgo medio. Indica que la amenaza o materialidad del riesgo representa un impacto que puede afectar de forma parcial a la organización. Se vincula con la escala de medición "Sí parcial" y toma el valor de dos (2) puntos.	Alta
	Riesgo alto. Indica que la amenaza representa un gran impacto sobre la organización. Se vincula con la escala de medición "No" y toma el valor de tres (3) puntos.	Alta

Fuente: elaboración de los autores (2020).

Tabla 7.
Medición por intervalos o rangos.

Rangos	Nivel de riesgo	Utilidad
Desde 1 hasta 100 puntos	Riesgo bajo	Alta
Desde 101 hasta 200 puntos	Riesgo medio	Alta
Desde 201 hasta 300 puntos	Riesgo alto	Alta

Fuente: elaboración de los autores (2020).

Para terminar esta sección y aunado con lo definido en la tabla 7, se describen los criterios que finalmente medirán el control organizacional en todas las subcategorías presentadas, no olvidando que estas se configuran en una mirada hacia el interior de la organización (fase I) y que en este documento solo se abordan los componentes que simbolizan la interacción con el entorno y que son representativos de riesgos para la organización, como lo son los riesgos ambientales, sociales y tecnológicos (ver tabla 8).

Tabla 8.
Medición del control organizacional

Calificación del control organizacional	Significado	Utilidad
Control efectivo	La organización en general cuenta con controles apropiados que favorecen su continuidad y el logro de los objetivos y metas trazadas.	Alta
Control parcialmente confiable con debilidades	La organización cuenta con algunos controles para el logro de los objetivos, sin embargo, se deben reforzar algunas variables y definir estrategias de cumplimiento.	Alta
No confiable	La organización no cuenta con suficientes controles para el cumplimiento de sus logros, lo que podría afectar su continuidad en el tiempo.	Alta

Fuente: elaboración de los autores (2020).

Adicional a la presentación de los ítems que se propusieron en la medición de riesgos y las convenciones que cimentaron la escala, calificación, rangos y, finalmente, la medición del control organizacional en su dimensión entorno, se determinó que la utilidad de los lineamientos dispuestos en la fase I del instrumento es coherente y responde directamente al objetivo para el que fue creado. La anterior posición, es decir, la designación de una utilidad a*lta* a los componentes mencionados, se fundamentó en diseños de medición de riesgos observados en la revisión de literatura, por ejemplo, la escala, aunque diversa en otras propuestas, es concluyente el uso de extremos (sí, no) y puntos intermedios o de actividad parcial (Benavides, 2015); así mismo, la calificación cualitativa del riesgo es de común uso en este tipo de mediciones y suele denominarse como riesgos altos, medios y bajos, o sus equivalencias, tal como se observa en Cuchilla (2018), Valencia *et al*. (2017) y Benavides (2015). Otro elemento constante es la medición por rangos, de lo cual resulta una asignación final para establecer el estado del control en la organización; por los anteriores argumentos, se consideró fiable utilizar las convenciones presentadas en la fase I del instrumento y que fueron descritos en las tablas 5, 6, 7 y 8.

Dando respuesta al último objetivo propuesto, se presentan los resultados de la aplicación del instrumento de medición de riesgos en cuatro (4) pequeñas empresas pertenecientes al sector textil en la ciudad de Santiago de Cali. La tabla 9 presenta de forma abreviada cada una de las subcategorías e indicadores medidos con respecto a los casos estudiados.

Tabla 9.
Análisis aplicación instrumento de medición riesgos – control organizacional, entorno.

Subcategorías	Indicadores	Empresa 1	Empresa 2	Empresa 3	Empresa 4
Riesgos ambientales	Cumplimiento normatividad ambiental	▲	▲	◆	▲
	Gestión de recursos	●	●	◆	●
	Producción limpia	◆	◆	▲	▲
Riesgos sociales	Gobernanza	▲	◆	●	◆
	Derechos humanos	●	●	●	◆
	Trabajo decente	◆	●	◆	◆
	Desarrollo empresarial y entorno	▲	◆	◆	◆
Riesgos tecnológicos	Sistemas de información	◆	●	●	▲
	Control tecnológico	◆	◆	●	◆
	Innovación tecnológica	▲	◆	◆	▲
Calificación control organizacional		Parcialmente confiable con debilidades	Parcialmente confiable con debilidades	Parcialmente confiable con debilidades	No confiable

Fuente: elaboración de los autores (2020).

Nota: triángulos representan riesgos altos, rombos riesgos medios y círculos riesgos bajos.

De acuerdo con el contenido previamente expuesto, se procede con la generación de inferencias alrededor de la criticidad que presentan los riesgos medidos; así, referente a la subcategoría riesgos ambientales, se observa que en las empresas objeto de estudio hay oportunidad de materialización de riesgos derivados por el incumplimiento de la normatividad ambiental, lo cual, en el caso de las empresas 1, 2 y 4, evidencia un alto desconocimiento de las

reglamentaciones por cumplir frente a la protección del medio ambiente; así mismo, se identifica, aunque en un menor grado de criticidad, las prácticas *jóvenes* que al respecto realiza la empresa 3. Por otra parte, dentro del indicador *gestión de recursos* se presentan buenas prácticas que permiten minimizar los impactos al medio ambiente por el desarrollo del objeto social, por ejemplo, venta de desechos, políticas de reciclaje y reutilización de residuos; así mismo, amerita destacar que, en algunas de las empresas intervenidas, este indicador no se vio afecto por la ausencia de prácticas de tintura o que requieran uso directo del recurso hídrico.

Por último, en la subcategoría riesgos ambientales, el indicador *producción limpia* presenta una tendencia hacia los riesgos medios (empresas 1 y 3) y los riesgos altos (empresas 3 y 4), lo cual claramente es demostrativo de la baja presencia de prácticas dirigidas hacia el ahorro y uso eficiente de recursos como el agua y la energía y, también, la poca incorporación de tecnologías amigables con el medio ambiente y de mecanismos que permitan monitorear los impactos ambientales.

Un segundo enfoque de análisis se concentra en los indicadores que integran la subcategoría riesgos sociales, postura emergente que pluraliza las prioridades de la organización y promueve el equilibrio y reconocimiento de la sociedad como conglomerado que puede ser afectado por la organización, pero que también esta puede verse modificada por acciones de sus grupos de interés. Respecto al indicador de gobernanza, los hallazgos son diversos, empero, es concomitante la presencia de riesgos medios y altos que obedecen a factores, por ejemplo, la baja incorporación de valores corporativos y su institucionalización y difusión a través de mecanismos como los códigos de ética e, incluso, el diseño y socialización de políticas anticorrupción, recursos que solo fueron observados en la empresa 3; en la misma dirección, se observó gracias a las escalas propuestas la poca participación que tienen los colaboradores en las estructuras, formales o no formales, de gobierno. En oposición a la criticidad expuesta en el anterior indicador, la medición de riesgos frente a la vulneración de los derechos humanos se representa con baja posibilidad de impactar los objetivos estratégicos, entre tanto, las empresas estudiadas en su mayoría manifiestan cumplir con los preceptos de la moral, la dignidad humana, la inclusión y el respeto a las comunidades diversas, perspectiva que no constituye un pleno discurso crítico, sino un ideal social.

Una mirada adicional, el *trabajo decente,* permite reconocer que las múltiples iniciativas a favor de la integridad del trabajador, hoy colaborador, son consideradas con cierta prioridad por las pequeñas empresas, lo cual se valida al observar que en las empresas 1, 2, 3 y 4 son ausentes los riesgos altos,

no obstante, los riesgos medios pudieran hacerse materiales e impactar su reputación y los vínculos con el entorno cercano, especialmente, cuando se observan respuestas que no representan gestiones concretas a favor de la formación del talento humano, el equilibrio entre el trabajo y los espacios familiares y las condiciones de trabajo seguras, situación que, aunque no es excelente, permite vinculaciones con baja rotación en los cargos, hecho que también pudiera responder a necesidades concretas de quienes llegan a estas organizaciones en busca de una oportunidad laboral. Por su parte, el indicador *desarrollo empresarial y entorno* comunica una tendencia a la materialización de riesgos medios (empresas 2, 3 y 4) y altos (empresa 1) que, en sí, se condensa en la ausencia de programas formales de responsabilidad social empresarial, lineamientos para la formalización de alianzas con proveedores, articulación con las organizaciones que representan al Estado colombiano y su entorno, incluyendo el patrimonio cultural; pese a lo descrito, se identificaron algunas iniciativas en pro de subsanar los anteriores hechos, lo cual es loable, pero incipiente.

En un escenario adicional de análisis, los riesgos tecnológicos, en el indicador *sistemas de información* se observa una realidad compleja, pues la representación no es homogénea y responde a factores como los siguientes: por ejemplo, es concomitante la presencia de un equipo de procesamiento de datos (computador) y conocimientos sobre sus usos y el de las dinámicas de los sistemas, sin embargo, el tratamiento de la información no cuenta con un diseño que permita su inclusión en la toma de decisiones. Desde el indicador de *control tecnológico*, se evidencian amenazas constantes frente a la custodia y administración de los recursos informáticos; igualmente, son variables los niveles de protección y licenciamiento con respecto al uso de *software*, lo cual indica que las prácticas no son totalmente formales y que pudieran afectar a la organización. Finalmente, al medir la innovación tecnológica se presenta un panorama no deseado, ante todo, en las empresas 1 y 4, al notarse un rezago desde los requerimientos de la innovación tecnológica, es decir, baja inversión en nuevas tecnologías que impacten positivamente el proceso productivo y la organización en su dimensión administrativa. Las empresas 2 y 3 presentan una leve mejora, pero también son susceptibles de amenazas por la baja inclusión de innovación tecnológica.

Teniendo en cuenta los hallazgos, se apertura un espacio para la discusión y confrontación de los resultados y sus semejanzas o diferencias frente a investigaciones previas y que fueron insumo para los planteamientos que soportan el diseño del instrumento; inicialmente, las debilidades identificadas en las empresas que integraron las muestras son concomitantes con las problemáticas descritas por Benavides (2015) en un estudio de caso (empresa del sector

textil) en la ciudad de Santiago de Cali, específicamente, se observa un alto nivel de riesgo por incumplimiento de la normatividad ambiental y, de manera particular, la gestión de los recursos constituye un menor impacto, lo cual es consecuencia de reconocer un valor económico de rescate por prácticas de reciclaje y reúso de materiales; sobre este último indicador, en los resultados de Benavides (2015) es visible la concordancia con respecto a lo medido en las empresas 1, 2, 3 y 4, realidad que es opuesta a la descrita por Saltos *et al*. (2020), quienes afirman impactos negativos en recursos naturales (agua y energía), especialmente, en actividades de lavandería y tintura (Vanegas, 2020), no obstante, la anterior disyuntiva se subsana al precisar que las empresas intervenidas, al no realizar teñidos, estampados, secados u otras que vinculen insumos tóxicos, comunican no afectar al medio ambiente, dado que no incluyen en sus procesos actos que deriven en residuos líquidos y tóxicos.

Desde la evidencia empírica consultada en la revisión de literatura, es observable que las problemáticas resultantes de la medición de riesgos sociales en las empresas estudiadas son consecuentes con situaciones de un orden espacial mayor, como el nacional (Colombia), en donde por factores políticos, económico e, incluso, culturales se accede a la permisividad de prácticas como el contrabando o la omisión de reglamentaciones que protegen el bienestar y la integridad del ser humano en su condición de ser visto como costo de producción. De forma similar, existen coincidencias con los trabajos elaborados por Leal *et al*. (2018) y Valencia *et al*. (2017), al observar que las limitaciones de inversión en innovación tecnológica y la debilidad en prácticas de control constituyen un indicador presente en las realidades vistas, tanto en esta investigación como en otras ya elaboradas.

Consideraciones finales

En función de los contenidos presentados, se exponen las siguientes conclusiones y apuestas futuras:

La operacionalización de la categoría control organizacional-entorno se cimentó en tres tipos de riesgos (ambientales, sociales y tecnológicos) y, pese a que se pudieran identificar multitud de oportunidades de categorización, fue preciso considerar que el instrumento de medición aplica directamente a pequeñas empresas del sector textil ubicadas en el perímetro de la ciudad de Santiago de Cali, Colombia, motivos por los cuales desagregar en los tipos de riesgos mencionados se observó apropiado. Concordante con la estructura mencionada, las tres subcategorías fueron segmentadas en un total de 10

indicadores, de los cuales emergieron 50 ítems (preguntas) para la medición del control organizacional desde una mirada al entorno. Por otra parte, si se tiene en cuenta que el instrumento complementa una versión inicial para la medición del control organizacional (visto únicamente desde la dimensión interna), fue necesario evaluar la utilidad de las escalas y criterios de calificación de los riesgos dispuestos en la fase I; frente a eso, y considerando cada parte del instrumento, se identificó y confirmó con pruebas pilotos y otras experiencias que la utilidad de la propuesta inicial era alta y por ello se mantuvo hasta la fase final del instrumento de medición.

Tras la aplicación del instrumento, se evidenció la presencia de riesgos críticos en los indicadores de cumplimiento de la normatividad ambiental y producción limpia (riesgos ambientales), así mismo, se observaron debilidades en los indicadores de innovación tecnológica (riesgo tecnológico) y desarrollo empresarial y entorno (riesgo social). Lo anterior, observado en los casos que componen la muestra, fue concluyente frente a trabajos empíricos identificados en la revisión de la literatura, por ello, como línea de trabajo futuro, se piensa en el diseño de planes de mejora para trasladar la atención al componente de la gestión del riesgo. Finalmente, con esta última iniciativa se contribuye al cumplimiento de la misión institucional de la Fundación Universitaria Compensar, en especial, lo atinente a su relacionamiento con el sector real, hecho que es posible, entre otras aristas, con resultados de investigación aplicada como los expuestos en este capítulo.

Sobre la última mención, es significativo destacar que, en la comunicación interna que se realizó de los diagnósticos a las organizaciones estudiadas, se les brindó formalmente la oportunidad de identificar problemáticas que en su mayoría desconocían y de las cuales pueden derivar onerosas sanciones o impactos con sus grupos de interés, por lo tanto, esta apuesta no se ve por terminada y, por el contrario, tendrá como reto trascender al diseño de un instrumento para diligenciar a través de medios digitales, con alta funcionalidad y oportunidad de acceso a toda la comunidad empresarial a la que pueda servir en la gestión del control organizacional.

Referencias bibliográficas

Alfie, C. M. (2017). "Riesgo ambiental: la aportación de Ulrich Beck". *Acta Sociológica*, Vol. 73, pp. 171-194. https://doi.org/10.1016/j.acso.2017.08.006

Banco Mundial (2019). ¿Cuánto le cuestan nuestros armarios al medio ambiente? Banco Mundial. https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2019/09/23/costo-moda-medio-ambiente.

Benavides, V. (2015). *Diseño del plan de gestión ambiental para la industria textil ARITEX de Colombia S. A.* (Tesis de pregrado, Universidad Autónoma de Occidente). https://red.uao.edu.co/bitstream/10614/7875/1/T05873.pdf

Brito, G. (2018). "El riesgo empresarial". *Universidad y Sociedad*, 10 (1), pp. 269-277. https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/806

Camacho, A. y Mayorga, D. (2017). Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social. *Revista Prolegómenos Derechos y Valores*, 20, 40, pp. 159-172. http://dx.doi.org/10.18359/prole.3047

Cámara de Comercio de Santiago de Cali -CCC- (2018): https://www.ccc.org.co/category/informes-economicos/enfoque-competitivo-2018/

Cuchilla, K. (2018). *Evaluación de los riesgos ambientales y medidas de prevención en el proceso de fabricación de medias en la fábrica industrial textil Acuario S. A.* (Trabajo de pregrado, Universidad Nacional Agraria de la Selva, Perú). https://portal.unas.edu.pe/sites/default/files/epirnr/EVALUACI%C3%93N%20DE%20LOS%20RIESGOS%20AMBIENTALES%20Y%20MEDIDAS%20DE%20PREVENCION%20EN%20EL%20PROCESO%20DE%20FABRICACION%20DE%20MEDIDAD%20EN%20LA%20FABRICA%20INDUSTRIAL%20TEXTIL%20ACUARIO%20S.A..pdf

Escobar, P. y Cuervo, M. (2008). "Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización". En: *Avances en medición*, 6, pp. 27-36. http://www.humanas.unal.edu.co/psicometria/files/7113/8574/5708/Articulo3_Juicio_de_expertos_27-36.pdf

Gómez, R.; Pérez, D. H.; Donoso, Y. y Herrera, A. (2010). "Metodología y gobierno de la gestión de riesgos de tecnologías de la información". *Revista de Ingeniería*, núm. 31, pp. 109-118.

Jimeno, K.; Ariza, P. y Piñeres, M. (2017). "Gobierno de TI en pymes colombianas. ¿Mito o realidad?". *Espacios*, vol. 38 (núm. 54), p. 7. https://www.revistaespacios.com/a17v38n54/a17v38n54p07.pdf

Leal, M. E.; Labarca, N. J.; Bracho, O. y Vargas, V. (2018). Gestión tecnológica en pymes del sector textil del municipio Maracaibo - estado Zulia - Venezuela. *Revista Venezolana de Gerencia*. Año 23. No. 82, pp. 314-335. https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/23751/24152

Olarte, J. A. (2019). *Herramienta de diagnóstico en control organizacional, un insumo para la generación de buenas prácticas de gobierno corporativo en pequeñas empresas*. *La investigación e información corporativa desde la perspectiva de los reportes integrados y el gobierno corporativo*. Ed.: Fondo Editorial Universitario Fernando Garcés, Venezuela, pp. 169-195.

Perdomo, J. y Varela, J. (2015). "Metodología para la medición de riesgos sociales". *Paradigmas*, vol. 7. No. 1. file:///C:/Users/pti/Downloads/Dialnet-MetodologiaParaLaMedicionDeRiesgosSociales-5238175%20(1).pdf

Presidencia de la República de Colombia (2019). Decreto 957. *Por el cual se adiciona el capítulo 13 al Título 1 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto*

1074 de 2015, Decreto Único del Sector Comercio, Industria y Turismo y se reglamenta el artículo 2° de la Ley 590 de 2000, modificado por el artículo 43 de la Ley 1450 de 2011. Diario oficial 50975, 5 junio de 2019.

Organización Internacional del Trabajo -OIT- (2018). *La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género*. [Consulta: 2020-09-30]. https://bit.ly/2ltOcXO.

Ramírez, A. y Ortiz, Z. (2011). "Gestión de riesgos tecnológicos basada en ISO 31000 e ISO 27005 y su aporte a la continuidad de negocios". En: *Ingeniería*, vol. 16. No. 2, pp. 56-66. https://doi.org/10.14483/23448393.3833

Redacción *El Espectador* (2018). "¿Por qué la industria textil es la más contaminante después del sector petrolero?". *El Espectador*. Recuperado de: https://www.elespectador.com/noticias/medio-ambiente/por-que-la-industria-textil-es-la-mas-contaminante-despues-del-sector-petrolero/

Saltos, M. B.; Capa, L. B. y Carchi, K. L. (2020). "Análisis de riesgos ambientales en negocios de exportación, desde la perspectiva de las ciencias administrativas". *Universidad y Sociedad*, vol. 12 (1), pp. 330-336. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100330

Valencia, F.; Marulanda, C. y López, M. (2017). "Gobierno y gestión de riesgos de tecnologías de información y aspectos diferenciadores con el riesgo organizacional". *Revista Gerencia Tecnológica Informática*, vol. 15. No. 41, pp. 65-77. https://revistas.uis.edu.co/index.php/revistagti/article/view/5911/6185

Vanegas, L. M. (2020). "Factores ambientales del sector textil en el Valle de Aburrá". *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad,* 12 (22), pp. 17-33. https://doi.org/10.22430/21457778.1426

Yin, R. (1994). *Case study research. Design and methods, applied social research methods* (vol. 5, 2nd ed.), Newbury Park, CA, Sage.

Capítulo 2

Análisis de los procesos de investigaciones en instituciones de educación superior de Santiago de Cali desde la óptica de los costos de transacción, la contabilidad y el control

Andrés Mauricio Sánchez Grijalba.
Magíster en Contabilidad de la Universidad del Valle. Integrante del grupo de investigación Alternativas Contables y Pedagogía Nómada de la Universidad Libre, Colombia.
Correo electrónico: amsg512@gmail.com andres.grijalba@correounivalle.edu.co
ORCID: 0000-0001-6910-9571

Resumen

El presente capítulo se deriva de una investigación que busca, desde la óptica de los costos de transacción y la estructuración contractual del sistema de información, analizar los procesos que ponen en marcha las políticas de investigación en las instituciones de educación superior en Santiago de Cali. Este proyecto fue desarrollado por el grupo de investigación Alternativas Contables de la Universidad Libre, seccional Cali. Para el caso del presente documento, se tomará como foco de análisis solo una institución de educación superior. La intención estaba en observar la oficina y/o departamento dedicado a los procesos de investigación, desde la contabilidad y su relación con el control, ya que de esta manera podrán identificarse todos aquellos factores que puedan estar en contravía de las acepciones (que tienen los agentes al interior de las oficinas y/o departamentos de investigación) de universidad, investigación y su papel en la sociedad.

Cabe indicar que las variables contables y de control utilizadas para el desarrollo del estudio son eminentemente cualitativas, ya que se busca comprender la importancia de aquellos elementos de los cuales la contabilidad puede

dar cuenta sin ser específicamente monetarios. Por tanto, no se harán mediciones económicas de los procesos identificados, sino establecer el poder que ejerce la contabilidad a través del control y que regula las relaciones entre los agentes. Para las universidades, este tipo de estudios ayudan a comprender la contabilidad desde otras perspectivas, ya que a través de estos se muestran otras formas con las cuales la contabilidad puede dar cuenta identificando no solo el proceso en sí, sino también a los partícipes de los procesos.

Palabras clave: universidad, costos de transacción, firmas, agentes

Analysis of research processes in higher education institutions in Santiago de Cali from the perspective of transaction costs, accounting, and control

Abstract

This chapter derives from research by the author that seeks from the perspective of transaction costs and contractual structuring of the information system, to analyze the processes that initiate research policies in institutions of higher education in Santiago de Cali as the closure of a formal academic process. This project was developed by the research group Alternativas Contables of the Universidad Libre, sectional Cali. For the case of this document, only one higher education institution will be taken as the focus of analysis. The intention was to observe the office and/or department dedicated to research processes, from accounting and its relationship to control. Since in this way, it will be possible to identify all those factors that may be in contravention of the (which the agents within the offices and/or departments of research) of University, research and their role in society.

It is worth mentioning that the accounting and control variables used for the development of the study are eminently qualitative, as it is intended to understand the importance of those elements of which accounting can account without being specifically monetary. Therefore, no economic measurements of the identified processes will be made, but the power of accounting will be established through control and regulates the relations between the agents. For universities, this type of study helps to understand accounting from other perspectives, as it shows other ways in which accounting can account by identifying not only the process itself, but also the process participants.

Keywords: *university, transaction costs, signatures, agents*

Identificación de la investigación

Este capítulo de libro es producto del proyecto de investigación *Procesos de investigaciones en instituciones de educación superior de Santiago de Cali desde la óptica de los costos de transacción, la contabilidad y el control*, desarrollado por el autor como cierre de un proceso académico formal.

Introducción

En las instituciones de educación superior podrían evidenciarse problemáticas con respecto al desarrollo y ejecución de los procesos originados desde las oficinas y/o departamentos de investigaciones. Para el caso de la institución seleccionada como caso de estudio, se evidencian diferentes problemas; sobresalen, entre otros, la demora para la elaboración de los contratos de investigadores y el gran retraso para el pago de los honorarios, esto conlleva a un desgaste de tiempo (por los largos periodos de espera) y un desfase económico (por los periodos de incumplimiento en pagos y, adicionalmente, la necesidad de ciertos requisitos, en más de una ocasión, para generación de pagos).

En esta problemática es importante el papel de los agentes[1] (a quienes se puede considerar como individuos con una vinculación directa o indirecta con una organización en particular) en la estructura jerárquica de la organización, por tal razón, los aspectos estudiados se basaron en el análisis de la jerarquía institucional (la universidad como organización económica), el papel de la contabilidad y el control a nivel organizacional (en la construcción y regularización de sistemas de información), delimitando así el alcance y la dinámica en el momento de establecer contrataciones formales.

La dificultad se circunscribe en que la ejecución de cada proceso académico concerniente a la oficina y/o departamento de investigación está ligado a un procedimiento administrativo, que se ejecuta a través de una serie de agentes (con distintos roles en varias dependencias) cuyas acciones podrían obstaculizar tanto la eficiencia como la eficacia los procesos. La estructura procedimental constituida por la universidad agrupa una serie de agentes-dependencias que podrían ser o no partícipes en la ejecución del proceso, ahorrando así tiempo por parte de los interesados y procedimientos por parte de la universidad.

[1] Sunder (2005, p. 45) dice que el término agente se refiere a un aspecto particular del comportamiento de una persona y no a la persona misma.

La ejecución de procesos administrativos en la oficina y/o departamento de investigación debe utilizar, en materia procedimental, determinado tiempo que no afecte a los agentes interesados, ya que las universidades cuentan con elementos propios y suficientes para agilizar esta labor.

Diagnóstico

Hay distintas variables que permiten abordar en su conjunto aquellos aspectos que dejan en evidencia la problemática. Entre estos se pueden destacar: *tiempo*, los lapsos utilizados en la ejecución de un proceso de contratación en la oficina y/o departamento de investigación de la universidad y la ejecución de solicitudes que afecta a los agentes interesados en la transacción; *procedimientos-agentes*, el papel de algunos agentes partícipes de los procedimientos pueden afectar a los agentes interesados en la ejecución del proceso; *controles*, a esto se le pueden agregar los determinantes que suelen ser algunas firmas (visto bueno) durante el procedimiento y el hecho de que no estén debidamente establecidos los parámetros a seguir en un momento de ausencia del firmante.

A continuación, se presentan los diferentes procesos de la oficina y/o departamento de investigación de la universidad utilizada en el estudio y las distintas dependencias necesarias para la ejecución de estos. Esto son: solicitud de contratos, solicitud de pago de honorarios, solicitud de suministros para proyectos de investigación, solicitud de viáticos, convocatoria de monitores y auxiliares de investigación, evaluación de proyectos por par evaluador y convocatoria de proyectos de investigación.

Las diferentes dependencias de la universidad y los agentes que forman parte del desarrollo de los procedimientos necesarios para llevar a cabo cada uno de los anteriores procesos son los siguientes:

Tabla 1.
Dependencias y agentes participantes.

Dependencia	Agentes participantes
Presidencia	Presidente y secretarias
Rectoría	Rector y secretarias
Sindicatura	Síndico y secretaria
Área de Personal	Jefe de personal y secretarias

Dependencia	Agentes participantes
Área de Presupuesto	Jefe de presupuestos y secretaria
Departamento de Contabilidad	Contadora y auxiliares contables
Área de Tesorería	Tesorero y pagadora
Facultad y/o programa académico	Decano de la facultad y director de programa académico
Registro Académico	Jefe de registro académico y secretarias
Área de Servicios Generales	Jefe de servicios generales y secretaria
Área de Almacén	Jefe del almacén

Fuente: elaboración propia (2020).

Resulta importante comprender la función de cada una de las dependencias y/o agentes involucrados en los procedimientos para el desarrollo de los procesos de la oficina y/o departamento de investigación. Por tal razón, fue necesario hacer una amplia contextualización de la importancia de la contabilidad en el control de los sistemas de información utilizados, identificando así la coherencia entre el sistema de información estructurado y la concepción de los procesos administrativos.

Es necesario entender los diferentes términos que sustentan la importancia de cada dependencia en la ejecución del proceso. Por tal razón, fue necesario identificar si cada una de las revisiones y firmas agrupadas en el procedimiento son en términos de avalar, elaborar, auditar o simple, para la ejecución del proceso. Este mismo lineamiento permite saber si la estructura procedimental radica en una distribución de funciones en términos de control interno (evitando la concentración de funciones para efecto de detección de fraudes o errores en los procedimientos) o la delegación de responsabilidades en caso de detección de errores sustanciales en la evaluación de procesos.

Marco de referencia

El marco teórico del trabajo de investigación surge de la necesidad de comprender la importancia y el sentido que tiene la contabilidad en las organizaciones evidenciando los respectivos costos de transacción. Por tal razón, es necesario analizar el papel que cumple la contabilidad en términos de control, tanto en lo monetario como en aquello que no es monetario.

Tanto la teoría de costos de transacción como la perspectiva contractual de la contabilidad tienen un enfoque de la organización a nivel de su estructura jerárquica, donde necesita de unos agentes con papeles definidos para la elaboración de una serie de procedimientos, los cuales permitan ejecutar una serie de funciones necesarias para el cumplimiento de los objetivos de la organización. Allí la contabilidad permite regular los contratos tácitos e implícitos que se dan entre los agentes y la organización y las relaciones de control entre ellos.

Las organizaciones como ejes sociales tienen múltiples grupos de interés, los cuales están particularmente interesados en los procesos tanto internos como externos de las diferentes dependencias (o áreas). Muchas veces este interés radica en crear diversidad de variables objetivas que permitan determinar qué tan eficiente y/o eficaz es el desarrollo de actividades y tareas, no solo en términos monetarios, sino también en tiempo y recursos, considerando el papel que tiene la contabilidad y el control en estos elementos cualitativos.

La teoría de los costos de transacción permite demostrar de qué manera están constituidos los vínculos de los agentes (internos y externos) con las firmas[2] y las firmas en sí mismas, tomando el contrato como elemento substancial. De esta manera, surge la necesidad de comprender el papel de los agentes partícipes de los procesos estructurados en las firmas, por tanto, se hace ineludible una mirada desde el neoinstitucionalismo, dando paso a los posibles conflictos de agencia que pueden existir derivados de la praxis de quienes intervienen.

En este orden de ideas, se hace necesario comprender el papel de la contabilidad y el control y de qué manera esta es comprendida al interior de la firma. Cabe recalcar que el acercamiento contable a esta serie de elementos cualitativos no está encaminado a la cuantificación de estos (lo cuantitativo de lo cualitativo), sino a demostrar los efectos de estas variables no monetarias.

Costos de transacción y jerarquías

El funcionamiento del mercado tiene su origen en el mecanismo de precios, aunque, desde la lógica del institucionalismo[3], el elemento principal para la

[2] Cuando se habla de firma, se hace referencia a una empresa, ya que estas están dadas al intercambio, mientras que las instituciones (gubernamentales o sin ánimo de lucro) no lo están.

[3] Ayala (1999, p. 27) dice que el institucionalismo se identifica con la economía política clásica, porque asume el estudio de las relaciones entre los aspectos prácticos de la acción política y la teoría pura de la economía.

asignación de recursos no es el mercado, sino las instituciones. Las empresas surgen con una nueva propuesta de desarrollo económico eficaz, en la que no impera el mecanismo de precios como máximo mediador, para efectos de su constitución.

Las empresas (firmas) son creadas y subsisten bajo un patrón de eficiencia, que sirve para dar respuesta mancomunada y/o permitir de cierta forma economizar (disminuir) o eliminar algunos costos de transacción[4] necesarios para el desarrollo de sus actividades. Costos en los que tendrían que incurrir en el mercado en caso de no constituirse como firmas; Coase (como lo citaron Arámbula y Gómez, 1993) dice que con el fin de lograr una mayor eficiencia y reducir costos de transacción surge la firma, la cual tendrá que expandirse hasta que los costos de organizar una transacción extra dentro de la firma igualen los costos de realizar la misma transacción por medio de un intercambio en el mercado abierto o bien los costos de organizar otra firma.

Por tal razón, se puede observar que el surgimiento de las firmas es una respuesta por parte de los individuos para la formalización de relaciones, ya que la creación de estas permite disminuir costos transaccionales o de intercambio, haciendo más eficientes los intercambios en el mercado.

Williamson (1991) dice que algunos costos de transacción son originados por las "fallas de mercado"[5] (por ejemplo, mercados con información asimétrica) cuyo origen está en la economía del mercado, en el que los precios juegan el papel de transmisores de información, pero estos muchas veces fracasan en su intento. Por tal razón, Williamson (1991) propone las jerarquías u organizaciones internas como el "modo superior de asignación o distribución eficiente".

---

[4] Ayala (1999, p. 174) dice que el origen de estos costos es el establecimiento de algún tipo de contrato o de derechos de propiedad exclusivos para facilitar el intercambio entre agentes. En el sentido amplio del término, son los costos de los derechos de transmisión de los derechos de propiedad exclusivos en cuanto a su uso. Es decir, los costos de transacción surgen como resultado de diseñar y establecer contratos ex ante la transacción y de vigilar ex post su cumplimiento.
Los costos de transacción incluyen costos atribuibles a la toma de decisiones, la planeación y ejecución de proyectos, los arreglos y negociaciones institucionales y el establecimiento de contratos.

[5] Una variable importante en las fallas del mercado es la frecuencia. Esta surge en los problemas de confiabilidad u obtención de la información en el mercado y esto genera ineficiencia en las operaciones.

De esta manera, se encuentra que la base fundamental de la estructuración de la empresa radica en la preeminencia que tienen los costos de transacción necesarios para el funcionamiento interno de la misma. Así se observa que el verdadero interés de la estructuración de las jerarquías está en la eliminación gradual de los costos transaccionales, para que el funcionamiento como empresa sea mucho más rentable para quienes la constituyen.

Podría decirse que uno de los principales objetivos que se buscan con las formas de organización propuestas es garantizar la eficiencia. Pero la eficiencia que se propone contiene un trasfondo que se encuentra aún más allá y es la minimización de los costos de transacción (eficacia económica), entendida como un criterio para medir desempeño.

La estructuración de una jerarquía permite que muchos de sus procesos productivos se desarrollen tanto al interior de esta como de manera externa (subcontratación o contratación no formal) y en la búsqueda de un mismo fin. Ya que de esta manera la empresa consigue evitar altos costos en su funcionamiento,

> Sería costosísimo contratar diariamente por una jornada a todos los trabajadores de una empresa industrial, aunque ese método puede resultar adecuado para cosechar tomates. Unos servicios no tenían por qué estar dentro de la empresa y salía más barato subcontratarlos por fuera, como son la vigilancia y el aseo. La empresa entonces saca del mercado muchos de sus procesos, porque sería contraproducente e introduciría mucha inestabilidad estar contratando diariamente trabajadores o administradores (Kalmanovitz, 2003, p. 10).

Los agentes que intervienen en la economía de los costos de transacción están dados al oportunismo[6]. Es decir, que la búsqueda por parte del individuo a la consecución de su propio interés, esto, puede acarrear consigo conflictos. Estos conflictos surgen siempre y cuando los agentes que forman parte de una jerarquía (contratación formal) pasen por alto el bien común de la misma.

La unión entre dos o más empresas permite mucho más la reducción de los costos de transacción (teniendo en cuenta que estos costos se refieren únicamente a los costos en los cuales se incurre para la ejecución de un contrato, es decir, que no tiene una relación directa con la producción), ya que variables

[6] Arámbula y Gómez (1993, p. 321) dicen que el oportunismo es más que una simple búsqueda del propio interés: es una persecución fuertemente individualista que pretende distorsionar la información creando asimetrías y lograr ventajas transaccionales, rompiendo el óptimo paretiano.

como el monitoreo[7] de los costos de producción serán menos complejos. Las metas y objetivos serán uniformes, "se abandonarán las reclamaciones en torno a los flujos individuales de utilidades sobre una base ciertamente continua, y los miembros de la empresa tendrán intereses más fuertes en cuanto a conservar la infraestructura" (Arámbula y Gómez, 1993, p. 321). Pero cuanto más grande es una organización (y sea más eficiente), más complejo es su manejo, ya que empieza a existir pérdida de control frente a la actuación de los agentes y cambios en su estructura interna por la incursión de nuevas transacciones.

El neoinstitucionalismo abarca elementos importantes en la construcción de las firmas. En este subyacen elementos de vital importancia para su constitución, como lo son: el comportamiento de los agentes y la jerarquización.

Bajo la premisa del comportamiento de los agentes, subyace una serie de elementos en torno al comportamiento humano. Por tanto, se denota una aproximación a los aspectos conductuales, definiendo al ser humano (agente) como un ente que persigue su satisfacción personal, generando de esta manera una serie de costos orientados al control de sus acciones.

De esta manera, se considera que la jerarquización obliga (según los términos contractuales) a la actuación del agente en determinadas funciones al interior de la firma. Aspecto que podría ser omitido por el agente si estuviese por fuera, generando así variaciones considerables en cuanto a los costos transaccionales representados para la firma por el uso y/o beneficio de sus funciones.

Por tales razones, resulta menester que sea entendido el hecho de que los costos de transacción no solamente se originan en las transacciones en el mercado, sino también al interior de la firma. Así lo recuerda Salomón Kalmanovitz (2003, p. 192) citando a Williamson en el texto *Neoinstitucionalismo como escuela*: "El neoinstitucionalismo trabaja a dos niveles: uno macro, constituido por el medio institucional o las reglas de juego que constriñen las acciones de los agentes y las encausa, y un nivel micro, en el que se dan las instituciones de gobierno sobre los agentes económicos, como son los mercados, los cuasi-mercados y las estructuras jerárquicas de contratación (empresas y burocracias públicas)".

[7] Arámbula y Gómez (1993, p. 323) dicen que los costos de transacción incluyen tanto los costos de información como los de monitoreo y reforzamiento de la ejecución contractual. Aunque estos son independientes del precio del mercado competitivo de bienes y servicios, la naturaleza del intercambio los determina. Temas como el establecimiento de precios y la medición de la prestación de un servicio influyen en la determinación de los costos de transacción.

Teniendo en cuenta esta serie de elementos, se hace ineludible entrar a analizar aquellos elementos que dan origen a la existencia de los costos transaccionales al interior de las organizaciones.

Jerarquías y contratos

Teniendo en cuenta los conceptos establecidos en los acápites anteriores, se lograría estructurar la idea de que las transacciones pueden hacerse de manera más eficiente dentro de una jerarquía en la que las partes contrayentes (agentes) deciden respetar las reglas del juego (reglamentación interna), permitiendo así que el monitoreo sobre actitudes oportunistas sea más fácil; por tanto, el compromiso adquirido por las partes reduce la incertidumbre y los costos de información para completar la transacción se hacen menores. Williamson (citado por Arámbula y Gómez, 1993) afirma que es precisamente en la jerarquía donde entra la idea de contrato –unidad básica de la empresa–, que generalmente esté sujeta al ordenamiento privado.

Los procesos productivos de la firma se caracterizan principalmente por estar supeditados a una serie de acuerdos, en los cuales los agentes (encargados de llevar a cabo la ejecución de una serie de actividades) llegan a un acuerdo con la firma. El constituyente principal de la relación entre el agente y la firma es el contrato. Ayala (1999, p. 246) dice que el contrato (y el derecho de propiedad) es la "unidad analítica irreductible de la organización económica, que estructura internamente las reglas de operación de la organización" (estructuras de gobernación). La firma, en otras palabras, es: un conglomerado de contratos.

Resulta imprescindible tener en cuenta una serie de aspectos para la elaboración del contrato, como la precisión en su elaboración, sus particularidades y/o si es adecuado, ya que, de la puntualidad de sus términos, se lograría establecer la eficiencia y/o eficacia de este.

La firma (también organización) está constituida a base de contrataciones, como se indicó anteriormente, y así lo recuerda Sunder (2005, p. 24) en el texto *Teoría de la contabilidad y el control*, citando a Cyert y March, Simon, Bernard y Rousseau: "Una organización es simplemente un conjunto de contratos entre los agentes".

Es necesario entender que existe una problemática en la elaboración de los contratos al interior de las firmas, ya que suelen surgir incertidumbres para precisar los términos de su elaboración (elemento teórico neoinstitucional

de la firma), por tanto, los contratos suelen no ser muy específicos y esto se debe a la desinformación inicial por parte del agente en lo concerniente a sus actividades al interior de la firma.

Con el contrato, vienen una serie de elementos que circunscribe el alcance de este y las funciones que instaura, es decir, que establece hasta dónde puede llegar el contratado y qué tanto poder de dirección tiene el contratante. "La esencia del contrato es que solo debe establecer los límites al poder del empresario. Dentro de estos límites puede de esta manera dirigir los otros factores de producción" (Coase, 1937, p. 391). Por tal razón, en los contratos se pactan una serie de beneficios[8] para los agentes, a cambio de su participación en distintos procesos.

Teoría de la agencia y su incidencia en la firma

Más que el mismo oportunismo, es necesario recalcar que actualmente al interior de las organizaciones se vive por parte de sus diferentes actores (agentes) un conflicto de intereses para la consecución de beneficios no comunes.

Por lo general, quienes son los dueños de las organizaciones (accionistas, propietarios, etc.) tienen un claro interés en obtener de las organizaciones el mayor beneficio posible (generalmente económico); por tal razón, estos (dueños) depositan su confianza en los administradores o gerentes, para que sean quienes tengan el control administrativo de la organización. Lastimosamente, estos intereses de los propietarios o principales no siempre logran armonizarse con los intereses de los administradores (los cuales también buscan tener el mayor provecho de sus labores haciendo uso del oportunismo en la realización de sus actividades); esto conlleva a que exista el conflicto de agencia.

> Se habla de situación o contrato de agencia en la medida que una persona –principal– entrega a otra –agente– la gestión de una actividad económica, otorgándole determinada autonomía –explícita o implícita– en la toma de decisiones y aceptando el agente actuar conforme a los intereses del principal (Manasliski y Varela, 2009, p. 2).

De esta manera, se encuentran dos variables, que representan el resultado de las funciones del agente en su papel del administrador en ejercicio de sus

[8] Sunder (2005, p. 40) dice que los contratos obligan a cada agente a aportar recursos (capital, habilidades o información) al fondo común de la organización y, en contraprestación, esta le otorga el derecho a cada agente de recibir recursos del fondo común.

actividades: el aumento de beneficios personales (producto de su interés) y el mejoramiento de las variables utilizadas por parte del principal (según su juicio) para la medida de su gestión como administrador. "Es decir, siempre existirá una diferencia entre el resultado óptimo –el máximo posible a los ojos del principal– y el resultado efectivo obtenido como fruto de la gestión del agente" (Manasliski y Varela, 2009, p. 3).

Siendo así, se puede determinar la gran relación que existe entre el papel desempeñado por parte del agente para el crecimiento de la empresa comparado con el papel del principal para el control de la eficacia del agente. Entonces, aquel beneficio buscado por el agente (oportunismo) podría ser reducido siempre y cuando él, en su papel de administrador, tuviese participación (obtención de beneficios) conjuntamente con el crecimiento de la empresa, es decir, que el administrador fuese un propietario más.

Ahora se hace necesario encontrar aquellos lazos que vinculan inevitablemente a la contabilidad con toda esta serie de elementos operantes al interior de las organizaciones, develando así el papel contable desde la óptica tanto operativa como de control.

Contabilidad y control en las firmas

Un aspecto importante para el funcionamiento del contrato es la información común, teniendo en cuenta que cuando hay información común entre los agentes o partes del contrato hay una disminución de conflictos causantes del descenso en la eficacia de los procesos productivos. Los conflictos persistentes quedan enmarcados en lo que se denomina información asimétrica[9]. Para Sunder (2005), cuando en los contratos se usan variables que no son de conocimiento común, pueden surgir disputas o engaños.

Es importante rescatar que la contabilidad es determinante en el desarrollo de los procesos productivos en las organizaciones. Además, la contabilidad y el control en la organización permiten que al interior de esta se generen los elementos necesarios para que exista una información común entre los distintos partícipes o agentes. "La contabilidad y el control en las organizaciones genera conocimiento común para ayudar a definir los contratos entre los agentes" (Sunder, 2005, p. 25). Por tal razón, la contabilidad cumple un papel

[9] Ayala (1999, p. 181) dice que el neoinstitucionalismo sugiere que los problemas de información elevan los costos de transacción en el ámbito del diseño y aplicación de las políticas públicas y, en consecuencia, estas pueden resultar en una asignación de recursos ineficiente.

fundamental en las actividades de la empresa, permitiendo crear bases sólidas de eficacia y eficiencia administrativa.

Los administradores constituyen un grupo importante de agentes en la empresa. Sunder (2005) dice que los comportamientos de estos son claves para entender la estructura de una organización, su contabilidad y control. Por tanto, el oportunismo en esta clase de agentes resulta muy perjudicial en el funcionamiento de la organización y, por esta razón, el contrato debe de una u otra forma definir claramente el campo de acción por parte del administrador. Sunder (2005) dice que los administradores tienden a adoptar métodos contables que se ajustan a sus propios intereses. Los contratos administrativos están diseñados para contrarrestar tal comportamiento de beneficio propio.

Dada la importancia del suministro de información por parte de los administradores y la necesidad que tienen los accionistas de conocer la veracidad de la información, existe otro agente importante para llevar ese control de la información: los auditores.

De esta manera, queda enmarcado al interior de la compañía uno de los elementos más importantes que se originaron con la evolución de la contabilidad: este elemento es el *peritaje contable*[10].

Los auditores son independientes a la organización. Estos suministran información a los accionistas y otros participantes de la empresa; claro está que esta información contiene aspectos verídicos y completos del estado actual de la empresa y, en palabras de Sunder (2005), no estaría sujeta a la malversación o incompetencia directiva, ya que los honorarios de la auditoría son el precio que los accionistas pagan por reducir la posibilidad de ser engañados por informes erróneos de los administradores y para evitar comprar un seguro contra la negligencia de los auditores o por su complicidad con los administradores. "La presencia de un tercero para certificar la veracidad de la información producida por la administración caracteriza el modelo de información financiera" (Sunder, 2005, p. 59).

La contabilidad, el control y los contratos al interior de las organizaciones no operan de manera independiente. Las políticas que de una u otra forma establecen su campo de acción deben encontrarse armonizadas con las políticas gubernamentales aplicadas en la sociedad donde la organización se desen-

[10] Millán (1975) dice que en el siglo XIX nace el perito sobre la teneduría de libros. En esta etapa es cuando aparece por primera vez la verificación de asientos en los libros, la auditoría. Su primera y principal misión consistió en localizar errores y descubrir transacciones de mala fe.

vuelve, considerando además que el Gobierno es otra organización (pública y no privada) que establece algunos lineamientos básicos en el desarrollo de las actividades por parte de las empresas (más específicamente en materia fiscal y laboral), ya que el Gobierno (Estado), como máximo organismo de organización social, es el encargado de los recaudos en materia tributaria por parte de los agentes sociales u organizaciones y de velar por que se cumplan adecuadamente los términos en que se constituyen los contratos de trabajo.

La empresa puede mantenerse (persistir) o no en el mercado, pero esta estabilidad no depende principalmente de los agentes que integran la empresa como tal, sino de su ordenamiento, es decir, del patrón de funciones al interior de la empresa. Aunque el agente es un factor que resulta menester dentro de la empresa, estos vienen y van, pueden ser reemplazados con agentes de características similares. Pero el patrón de las funciones al interior de la empresa continúa siendo el mismo. "Por supuesto persistencia no es lo mismo que permanencia; los organismos al igual que las organizaciones pueden crecer, transformarse, reproducirse o morir" (Sunder, 2005, p. 45).

Generalmente, tanto el patrón de funciones (de los agentes) como la contabilidad en su inserción al interior de la empresa tienen cierta dependencia del tipo de ordenamiento que esta tenga, es decir, la forma como esta fue establecida legalmente. Ya que de esto dependen principalmente la estructura contable aplicable y el tipo de armonización bajo la correlación empresa-Estado que cumpla con lo legalmente establecido.

Es importante conocer que la contabilidad al interior de la empresa ayuda al cumplimiento de los contratos mediante la información que esta proporciona. Pero esta no deja de ser un contrato a la vez, estando sometida a negociación entre los agentes. Sunder (2005) dice que, como una mano que alimenta el cuerpo, del que es una parte, el funcionamiento de la contabilidad y el control de una empresa también es recursivo.

Otra de las importantes funciones de la contabilidad en materia contractual es que esta puede definir, en cuanto a su contribución a la empresa, lo que le corresponde a cada agente participante al interior de la misma, ya que, según Sunder (2005), el sistema contable puede determinar los sueldos y beneficios de los trabajadores de la fábrica como una función de sus contribuciones medidas en tiempo trabajado o en la cantidad producida.

De igual manera, se hace necesario entender el control *en* y el control *de* en las organizaciones a través de la contabilidad, ya que resulta importante entender que el control en contabilidad busca una igualdad de condiciones

entre los diferentes agentes, mientras que el control de la contabilidad genera ciertos desequilibrios entre los agentes, ya que esta da paso a la existencia de aquello que se podría denominar pequeñas islas de poder.

> La idea del control *en* las organizaciones difiere de la del control *de* las organizaciones. La primera tiene una connotación de balance y equilibrio entre los intereses de los diferentes agentes; la segunda sugiere manipulación, incluso explotación, de algunos agentes por parte de otros (Sunder, 2005, p. 26).

Siendo así, se logra entender el papel tan determinante que cumplen los agentes, como las secretarias de las dependencias, en la puesta en marcha, retraso o incluso suspensión de la documentación en un proceso administrativo.

Metodología

El desarrollo del proceso metodológico estuvo basado en un estudio descriptivo, el cual permitió identificar las características culturales de los aspectos investigados (conductas, comportamientos y demás variables cualitativas).

La metodología[11] utilizada para el desarrollo del problema evidenciado consistió en realizar un seguimiento de cada uno de los procesos que se iban a evaluar. Por tal motivo, fue necesario establecer una serie de métodos[12] que permitieran conseguir tanto información genérica como minuciosa para dilucidar así la necesidad (o no) de cada arquetipo a evaluar en las dependencias. Las actividades utilizadas en el seguimiento de estos procesos fueron las siguientes:

Un análisis de aquellas funciones que se hacen en cada dependencia a lo largo de la ejecución procedimental, para de esta manera saber por qué las dependencias se convierten en "prerrequisitos" de otras; también responder

[11] Lazarsfeld (como se citó en Marradi *et al*., 2007, p. 53) dice que la metodología examina las investigaciones para explicitar los procedimientos que fueron utilizados, los supuestos subyacentes y los modos explicativos ofrecidos.

[12] Marradi *et al*. (2007, p. 52) dicen que una consecuencia inevitable del hecho que la orientación prevaleciente a lo largo del tiempo en la filosofía de las ciencias sociales reificase el método en una sucesión de pasos ha sido que el *método* no solo designe un modo particular de cumplir aquellos pasos ("método experimental", "método hipotético-deductivo"), sino también algún paso específico e, incluso, los instrumentos operativos que permiten cumplir los varios pasos.

a interrogantes como: ¿cuáles serían las consecuencias de saltar alguna de las dependencias? ¿Qué tan necesarias son estas dependencias en materia procedimental? ¿Cuáles son los elementos de control establecidos en la estructura jerárquica de la universidad, que hacen tan necesario alimentar de información tantas dependencias en un solo proceso?

Identificar la complejidad consignada en las técnicas[13] utilizadas para el desarrollo de las labores en las dependencias, ya que de esta forma se tendrá conocimiento acerca de si los procesos quedarán detenidos. Además, se obtendrá información acerca de la viabilidad de la rotación del personal y del conocimiento que tienen los jefes de las distintas dependencias de las labores de quienes tienen a cargo.

Fue menester hacer uso del método de observación, ya que a través de este serían percibidas las fisionomías que existen actualmente en los sistemas de información actuales, permitiendo así determinar las grandes brechas existentes hoy por hoy entre la esencia y la forma, en cuanto al ejercicio contable en general.

Los siete procesos asociados a la oficina y/o departamento de investigaciones de la institución sobre la que se realiza este trabajo corresponden a la totalidad de los procesos utilizados en dicha dependencia para la ejecución de sus procesos académicos. Cada uno de estos procesos es fundamental para el buen curso de los procesos académicos y administrativos necesarios para la ejecución de las actividades de investigación de la institución, considerando, además, que estos procesos forman parte de un todo, en lo correspondiente al modelo de gestión de investigaciones de la institución.

A continuación, se presentarán unas tablas que muestran la estructura de cada uno de los procesos y la documentación necesaria para el desarrollo de estos:

[13] El sociólogo italiano Gallino (como se citó en Marradi *et al*., 2007, p. 54) dice que la técnica es un complejo más o menos codificado de normas y formas de proceder reconocido por una colectividad, transmitido o transmisible por aprendizaje, elaborado con el fin de desarrollar una actividad manual e intelectual de carácter recurrente […] Un procedimiento extemporáneo, que no se reitera ni sufre alguna forma de codificación, no es una técnica aun si resulta por una vez excepcionalmente ingenioso y eficaz.

Tabla 2.
Proceso solicitud de contrato.

Dependencia	Responsable	Actividad	Documentos
Dirección Seccional de Investigaciones	El contratista	Se elabora solicitud de contrato y se adjunta la solicitud de compra y servicio, especificando el valor del contrato que está en la solicitud y el centro de investigación (con cuenta) que se afectará en el presupuesto. Se adjunta una fotocopia de la cédula y del Registro Único Tributario –RUT–. La certificación bancaria debe ser actual y debe especificar el número de la cuenta de ahorros.	Formato solicitud de contrato
			Formato solicitud de compra y servicio
			Fotocopia de cédula de ciudadanía
			Hoja de vida
			Fotocopia del RUT
			Certificación bancaria
	Secretaria Dirección de Investigaciones	Recibe todos los documentos, estos son firmados por el director de investigaciones (la solicitud de contrato). Continuo a esto, los documentos son radicados en el sistema y luego son enviados a través de la mensajería interna a la siguiente dependencia.	Paquete de documentos completo
Rectoría	Rector Seccional	Revisa los motivos de la contratación especificados en la solicitud de contrato y la firma (dando un visto bueno).	Paquete de documentos completo
	Secretaria Rectoría	Radica los documentos en el sistema y los envía (ya firmados por el rector) a la siguiente dependencia.	Paquete de documentos completo
Presupuesto	Secretaria de Presupuesto o jefe de Presupuesto	Recibe todos los documentos. Toma la solicitud de compra y servicio, verifica la cuenta presupuestal e imprime, por la parte posterior de la solicitud, la reserva presupuestal. En esta reserva presupuestal se especifica el monto disponible en la cuenta. En caso de no haber dinero en la cuenta, los documentos son devueltos a la dirección de investigaciones.	Paquete de documentos completo

Dependencia	Responsable	Actividad	Documentos
	Secretaria de Presupuesto	Toma la orden de compra y servicio con la reserva presupuestal al reverso, la lleva a sindicatura.	Solicitud de compra y servicio – reserva presupuestal
Sindicatura	Síndico	Firma la solicitud de compra y servicio.	Solicitud de compra y servicio – reserva presupuestal
Presupuesto	Secretaria de Presupuesto	Adjunta la solicitud compra y servicio a los demás documentos y los envía a través de la mensajería interna a la siguiente dependencia.	Paquete de documentos completo
Personal RR. HH.	Secretaria de Personal	Elabora el contrato.	Paquete de documentos completo
	Jefe de Personal	Revisa y firma el contrato.	Contrato
	El contratista	Firma el contrato y diligencia póliza de seguro del contrato con una fotocopia del contrato sellada por personal.	Fotocopia del contrato
	Jefe de Investigaciones	Firma el contrato.	Contrato
	Secretaria de Personal	Envía el contrato a la siguiente dependencia a través de la mensajería interna.	Contrato
Presidencia	Presidente	Firma el contrato.	Contrato
Presidencia	Secretaria Presidencia	Envía el contrato a la siguiente dependencia a través de la mensajería interna.	Contrato
Personal RR. HH.	El contratista	Entrega la póliza de seguro.	Póliza de seguro
	Secretaria de Personal	Adjunta la póliza de seguro al contrato y la envía a sindicatura.	Póliza de seguro y contrato
Sindicatura	Síndico	Da un visto bueno a la póliza y al contrato.	Póliza de seguro y contrato
Personal RR. HH.	Secretaria de Personal	Envía una copia de todos los documentos incluyendo la póliza, orden de compra y el contrato a la siguiente dependencia.	Paquete de documentos completo incluyendo póliza, orden de compra y contrato
	El contratista	Entrega carta de vinculación a fondo de pensiones y EPS como independiente.	Certificado de fondo de pensiones y EPS

Dependencia	Responsable	Actividad	Documentos
Dirección Seccional de Investigaciones	Secretaria Dirección de Investigaciones	Recibe todos los documentos para elaborar cuentas de cobro	Paquete de documentos completo incluyendo póliza, orden de compra y contrato

Fuente: elaboración propia (2020)

Tabla 3.
Proceso solicitud de pago de honorarios.

Dependencia	Responsable	Actividad	Documentos
Dirección Seccional de Investigaciones	Investigador	Realiza la cuenta de cobro, adjuntando el informe de actividades del proyecto y la fotocopia del pago de seguridad social.	Cuenta de cobro, informe de actividades del proyecto a la fecha, fotocopia del contrato, fotocopia de orden de compra, fotocopia de orden de solicitud de servicios, fotocopia de la póliza de seguros, fotocopia planilla de pago de seguridad social y conformidad de terminación del contrato.
	Director Seccional de Investigaciones	Da visto bueno a la cuenta de cobro.	Paquete de documentos.
	Secretaria Dirección de Investigaciones	Envía la solicitud de suministros a la siguiente dependencia a través de la mensajería interna.	Paquete de documentos.
Contabilidad	Secretaria Contabilidad	Contabiliza la cuenta de cobro.	Cuenta de cobro
Contabilidad	Contadora	Revisa la contabilización de la cuenta de cobro.	Cuenta de cobro
	Secretaria Contabilidad	Envía a través de la mensajería interna la factura y el soporte de contabilización a la siguiente dependencia.	Cuenta de cobro y soporte de contabilización.

Dependencia	Responsable	Actividad	Documentos
Tesorería	Pagadora	Recibe la documentación, verifica que esté completa, elabora Modem o cheque y la envía a revisión	Paquete de documentos completo incluyendo Modem o cheque
Revisión (Auditoría, Presidencia, Sindicatura)	Auditora	Revisan todos los documentos incluyendo Modem o cheque y firman	Documentos incluyendo Modem o cheque
	Presidente		
	Síndico		
Tesorería	Pagadora	Realiza la transferencia electrónica o entrega del cheque	Paquete de documentos completo incluyendo Modem o cheque

Fuente: elaboración propia (2020).

Tabla 4.
Proceso solicitud de pago de suministros para proyecto.

Dependencia	Responsable	Actividad	Documentos
Dirección Seccional de Investigaciones	Directores de Centro, director Seccional de Investigaciones o secretaria	Se llena el formato de solicitud de suministros	Formato de solicitud de suministros
	Director Seccional de Investigaciones	Firma la solicitud	Formato de solicitud de suministros
	Secretaria Dirección de Investigaciones	Envía la solicitud de suministros a la siguiente dependencia a través de la mensajería interna	Formato de solicitud de suministros
Almacén	Jefe de Almacén	Recibe el formato de solicitud de documentos e informa a la secretaria de Investigaciones cuando los suministros estén listos para recogerlos	Formato de solicitud de suministros

Fuente: elaboración propia (2020).

Tabla 5.
Proceso solicitud de viáticos.

Dependencia	Responsable	Actividad	Documentos
Dirección Seccional de Investigaciones	Docente	Se diligencia el formato de solicitud de viáticos, el formato de orden de compra y servicio, especificando el valor de la inscripción y lo correspondiente según el número de días del evento (máximo tres, excepto cuando es internacional)	Formato de solicitud de viáticos y gastos de viaje
			Formato de solicitud de compra y servicio
			Información del evento
Rectoría	Rector Seccional	Revisa la viabilidad del evento y la firma (dando un visto bueno)	Paquete de documentos completo
	Secretaria Rectoría	Radica los documentos en el sistema y los (ya firmados por el rector) y los envía a la siguiente dependencia	Paquete de documentos completo
Sindicatura	Síndico	Realizan un oficio, se adjunta a los documentos y se envía al sindicato	Paquete de documentos completo
Sindicato	Secretaria Sindicato	Revisa la documentación y envía a sindicatura	
Sindicatura	Síndico	Firma la solicitud de compra y servicio y se realiza la reserva presupuestal	Solicitud de compra y servicio – reserva presupuestal
Presupuesto	Secretaria de Presupuesto o jefe de Presupuesto	Recibe todos los documentos. Toma la solicitud de compra y servicio, verifica la cuenta presupuestal e imprime, por la parte posterior de la solicitud, la reserva presupuestal. En esta reserva presupuestal se especifica el monto disponible en la cuenta. En caso de no haber dinero en la cuenta, los documentos son devueltos a la dirección de investigaciones	Paquete de documentos completo
Presupuesto	Secretaria de Presupuesto	Toma la solicitud de compra y servicio con la reserva presupuestal al reverso, la lleva a sindicatura	Solicitud de compra y servicio – reserva presupuestal

Dependencia	Responsable	Actividad	Documentos
Presupuesto	Secretaria de Presupuesto	Adjunta la solicitud compra y servicio a los demás documentos y los envía a través de la mensajería interna a la siguiente dependencia	Paquete de documentos completo
Presidencia	Presidente	Firma la documentación dando un visto bueno	Paquete de documentos completo
	Secretaria Presidencia	Envía la solicitud de tiquetes aéreos a compras	
		Envía la solicitud de viáticos a nómina (personal RR. HH.)	
Personal RR. HH.	Secretaria de Nómina	Se verifica la relación laboral del docente y se envía la solicitud a tesorería	Formato de solicitud de viáticos y certificación de vínculo laboral
Tesorería	Pagadora	Realiza el pago (a través de transferencia)	Formato de solicitud de viáticos y certificación de vínculo laboral
Compras	Jefe de Compras	Verifica la solicitud de pasajes aéreos	Solicitud de pasajes aéreos
Revisión (Auditoría, Presidencia, Sindicatura)	Auditora	Revisan todos los documentos incluyendo Modem o cheque y firman	Documentos incluyendo Modem o cheque
	Presidente		
	Síndico		
Tesorería	Pagadora	Realiza la transferencia electrónica o entrega del cheque	Paquete de documentos completo incluyendo Modem o cheque
Dirección Seccional de Investigaciones	Secretaria Dirección de Investigaciones	Realiza la reserva de los tiquetes a la agencia de viajes	
		Envía aprobación vía correo electrónico a la agencia de viajes y a la dependencia de compras de los tiquetes	
Compras	Secretaria de Compras	Realiza orden de compra de los tiquetes y la envía a través de la mensajería interna a la siguiente dependencia	Orden de compra de los tiquetes
Presidencia	Presidente	Revisa y firma la orden de compra	Orden de compra de los tiquetes

Dependencia	Responsable	Actividad	Documentos
Presidencia	Secretaria Presidencia	Envía orden de compra firmada vía mensajería interna a la siguiente dependencia	Orden de compra
Compras	Secretaria de Compras	Recibe la orden de compra y espera a que la agencia de viajes le envíe una factura	Orden de compra
		Envía a través de la mensajería interna la factura y la orden de compra a la siguiente dependencia	Orden de compra y factura
Contabilidad	Secretaria Contabilidad	Contabiliza la factura	Factura
	Contadora	Revisa la contabilización de la factura	Factura
	Secretaria Contabilidad	Envía a través de la mensajería interna la factura y el soporte de contabilización a la siguiente dependencia	Factura y soporte de contabilización
Tesorería	Pagadora	Elabora un Modem (comprobante de egreso), lo adjunta a la factura y lo envía a revisión	Factura y modem
Revisión (Auditoría, Presidencia, Sindicatura)	Auditora	Revisan todos los documentos incluyendo Modem o cheque y firman	Documentos incluyendo Modem o cheque
	Presidente		
	Síndico		
Tesorería	Pagadora	Realiza la transferencia electrónica (este pago corresponde a los tiquetes de viaje)	Paquete de documentos completo incluyendo Modem o cheque

Fuente: elaboración propia (2020).

Tabla 6.
Proceso de evaluación de PAR externo.

Dependencia	Responsable	Actividad	Documentos
Dirección Seccional de Investigaciones	Director (A) de Centro de Investigaciones	Búsqueda de PAR externo del Ministerio de Ciencia, tecnología e innovación.	
		Selección del candidato	
		Envío del proyecto al PAR evaluador	Proyecto completo

Dependencia	Responsable	Actividad	Documentos
Dirección Seccional de Investigaciones	Director (A) de Centro de Investigaciones	Envío del proyecto al PAR evaluador	Formato de evaluación del proyecto
		PAR evaluador regresa su concepto	Formato de evaluación del proyecto
		Adjuntar documentos PAR evaluador	Formato solicitud de compra y servicio
			Concepto de evaluación del proyecto
			Fotocopia del RUT
			Fotocopia de la cédula
			Certificados bancarios
			Cuenta de cobro firmada
		Firma de documentos	
	Secretaria Dirección de Investigaciones	Radica todos los documentos en el sistema y los envía a través de la mensajería interna a la siguiente dependencia	Paquete de documentos completo
Rectoría	Rector Seccional	Revisa la documentación y la firma (dando un visto bueno)	Paquete de documentos completo
	Secretaria Rectoría	Radica los documentos en el sistema y los (ya firmados por el rector) a la siguiente dependencia	Paquete de documentos completo
Presupuesto	Secretaria de Presupuesto o jefe de Presupuesto	Recibe todos los documentos. Toma la solicitud de compra y servicio, verifica la cuenta presupuestal e imprime, por la parte posterior de la solicitud, la reserva presupuestal. En esta reserva presupuestal se especifica el monto disponible en la cuenta. En caso de no haber dinero en la cuenta, los documentos son devueltos a la dirección de investigaciones	Paquete de documentos completo

Dependencia	Responsable	Actividad	Documentos
Presupuesto	Secretaria de Presupuesto	Toma la orden de compra y servicio con la reserva presupuestal al reverso, la lleva a sindicatura	Solicitud de compra y servicio – reserva presupuestal
Sindicatura	Síndico	Firma la solicitud de compra y servicio	Solicitud de compra y servicio – reserva presupuestal
Presupuesto	Secretaria de Presupuesto	Adjunta la solicitud compra y servicio a los demás documentos y los envía a través de la mensajería interna a la siguiente dependencia	Paquete de documentos completo
Compras	Secretaria de Compras	Genera el formato orden de compra	Paquete de documentos completo y orden de compra
Presidencia	Presidenta	Revisa y firma la orden de compra	Paquete de documentos completo y orden de compra
Contabilidad	Secretaria de Contabilidad	Contabiliza la cuenta de cobro	Paquete de documentos completo
	Contadora	Verifica la contabilización de la cuenta de cobro	Cuenta de cobro
	Secretaria de Contabilidad	Radica (no siempre) los documentos en el sistema y los envía a la siguiente dependencia	Paquete de documentos completo
Tesorería	Pagadora	Revisa todos los documentos incluyendo el documento que certifica la contabilización	Paquete de documentos completo
		Elabora un Modem (comprobante de egreso), lo adjunta a la documentación y lo envía a revisión	
Revisión (Auditoría, Presidencia, Sindicatura)	Auditora	Revisan todos los documentos incluyendo Modem o cheque y firman	Paquete de documentos completo incluyendo Modem o cheque
	Presidenta		
	Síndico		
Tesorería	Pagadora	Realiza la transferencia electrónica o entrega del cheque	Paquete de documentos completo incluyendo Modem o cheque

Fuente: elaboración propia (2020).

Los procesos de convocatoria de proyectos y de vinculación de monitores y auxiliares son procesos internos correspondientes a la dirección de investigaciones, que no pasan por otras dependencias, por tanto, no se cuenta con estructura establecida, sino que varía a partir de las necesidades de investigación.

Resultados

La universidad como firma

La universidad debe abogar por la recreación permanente del conocimiento, contemplando el cambio de las estructuras y dinámicas sociales, pero sin situar las dinámicas mercantiles por encima de las lógicas y estructuras cognoscitivas brindadas, formando profesionales al servicio del aparato productivo y de servicios y aumentando paulatinamente la brecha existente entre la esencia y la forma de la labor profesional.

> Cierto es que la dinámica del saber exige condiciones institucionales que permitan su desarrollo. Con otras palabras, esta dinámica del saber exige una universidad cuyo objetivo sea no solo el de la formación profesional sino el de la creación y producción de saberes y de nuevos planteamientos. Esto último contribuye a su vez a una mejor formación profesional, pues el profesional que durante su formación participa de la creación y de la producción de saber, transmite esa dinámica a la sociedad misma y cumple así con una de las tareas del universitario, esto es, la de servir al mejoramiento y adelanto de la sociedad (Gutiérrez, 1986, en Colección Asprudea 2011, p. 15).

La universidad compone un eje imprescindible en la sociedad, ya que esta forma los profesionales, que están llamados a realizar transformaciones sociales por un bienestar común. Siendo así, podría considerarse a la universidad como un núcleo de desarrollo social.

Las universidades trabajan bajo consignas de compromiso social para crear futuro; de esta manera, no es difícil identificar el ferviente arraigo del *deber ser* de la universidad. Entonces, el compromiso en la formación de profesionales debe verse reflejado tanto en el tipo de formación que se brinda como en cada uno de los procesos (internos y/o externos) desarrollados por la institución.

Es necesario que la visión de universidad no se reduzca a una lógica completamente mercantil, en la que son ubicados en la cúspide los elementos de

acreditación de alta calidad universitaria, donde la meta planteada es el cumplimiento de indicadores que buscan una educación basada en las exigencias del mercado, parcelando así la integralidad de los profesionales.

La universidad es una institución de educación superior, por tal razón, es una entidad prestadora de servicios, en este caso, servicios educativos. Teniendo en cuenta esta apreciación, se puede decir que son muchos los interesados en los servicios prestados por la universidad, pero el más importante es el estudiante.

Para el presente estudio, la universidad fue considerada (para el caso específico del estudio) como una firma (interesada en el lucro), la cual es concebida socialmente como una "entidad sin ánimo de lucro". De esta manera, resulta aplicable la dinámica de costos de transacción como eje fundamental de su constitución.

En otras palabras, para el trabajo que concierne a los epígrafes planteados, la universidad será considerada una firma, aunque según los planteamientos de la teoría institucional, esta (la universidad) sea una institución más que una firma, dado que su papel social no está dado al intercambio.

Teniendo claros estos conceptos, se pueden determinar los costos de transacción (los contratos) que existen a partir del papel de los agentes que intervienen en las diferentes dependencias de la universidad, denotan ciertas exigencias por parte de los contratantes (en este caso la universidad) hacia los contratados (los agentes).

Los contratos de los agentes (tipo 1)[14] que intervienen en los procesos de la universidad tienen delimitadas ciertas tareas que permite el flujo regular de todos los procesos. Pero si comprendemos la importancia de estos procesos, se entenderá que adicionalmente existen otros costos transaccionales que provienen de aquellos agentes (tipo 2)[15] interesados en los procesos de la universidad que se fundamentan en el papel de otros agentes (tipo 1).

Es necesario hacer un análisis del porqué resulta importante realizar la aplicación de los costos de transacción, ya que podría pensarse de manera desacer-

[14] Los agentes tipo 1 son aquellos que están directa o indirectamente contratados por la universidad y que cumplen papeles específicos en las dependencias que forman parte de los procesos administrativos.

[15] Tienen las mismas características de los anteriores, pero adicionalmente pueden ser trabajadores por honorarios y estudiantes de la universidad.

tada que, siendo la universidad una entidad sin ánimo de lucro, la eliminación gradual de costos transaccionales no sería un problema organizativo, ya que esta desea asumir los costos necesarios para brindar el mejor servicio social posible; aspecto que resulta ser un algo utópico, cuando es comparado con la realidad social establecida. Realidad en donde lastimosamente la educación pierde cualquier sentido social para convertirse simplemente en un negocio.

La investigación en la universidad tomada para el estudio está estructurada bajo una jerarquía, que contempla a un director nacional de Investigaciones, un director seccional de Investigaciones, unos coordinadores de centro de investigación por Programa Facultad y unos grupos de investigación (con sus distintas líneas de investigación), en los cuales se originan los semilleros de investigación.

En los semilleros de investigación adscritos a los grupos es donde se da pie a la participación estudiantil en la jerarquía de investigación institucional, siendo los estudiantes el elemento fundamental en la constitución de la universidad y futuros profesionales transformadores de la sociedad, por el bienestar común.

Considerando lo anterior, podría decirse que el punto de partida para la formación de un grupo de investigación son los semilleros, ya que en estos participan de manera activa los agentes principales de la universidad (los estudiantes), por tanto, las actividades de investigación y los procesos administrativos para su ejecución resultan fundamentales para llevar a cabo el desarrollo de estos.

Luego de hacer un recorrido por los anteriores acápites y observar el sentido de los costos de transacción, puede apreciarse que esta dinámica tendría un papel fundamental en la ejecución de los procesos internos de la universidad, "generando de esta forma, eficiencia y eficacia en el desarrollo de las actividades"[16] (Ayala, 1999). De esta forma, se hace más atrayente y práctico el servicio ofrecido a los distintos interesados, entre ellos, el estudiante.

El componente administrativo se presenta en cada uno de los procesos, a través de su desarrollo procedimental, por tanto, los contratos se convierten en el eje fundamental en la ejecución de los procesos.

[16] El neoinstitucionalismo supone que los costos de transacción se elevan dramáticamente si las instituciones son ineficientes, ambiguas o no existe una autoridad que las haga cumplir y, a su vez, los costos de transacción influyen decisivamente en los costos de transformación (Ayala, 1999).

Costos de transacción en la jerarquía de la universidad

Teniendo en cuenta los apuntes referenciados anteriormente, se logra establecer una idea acerca de la dinámica de los costos de transacción, la teoría de la firma, el conflicto de agencia y su vinculación con la estructuración jerárquica de la universidad.

De esta forma, pueden establecerse algunos lineamientos que permitan instaurar algunos parámetros que pueden o no poner en tela de juicio la concepción jerárquica de la universidad. Puede observarse que la manera en la que está constituida (la organización) se desdibuja la concepción expuesta en los apartados teóricos, principalmente en la teoría de los costos de transacción.

Por tal motivo, es necesaria una justificación de los procedimientos, ya que de esta forma se obtendrá la información necesaria que permita conocer la necesidad o no de esta estructura procedimental, que conlleve a la vez a una reestructuración de la misma.

Justificación de los procesos

En acápites anteriores se había establecido una serie de procesos necesarios en el funcionamiento administrativo de la oficina y/o departamento de investigación de la universidad, ya que de estos se ha desprendido la necesidad de abarcar un gran andamiaje teórico. Resulta necesario dar una explicación del porqué de su importancia en la oficina y/o departamento de investigación y, además, a qué están apuntando (estos procesos) dentro de la lógica universitaria.

Posteriormente luego de la descripción del proceso, se mostrará una descripción del análisis procedimental necesario para la ejecución del proceso.

Solicitud de contratos (para estudiantes, docentes de la universidad o externos), investigadores externos

Este proceso busca incentivar a los investigadores y/o grupos de investigación para desarrollar propuesta de investigación seccional.

Se encontró que la documentación[17] debe circular por seis (6) distintas de-

[17] Formato solicitud de contrato, formato solicitud de compra y servicio, fotocopia de cédula de ciudadanía, hoja de vida, fotocopia del RUT, certificación bancaria.

pendencias, de las cuales dos (2) veces circula por la oficina y/o departamento de investigación, presupuesto y la sindicatura, una (1) vez por la rectoría y la presidencia y tres (3) veces por Personal. Además de esto, la documentación circula por las manos de veintiún (21) agentes en algún momento determinado y, si a las anteriores variables se le agrega el poder (en lo que tiene que ver con la transferencia del documento) de los agentes partícipes, los lapsos entre una dependencia y otra pueden ser más largos que el tiempo promedio por dependencia que equivale a 1 día.

Solicitud de pago de honorarios de investigadores

Este proceso busca estimular económicamente a los investigadores responsables de los proyectos de investigación.

Se encontró que la documentación[18] debe circular por seis (6) distintas dependencias, de las cuales circula una (1) vez por contabilidad, la oficina y/o departamento de investigación, sindicatura, auditoría y presidencia, dos (2) veces por tesorería. Adicionalmente la documentación circula por las manos de once (11) agentes en algún momento determinado y, si a las anteriores variables se le agrega el poder (en lo que tiene que ver con la transferencia del documento) de los agentes partícipes, los lapsos entre una dependencia y otra pueden ser más largos que el tiempo promedio por dependencia que equivale a 1 día.

Hay que tener en cuenta además que la solicitud de pago de honorarios se realiza luego de la presentación de avances o el resultado del proyecto de investigación, por tanto, el agente contratado debería recibir según la fecha (la asignada en el contrato o en la que presenta los soportes) el valor correspondiente. Pero al igual que los demás procesos, se cuenta con el riego de la ausencia de alguno de los agentes irremplazables, cuya presencia y visto bueno pueden permitir que el proceso avance hasta llegar al pago.

Solicitud de suministros para proyectos de investigación

Con este proceso se busca asignar suministros al responsable del proyecto.

[18] Cuenta de cobro, informe de actividades del proyecto a la fecha, fotocopia del contrato, fotocopia de orden de compra, fotocopia de orden de solicitud de servicios, fotocopia de la póliza de seguros, fotocopia planilla de pago de seguridad social y conformidad de terminación del contrato (se agrega solamente cuando el pago especificado sea el último correspondiente al contrato).

En este proceso es donde menos costos de transacción están en juego, dada la brevedad de este. De acuerdo con lo anterior, se encontró que la documentación[19] debe circular por dos (2) distintas dependencias, almacén y la oficina y/o departamento de investigación, y la documentación circula por las manos de cuatro (4) agentes en algún momento determinado y, si a las anteriores variables se le agrega lo determinante de un agente (como el jefe de almacén), el proceso puede verse suspendido en caso de su ausencia, ya que la responsabilidad de entrega de suministros solo le corresponde a este agente en particular.

Solicitud de viáticos

Con este proceso se quiere estimular la participación en eventos académicos relacionados con la investigación.

De acuerdo con lo anterior, se encontró que la documentación[20] debe circular por once (11) distintas dependencias, de las cuales debe circular dos (2) veces por auditoría y la oficina y/o departamento de investigación, una (1) vez por rectoría, presupuesto, personal, el sindicato y contabilidad, cuatro (4) veces por sindicatura, presidencia, tesorería y tres (3) veces por compras. Además de esto, la documentación circula por las manos de treinta (30) agentes en algún momento determinado; así mismo se puede agregar el hecho de que en el proceso sea partícipe el sindicato docente, ya que la función de un sindicato en una institución está orientada a velar por los intereses de los trabajadores en relación con el patrono, mas no puede estar como organismo de control de determinados procesos administrativos propios de una institución.

Evaluación de proyectos de investigación por parte de un par externo

Este proceso busca validar la propuesta de investigación ante la comunidad académica externa de la seccional.

De acuerdo con lo anterior, se encontró que la documentación[21] debe circu-

[19] Formato de solicitud de suministros.

[20] Docente: formato de solicitud de viáticos y gastos de viaje, orden de compra y factura, información del evento. Administrativo: formato de solicitud de viáticos y gastos de viaje, orden de compra y factura, información del evento. Estudiante: formato de solicitud de viáticos y gastos de viaje (pasajes terrestres), aceptación de la ponencia y la ponencia, fotocopia de la cédula, certificado de registro académico, certificado de la EPS, información del evento.

[21] Proyecto completo, formato de evaluación del proyecto, concepto de evaluación del proyecto, fotocopia del RUT, fotocopia de la cédula, certificados bancarios, cuenta de cobro firmada.

lar por nueve (9) distintas dependencias, de las cuales circula una (1) vez por la oficina y/o departamento de investigación, rectoría, compras, contabilidad y auditoría, dos (2) veces por presupuesto, sindicatura, presidencia y tesorería. Adicionalmente la documentación circula por las manos de dieciocho (18) agentes en algún momento determinado y, si a las anteriores variables se le agrega el poder (en lo que tiene que ver con la transferencia del documento) de los agentes partícipes, los lapsos entre una dependencia y otra pueden ser más largos que el tiempo promedio por dependencia que equivale a 1 día. Igualmente, se pueden agregar todos los riegos identificados en los otros procesos mencionados.

Convocatoria de proyectos de investigación

Este proceso busca la participación de la comunidad académica en torno a la propuesta de proyectos de investigación articulados a líneas de investigación de los diferentes programas académicos de la seccional.

Convocatoria de auxiliares y monitores

Con este proceso se busca la integración de estudiantes para que participen en el desarrollo de proyectos de investigación que se estén llevando a cabo en alguno de los grupos de investigación reconocidos de la universidad. También inicializar en el proceso formativo a aquellos estudiantes interesados en la investigación y docencia académica.

Análisis de procesos

Al hacer un análisis detallado de cada uno de los procesos y su respectivo procedimiento, se observa que, aproximadamente en el 58% de los procesos analizados, el número de dependencias y/o agentes por las cuales circula un proceso alcanzan o superan las veinte revisiones. Varios de los documentos necesarios en los procesos, incluso, circulan varias veces en la misma dependencia, generando de esta manera variaciones considerables en el tiempo para la ejecución de un proceso. Adicionalmente, se agrega el hecho de que, cuando un error es detectado en alguno de los documentos que circula a través del proceso, este se devuelve por cada una de las dependencias hasta llegar a la dependencia inicial, consumiendo así mucho más tiempo aún.

De esta forma, se encuentran ciertas inconsistencias entre las políticas universitarias para la ejecución de los procesos y la manera en como estos son

ejecutados, ya que se genera un contraste entre los objetivos planteados y la manera en cómo se consigue el resultado de estos.

Cuando se considera el papel de los agentes a lo largo de cada uno de los procesos, se logra identificar claramente el control *de* la contabilidad por los desequilibrios que pueden surgir en cuanto a la regulación del proceso, dado el poder de decisión de algunos agentes que en algún momento pueden afectar a otros agentes interesados en cuanto al desarrollo eficiente de un proceso.

Al realizar un análisis de los objetivos planteados en la dinámica universitaria, se encuentra el hecho de que los enfoques investigativos apuntan a las políticas establecidas gubernamentalmente para la clasificación en determinados *rankings* de excelencia, de producción académica o para cumplir diversos requisitos necesarios para estar contemplados institucionalmente en términos de "acreditación". Por tales razones, la oficina y/o departamento de investigación de la universidad se vale de una serie de procesos necesarios para cumplir con los objetivos y metas planteados en todo lo relacionado con investigación que se adapte a estos requerimientos gubernamentales.

El punto crítico sobre el cual radica la actual situación preexiste en los productos resultados de investigación. Estos productos son valorados académicamente por los sistemas de evaluación gubernamentales, en variables cuantitativas y no cualitativas, por tanto, las dinámicas de investigación visibilizan variables de forma impidiendo el acceso a las variables de fondo.

Siendo así, el impacto social de las investigaciones realizadas puede o no ser representativo socialmente, dado que, para los semilleros, grupos o redes de investigación de la universidad, los productos de investigación resultan ser beneficiosos para el ascenso en categorías[22].

Esto hace que los agentes se vuelvan imprescindibles para la elaboración de las tareas en cada proceso. Entonces en aquellas dependencias, como por ejemplo Tesorería, se pueden retrasar los pagos de honorarios de investigadores ante la ausencia del responsable de los pagos. O en el departamento de Contabilidad, se pueden reemplazar las actividades rutinarias por actividades que no sean rutinarias, por ejemplo, tardar la contabilización de cuentas de cobro porque el departamento se encuentra en un periodo de entrega de información exógena al gobierno.

[22] Las categorías de los grupos de investigación son establecidas por el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación -MINCIENCIAS-.

En este orden de ideas, se puede ver cómo se puede ver afectado un agente (tipo 2 o tipo 1) por circunstancias totalmente ajenas a él y a la elaboración de sus labores adscritas a los proyectos de investigación de la universidad.

Consideraciones finales

Si se consideran los lazos discursivos que apoyan las políticas de investigación académica y la universidad, surge la necesidad de adicionar a las políticas elementos que constituyan un balance social frente al impacto real de las investigaciones y establecer comparaciones de estas con las valoraciones de los *rankings*.

La teoría de los costos de transacción no solamente muestra la importancia del contrato en la vinculación de agentes para el desarrollo de investigación en la universidad, sino que, además, muestra como los contratos son determinantes para el flujo progresivo de los diferentes procesos. Adicionalmente, establece los campos de acción de los agentes, generando evidencia tácita de las diferencias que puedan existir y dar lugar al conflicto de agencia.

Luego de realizado este trabajo de investigación, se puede evidenciar que existe una gran problemática en todo lo relacionado con el componente administrativo en la ejecución actual de los procesos. La evaluación contable de los elementos cualitativos que subyacen de la ejecución de los procesos muestra la crisis existente en las variables tanto de tiempo como de recursos por parte de los principales en la eficaz ejecución del proceso.

Con relación a las contingencias concernientes a las dependencias (directamente con los agentes) con que cuenta la universidad para la regularización de los procesos, se encontró que un proceso administrativo puede detenerse por un periodo incluso hasta de un mes por la ausencia de alguno de los agentes necesarios para la elaboración del proceso.

Puede verse cómo la ejecución administrativa puede, de una u otra forma, obstaculizar el desarrollo adecuado de los procesos investigativos, llevando a que se pierda la concordancia entre lo que se dice, se establece y se hace.

Siendo así, se hace necesario determinar la vinculación entre los objetivos de investigación que busca la institución y las circunstancias que se viven para el desarrollo de estos objetivos. De igual manera, es necesario crear posturas críticas en lo relacionado con los métodos o sistemas de información utilizados y comprender qué tanto aportan estos sistemas o métodos a la investigación.

Es ineludible establecer políticas claras de actuación para cuando exista ausencia de aquellos agentes necesarios en la realización de los procesos administrativos, ya que no solo evita inconformidades en los interesados, sino que permite una correcta regulación de los procesos.

No se puede olvidar que, a través de la investigación, la universidad tiene una participación clara en la realización de cambios sociales que sean para beneficio tanto de los interesados directos como de los indirectos en las actividades de investigación aplicada a la sociedad.

Es necesario que los objetivos de investigación de la universidad sean entendidos por todos los agentes partícipes de los procesos administrativos de la universidad, ya que de esta manera podrá existir un mayor interés en el desarrollo administrativo del proceso.

Es ineludible una evaluación de los procesos por parte del departamento de planeación de la universidad, para de esta forma hallar un camino adecuado para que la ejecución de los procesos contribuya realmente a la evolución y no involución de la cultura investigativa en la universidad.

Es importante que las políticas de investigación institucionales se encuentren por encima de los procesos administrativos mediante los cuales estas se hacen efectivas. Por tanto, la instrumentalización de estas podría considerarse un direccionamiento que se encuentra en contravía de la satisfacción de necesidades sociales reales.

Referencias bibliográficas

Arámbula, H. y Gómez, A. D. (1993). "La economía de los costos de transacción. Una explicación alternativa para el estudio de las organizaciones". *Revista Gestión y Política Pública*, vol. II, núm. 2.

Ayala, E. J. (1999). *Instituciones y economía: una introducción al neoinstitucionalismo económico.* Fondo de Cultura Económica.

Coase, R. (1937). "The Nature of the Firm". *Revista Económica*, vol. 4.

Gutiérrez, G. (2011). *La encrucijada universitaria.* Colección Asprudea (Asociación de Profesores de la Universidad de Antioquia). 2011. No. 7.

Kalmanovitz, S. (2003). *El neoinstitucionalismo como escuela.*

Maggiolini, P. y Salvador, R. (2002). "Validez de un modelo basado en los costes de transacción para identificar los beneficios de los SIIO". *Gestión y Producción*, vol. 9, pp. 235–244.

Manasliski, N. y Varela, L. (2009). "Teoría de la agencia: evidencia empírica en firmas uruguayas". *Revista QUANTUM*, vol. IV. No 2.

Marradi, A.; Archenti, N. y Piovani J. I. (2007). *Metodología de las Ciencias Sociales*. 1ª ed. Buenos Aires: Emecé Editores.

Millán, P. R. (1975). *Historia de la Contaduría Pública en Colombia.*

Sunder, S. (2005). *Teoría de la contabilidad y el control.* Traducción y revisión técnica Nohora García y otros. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.

Williamson, O. E. (1991). *Mercados y jerarquías: su análisis y sus implicaciones antitrust*. México.

Williamson, O. E. (1989). *Las instituciones económicas del capitalismo*. México.

Capítulo 3

Control organizacional en pequeñas empresas del sector textil en Santiago de Cali, Colombia. Una aproximación desde la fenomenología y la triangulación

Jairo Alberto Olarte Cabana.
Magíster en Contabilidad de la Universidad del Valle, Cali. Profesor de tiempo completo del Programa de Contaduría Pública, Facultad de Contaduría y Finanzas Internacionales de la Fundación Universitaria Compensar, Sede Valle.
Correo electrónico: jalbertoolarte@ucompensar.edu.co
ORCID: 0000-0002-9584-6599.

Paula Andrea García Agudelo.
Contadora Pública de la Fundación Universitaria Compensar, Sede Valle.
Correo electrónico: paulaandreagarcia@ucompensar.edu.co
ORCID: 0000-0003-1112-3607

Karol Liceth Saavedra Bonilla.
Contadora Pública de la Fundación Universitaria Compensar, Sede Valle.
Correo electrónico: klsaavedra@ucompensar.edu.co
ORCID: 0000-0003-1024-3797

Aura María Zacipa Flaquer.
Contadora Pública de la Fundación Universitaria Compensar, Sede Valle.
Correo electrónico: azacipa@ucompensar.edu.co
ORCID: 0000-0001-8368-787X

Resumen

En alternativa al naturalismo científico, esta investigación parte del enfoque fenomenológico y recurre, como promesa de valor, a múltiples fuentes y medios en el análisis de la información. Bajo el anterior *telar* se caracterizaron las especificidades del control organizacional en pequeñas empresas pertenecientes al sector textil en la ciudad de Santiago de Cali, Colombia, propósito alrededor del cual no se identificaron antecedentes con el alcance aquí propuesto, y de cuya realidad se pudiera inferir un vacío en el estudio del control en las organizaciones, ante todo, porque dichas caracterizaciones son un punto de partida para afrontar problemáticas en las empresas estudiadas. La información levantada en los casos de estudio se trabajó en forma multidialógica y en los resultados se identificó que las principales limitaciones que afrontan las pequeñas empresas en la incorporación estratégica y operacional del control son las siguientes: reducido conocimiento sobre las funciones, mecanismos y aportes que brinda el control en la competitividad y la creación de valor, hecho que se agudiza al observar que desde la propiedad (principal) se cimientan imaginarios que reducen el control a prácticas informales, no planificadas y desarticuladas a un plan de empresa y proyecciones de largo plazo; así mismo, producto de la triangulación se obtuvo evidencia suficiente y concluyente para identificar que los indicadores de mayor criticidad se gestan en la subcategoría control administrativo (planeación estratégica) y control operacional (gestión de costos), revelación que se configura en una piedra angular al momento de diseñar planes de acción frente a la materialización de riesgos, tales como los que se presentan en la fase I del modelo de control organizacional diseñado por la Fundación Universitaria Compensar Sede Valle.

Palabras clave: control, control organizacional, pequeñas empresas, fenomenología, triangulación

Organizational control in small textile sector companies in Santiago de Cali, Colombia. An approach from phenomenology and triangulation

Abstract

As an alternative to scientific naturalism, this research starts from the phenomenological approach and resorts, as a promise of value, to multiple sources and means in the analysis of information. Under the previous loom, the specificities of the organizational control in small companies belonging to the textile

sector in the city of Santiago de Cali, Colombia, were characterized. No background was identified with the scope proposed here, and from whose reality a gap could be inferred in the study of control in the organizations, first of all, because such characterizations are a starting point to address problems of the companies studied and others with similar characteristics. The information gathered in the case studies was worked on in a multidialogical manner and the results identified that the main limitations faced by small companies in the strategic and operational incorporation of the control are the following: Reduced knowledge about the functions, mechanisms and contributions that control provides in competitiveness and value creation, a fact that is exacerbated by the observation that from the (main) ownership, imaginary foundations are laid that reduce control to informal, unplanned practices that are not linked to a business plan and long-term projections; Likewise, as a result of the triangulation, sufficient and conclusive evidence was obtained to identify that the most critical indicators are developed in the subcategory of administrative control (strategic planning) and operational control (cost management), a revelation that is a cornerstone when designing action plans to deal with risks, such as those presented in Phase I of the organizational control model designed by the Fundación Universitaria Compensar Sede Valle.

Keywords: *control, organizational control, small companies, phenomenology, triangulation*

Identificación de la investigación

Este capítulo de libro es resultado del proyecto de investigación *Diseño de un modelo de control organizacional aplicable a pequeñas empresas del sector textil en la ciudad de Santiago de Cali, Colombia*, financiado por el Programa de Contaduría Pública de la Facultad de Contaduría y Finanzas Internacionales, Fundación Universitaria Compensar (Sede Valle); fue aprobado por la Dirección de Investigación y Transferencia, según acta de inicio PI042019.

Introducción

El oportunismo, las asimetrías de información y las prácticas, reprochables, del fraude y degradación de la confianza pública pudieran considerarse detonantes en el desarrollo del control dentro del campo de los estudios organizacionales y otros saberes perteneciente a las denominadas *ciencias sociales*; por lo anterior y considerando las vulnerabilidades de las pequeñas empresas, estos resultados de investigación representan un hito y fueron insumo clave

en el diseño de un modelo de control organizacional con aplicabilidad en pequeñas empresas vinculadas al sector textil en la ciudad de Santiago de Cali, Colombia; así, esta última estructura y las empresas mencionadas son el fin de la presente investigación.

Caracterizar un objeto de estudio, por ejemplo, el control, representa el paso número uno en la comprensión de aquello que determina su presencia o no en las organizaciones, ante todo, porque la naturaleza de este componente exige el reconocimiento y uso de recursos que pudieran no verse disponibles en pequeñas empresas o que, aunque estén presentes, por diversos factores no se internacionalicen y operacionalicen en la gestión; en ese sentido, al trasladar lo dicho a las latitudes del sur occidente colombiano y, en especial, lo correspondiente al ámbito textil en Santiago de Cali, se identifican pocos resultados de investigación que logren caracterizar, desde la perspectiva del control y en sí, en sus dimensiones administrativa, operacional y contable, a pequeñas empresas del sector previamente expuesto; lo descrito no desconoce la existencia de aportes resultantes de gestiones emprendidas por organizaciones como la Cámara de Comercio de Cali y la Secretaría de Desarrollo de esta misma ciudad, que en sus dinámicas a favor de las empresas lideran propuestas en pro de mejorar su competitividad y sostenibilidad, sin embargo, la especificidad aquí planteada para aproximar el fenómeno del control en las organizaciones no se identifica en la literatura abordada bajo miradas plurales, holísticas y que capturen la integración de saberes académicos y evidencias empíricas tanto al interior de las empresas como por fuera de ellas.

Partiendo de los argumentos expuestos, se presentan como ejes orientadores de la investigación las siguientes preguntas: ¿de qué manera puede ser caracterizado el control organizacional en pequeñas empresas pertenecientes al sector textil en la ciudad de Santiago de Cali, Colombia? ¿Cómo la fenomenología y la triangulación aportan al conocimiento del fenómeno estudiado?

En términos de relevancia y a partir de razonamientos como los presentados en este trabajo, se reconoce la complejidad de la realidad social, principalmente, aquella que se teje en torno a las organizaciones como mayor ente influenciador en la sociedad contemporánea; así mismo, construir representaciones basadas en enfoques que premian la pluralidad de perspectivas y enriquezcan la interpretación del fenómeno estudiado simboliza oportunidades para generar contribuciones de valor acordes con los recursos que custodian y las posibilidades a las que pueden acceder las pequeñas empresas; es por ello que de manera especial esta pesquisa sumó significativamente a la investigación mencionada al inicio del presente aparte, en donde, producto de la generación de inferencias y basado en las especificidades de la triangulación,

se aportó a su construcción, no queriendo con esto afirmar que el modelo de control organizacional propuesto se ve acabado, por el contrario, continúa un camino hacia la maximización de la calidad y pertinencia de las herramientas que hacen posible el ejercicio del control en las organizaciones.

Concordante con lo expuesto, la investigación ahora presentada contribuye al saber disciplinar de los estudios organizacionales y, de su mano, al saber contable y su función de categoría articuladora, ello, al evidenciarse que sus bases de conocimiento a través del tiempo han incorporado en sus principales praxis al control, si se quisiera decir, incluso, es vista la contabilidad como un dispositivo de poder (Flor, 2013); igualmente, los resultados obtenidos configuran escenarios de identificación de necesidades concretas y el reconocimiento de problemáticas como las que afrontan pequeñas empresas del sector estudiado u otras que mantengan estructuras organizacionales similares a estas y en las cuales pudieran obtener acogida los hallazgos documentados. También, aunque desde una perspectiva amplia y centrada en el quehacer metodológico, ejercicios del presente tipo muestran alternativas al método hegemónico y las restricciones que este pudiera representar en la asunción de problemáticas complejas y suscritas a las ciencias sociales.

El objetivo general de esta investigación fue caracterizar el control organizacional en pequeñas empresas del sector textil en la ciudad de Santiago de Cali, Colombia, a partir del enfoque fenomenológico y la triangulación; para lograr tal propósito, se acudió a los planteamientos del método deductivo y fue preciso determinar los criterios o temáticas a considerar en pro de dar cuenta de la categoría control organizacional en pequeñas empresas, seguidamente se describieron los resultados obtenidos con la elaboración de entrevistas a informantes claves (académicos con trayectoria en el tema y sector estudiado), la aplicación de encuestas a pequeños empresarios (por medio de un instrumento diseñado con antelación por Olarte, 2019) y la identificación de investigaciones asociadas con la temática central y consultadas en la revisión de la literatura; finalmente, se procedió a generar inferencias y análisis en profundidad de los hallazgos alcanzados con cada fuente, teniendo como eje el control organizacional en su dimensión administrativa, operacional y contable.

La presentación de este trabajo se encuentra estructurada de la siguiente manera: se da apertura con los aspectos introductorios y, en sí, la descripción de la problemática objeto de investigación y su expresión en forma de interrogante; posteriormente se narran los argumentos que dotan de valor e impacto esta iniciativa. Por otra parte, se expone la fundamentación teórica (antecedentes, conceptos y referentes teóricos), los componentes metodológicos

(método, alcance, instrumentos, fuentes, técnicas de análisis) y los resultados para cada uno de los objetivos específicos definidos. Al final se describen unas consideraciones finales y se cierra con el listado de referencias.

Marco de referencia

En esta sección se exponen contenidos que de forma previa han abordado, temática o metodológicamente, el objeto de este trabajo de investigación; así mismo, se refieren algunas aproximaciones conceptuales que se consideraron centrales en la disertación y se acompañan de perspectivas teóricas que enriquecieron el análisis y posibilitaron un trasfondo para la comprensión de las realidades observadas. Tal como se dispuso previamente, los antecedentes de esta investigación fueron seleccionados en atención a dos criterios: el primero, los aportes al estudio del control organizacional en pequeñas empresas y su operacionalización a través de sistemas o modelos; el segundo se agotó en función de las contribuciones que desde el punto de vista metodológico abrieron caminos para la inclusión del enfoque fenomenológico y aportaron lucidez en el diseño, análisis y presentación de resultados.

Frente al primer criterio que se determinó para la búsqueda de evidencias empíricas u otro resultado de investigación sobre el control organizacional, se evidencia profusión, mixtura y, ante todo, coexistencia en los planteamientos, por ejemplo, son observables trabajos que han centrado su atención en el control en las organizaciones (Bohórquez, 2011; Ruiz y Hernández, 2007 y Arango, 2007), aunque también existen correlatos adscritos a saberes como la contabilidad en donde se ha estudiado la relación entre este conocimiento (el contable) y el control, entre otros, por Sunder (2005), Franco (2001, 2007) y Quinche (2014). Además de lo mencionado, tienen alta presencia en la literatura las investigaciones que han direccionado su interés al diseño de modelos y sistemas de control, entre ellos, referencias a modelos como el COSO, COCO, MICIL, COBIT son comunes; de la misma forma, Mejía (2002), Rivas (2011) y Hernández (2015) compartieron propuestas que emergen en el ámbito nacional e internacional y responden a necesidades como las abordadas en la investigación de referencia. Finalmente, se precisa que tras la consulta en bases de datos de alto valor académico e investigativo no se identificaron trabajos estructurados en un boceto similar a este y en el contexto específico que representa la temática, la unidad de análisis, la latitud y el sector seleccionado.

Por parte del segundo criterio definido en la exploración e identificación de antecedentes articulados con las temáticas estudiadas, se identificaron dos clasificadores temáticos significativos para orientar el desarrollo del objetivo

planteado en la sección introductoria, así, las contribuciones de Fuster (2020), Bolio (2012) y Lambert (2006) centraron su poder argumentativo e interpretativo en disertar a favor del método fenomenológico y su pertinencia en la investigación en campos disciplinares pertenecientes a las ciencias sociales; desde otra visual, los resultados de Iriarte (2020), Turpo (2020), Marí *et al*. (2010) constituyen genuinas aplicaciones fenomenológicas, aspecto que es integrado al uso de técnicas de levantamiento de información como la entrevista, su sistematización y la descripción de hallazgos, recursos de valor al ser la entrevista en profundidad y semiestructurada un instrumento utilizado en este trabajo de investigación. Finalmente, las pesquisas elaboradas por Betrián *et al*. (2013), Okuda y Gómez (2005), Cisterna (2005) y Arias (2000) enrutaron la funcionalidad y oportunidad de la triangulación al dotar de un mayor grosor el análisis y la generación de inferencias.

Desde otro punto de visa, frente al proceso de investigación en ciencias sociales, diversas corrientes teóricas afirman que la asunción de un objeto de estudio en este campo del conocimiento debe ajustarse a las especificidades de los agentes y las lógicas que le pertenecen, mas no sujetarse estrictamente a los paradigmas positivistas y procedentes mayormente de las ciencias naturales, en donde existe distancia con lo que se investiga y se neutralizan al mayor nivel las subjetividades que pudieran interferir en la comprensión de una realidad, característica que obedece a una tradicional pretensión de objetividad cimentada en el quehacer experimental, que no es algo justamente propio a la complejidad y diversidad de las dinámicas sociales; por lo dicho y en atención a los intereses de la presente reflexión, se considera pertinente aproximar conceptualmente términos como la fenomenología o el *método fenomenológico* y la triangulación.

Edmundo Husserl, por su crítica, es considerado un punto de partida frente al naturalismo científico y las exigencias de los paradigmas positivos por reducir, lo más posible, la presencia del sujeto que investiga, que observa en el proceso investigativo, es decir, para Husserl, citado por Bolio (2012), no es permisible aproximar realidades del ser sin que estas se adscriban a una intención o intencionalidad por parte de quien observa un fenómeno. Husserl criticó fuertemente los excesos del pensamiento moderno y llegó incluso a cuestionar premisas que parecerían, según Cruz (2007), incuestionables, tales como el desarrollo y la idea de progreso, dejando a un lado los imperativos categóricos del hombre en sociedad y el reconocimiento de su rol como actuante en cualquier proceso de ámbito social. Así y teniendo en cuenta los anteriores planteamientos, la fenomenología abarca las pesquisas que consideran, en el marco de la autonomía, la cuestión y la ética, el pensamiento y la acción del ser humano a la hora de observar una realidad y disponer sus valoraciones a

favor del conocimiento de un objeto de estudio, esto, más allá de los tribunales de la razón y el iluminismo generalizado que desconoce la riqueza de los *hechos* en las ciencias sociales; por ello, constituye un elemento de valor de los métodos fenomenológicos la contemplación de un objeto a partir de ciertas intencionalidades o subjetividades derivadas de saberes y experiencias vividas (Fuster, 2019; Van Manen, 2016; Aguas, 2014).

En continuidad con el lente crítico hasta ahora expuesto, emergen en el campo de las ciencias sociales diversos recursos que, si bien no acogen de manera directa el concepto de validación -muy reconocido en el devenir investigativo-, sí blindan a las metodologías de corte cualitativo de los sesgos, preferencias o intereses que un investigador pueda tener frente a la intervención de una realidad; así, por medio de la triangulación se surte una especie de robustecimiento al método y se brinda confianza a los resultados del proceso investigativo (Okuda y Gómez, 2005). De forma general, la triangulación es un concepto de carácter pluralista que apoya el fin antes mencionado y ofrece oportunidades en el cumplimiento de los objetivos trazados en un proyecto de investigación, ante todo, dentro del ámbito social por la pertinencia frente a las características de la información tratada, por la particularidad de sus enfoques y perspectivas y por la *nueva* dimensión del concepto de validez que aplica a estos fines propiamente (Okuda y Gómez, 2005).

La triangulación es un concepto que brota de los estudios topográficos, la navegación y otros saberse; según Navarro *et al*. (2004), independiente del área a partir de la cual se asuma, todos apuntan hacia una interpretación semántica común "la utilización de múltiples puntos de referencia para localizar la posición exacta de un objeto en el espacio, de tal forma que se lograría una mayor precisión que la alcanzada mediante la aplicación de un único punto de referencia" (p. 2). Desde los estudios en ciencias sociales, la triangulación es utilizada como recurso metafórico para enriquecer el proceso de investigación con la participación de diversas fuentes, metodologías, agentes y posiciones, para *leer* una misma realidad y observar convergencias o divergencias que fortalezcan la calidad de un análisis, de esta manera, se habilitan opciones para elaborar ejercicios hermenéuticos nutridos, integrales y reconocedores de la diversidad social.

Así, según Denzin y Lincon, citado por Okuda y Gómez (2005), la triangulación en su dimensión amplia se compone de diferentes medios de aplicación; para estos autores, existe la triangulación de fuentes, de datos, de investigador, teórica y metodológica. De los tipos de triangulación descritos previamente, la de fuentes y datos (entendida como aquella que permite la consideración de diversos agentes en la interpretación de las características

que definen el objeto de estudio) tienen un papel significativo en este trabajo de investigación dado que apoya la validación de instrumentos, métodos y datos considerados vitales para un íntegro entendimiento de una realidad y, en un próximo resultado de investigación, proponer soluciones a la medida de las problemáticas identificadas.

Sumado a lo expuesto, se enuncian algunas categorías conceptuales que, aunque no se profundiza en ellas por exceder el alcance del presente documento, sí son nodales y representan el horizonte de desarrollo de la temática tratada; así, conceptos como el control organizacional y los elementos que lo integran (en la dimensión de la pequeña empresa), el control administrativo, operacional y contable son componentes del sistema organizacional que miden y evalúan el desempeño (cumplimiento objetivos estratégicos), las funciones misionales (desarrollo del objeto social) y el correcto funcionamiento de la contabilidad, considerado un insumo de apoyo (control y poder) en la toma de decisiones gerenciales y un instrumento para satisfacer por medio de reportes necesidades de diversos tipos de usuarios. Por último, en forma de elemento cohesionador se manifiesta que, bajo el amparo de perspectivas como la de la teoría general del control, los estudios organizacionales y los preceptos de la teoría de la medición, se complementaron las visiones y se contó con recursos para generar contribuciones a la problemática que suscitó esta investigación.

Metodología

Sobre el enfoque metodológico, este trabajo se ancla en posturas fenomenológicas, hermenéuticas e interpretativas, que fueron dispuestas a través de distintas aristas para entender la complejidad del control organizacional como fenómeno en pequeñas empresas; la consolidación de los abordajes previamente enunciados se materializó con la aplicación de varios instrumentos para el levantamiento de información, entre ellos, la entrevista, encuesta y sistematización de literatura mediante fichas bibliográficas; así mismo, fue la diversidad de e*ntradas* lo que permitió ubicar en el centro de la estructura metodológica a la triangulación como un recurso útil para profundizar en categorías complejas y fortalecer los análisis que deriven de los hallazgos obtenidos. Las fuentes utilizadas para capturar y hacer lectura de las múltiples manifestaciones del objeto abordado se configuraron por una muestra intencionada y particular en cada tipo de instrumento (entrevista $n = 3$; encuesta $n = 4$), por ello, la investigación constituye un estudio de caso múltiple, pues no se cuenta con pretensión de generalización en los resultados, pero sí aporta perspectivas profundas e integradoras respecto del fin estudiado (Yin, 1994).

La tabla 1 precisa las particularidades de los insumos tratados.

Tabla 1.
Síntesis participantes, instrumentos y fuentes de información.

	Académicos	**Pequeños empresarios**	**Revisión de literatura**
Instrumento	Entrevista semiestructurada	Encuesta (cerrada)	Reseña bibliográfica
Vínculo	Externo al objeto de estudio	Interno	Externo al objeto de estudio
Tipo de aporte	Evidencia empírica	Evidencia empírica	Evidencia empírica
Validación	Criterio de expertos	Criterio de expertos	No aplica

Fuente: elaboración de los autores (2020).

La entrevista, según Díaz *et al*. (2013), es "una conversación que se propone con un fin determinado distinto al simple hecho de conversar" (p. 163); en ese sentido, la decisión de interactuar con informantes claves pertenecientes al sector académico se fundamentó en la significancia que sus experiencias representan en la caracterización del objeto estudiado; así mismo, se buscó profundidad en la intervención y el reconocimiento, fenomenológico, de las subjetividades y trayectorias que aportaban al propósito de esta investigación. En complemento a lo descrito, aplicar este medio de captura abre oportunidades dialógicas, facilita la injerencia y posibilita la aclaración de dudas presentadas por el interlocutor durante el levantamiento de información. El instrumento de referencia se planteó como una entrevista de corte semiestructurado en razón a su naturaleza flexible, analítica e incluyente, es decir, favorece la intercomunicación. Por otra parte, se diseñó atendiendo núcleos temáticos, dimensiones o, del modo en que se denomina en la presente investigación, respondiendo a la categoría y subcategorías de análisis tratadas, el control organizacional y su segmentación en control administrativo, operacional y contable, constructos que fueron operacionalizados, descompuestos en indicadores y, finalmente, estructurados en reactivos para suscitar los aportes y experticia de los informantes claves.

Desde la dimensión operativa, el ejercicio partió del diseño de una invitación dirigida a los informantes claves, seguidamente se presentó el contexto de la investigación y se dio paso, tras el visto bueno, a definir agendas y compartir por escrito el protocolo de aplicación del instrumento y el formato de autorización para utilizar la información compartida en fines estrictamente académicos y conservando la confidencialidad de los informantes y los datos

aportados. En el encuentro, se dispuso de espacios empáticos, reservados y cómodos para la interacción en rangos de 30 a 45 minutos aproximadamente, tiempo en el cual se abordaron los ejes temáticos o componentes de la categoría control organizacional al interior de la organización. La entrevista se estructuró en las siguientes fases: presentación, introducción, calentamiento, desarrollo de temas centrales y cierre. Posterior a la captura de las representaciones aportadas por los informantes, se procedió a transcribir las entrevistas adaptando el código de Gail Jefferson y, en consecuencia, se propuso una convención particular para el proceso de transcripción, por ejemplo, pausa dos segundos (2), pregunta (?), palabra inaudible (inaudible); luego, el material fue procesado y analizado a través del aplicativo Atlas Ti[23] para facilitar la sistematización y generación de inferencias.

Por otra parte, en el levantamiento de información en las unidades de análisis -pequeñas empresas del sector textil-, se decidió utilizar una encuesta por las oportunidades que brinda a quienes participaron del ejercicio (pequeños empresarios), incluso, desde su practicidad en la interpretación de resultados, razón por la cual se utilizó un instrumento de respuestas (escala) cerradas, elaborado con antelación por Olarte (2019) en el marco de la investigación *Diseño de un modelo de control organizacional aplicable a pequeñas empresas del sector textil en la ciudad de Santiago de Cali, Colombia*. Brevemente, se precisa que la encuesta es una técnica que consolida pautas de aplicación previamente estandarizadas, a través de las cuales se levantan datos en una muestra determinada, sea esta o no representativa de una población y cuyo propósito es caracterizar o conocer, desde convenciones concretas y fáciles de sistematizar, una realidad (Casas *et al*., 2003).

En conformidad con lo anterior, la propuesta para levantar información a través de una encuesta se soporta en la precisión, rapidez y eficacia de sus resultados; así mismo, permite en las empresas obtener información sobre una variedad de temas, se estandariza en su aplicación al ejecutarse bajo la misma convención, es decir, con la misma formulación de preguntas, y dialoga de manera positiva con mediciones concretas en el ámbito social. Finalmente, y dando cierre a los aspectos metodológicos, la literatura fue tratada por medio de la sistematización de la categoría y subcategorías estudiadas y se consolidaron, mediante la técnica del ficheo bibliográfico, los hallazgos documentados por la comunidad académica con relación a este trabajo de investigación.

[23] Atlas Ti se presenta como una herramienta útil en el análisis de datos, textos, gráficos y videos; su idoneidad se soporta en la facilidad que puede ofrecer en tareas como la asociación de códigos o etiquetas –referentes a un criterio de búsqueda- en secciones de textos, la identificación de patrones o clasificación de estos, entre otros aspectos.

También, vale advertir que la entrevista y encuesta (cuestionario) fueron sometidos a un proceso de evaluación por pares expertos para validar sus constructos (subcategorías) y la claridad, relevancia y coherencia de los ítems, en concordancia con la metodología propuesta por Escobar y Cuervo (2009).

Resultados

En el orden en que se especificó el desarrollo de los objetivos y concordante con lo mencionado sobre las unidades de significado, en esta sección se exponen los resultados alcanzados con la elaboración de una entrevista a tres informantes claves pertenecientes al campo académico, mismos que disponen de experiencia, conocimientos y trayectorias concretas frente al tema y sector estudiado. Para la descripción de hallazgos, se renuncia a una estructura aislada e independiente respecto a lo aportado por los informantes, por el contrario, sin que se viole la esencia de las experiencias individuales, se narrará en una lógica multidialogal, holística y representando la riqueza (coincidencias y divergencias) que puede suscitar la complejidad del fenómeno en el que se profundizó; de igual manera, sea este el momento de precisar que, desde ahora en adelante, los aportes de cada informante serán identificados como sigue: informante clave 1 (IC1), informante clave 2 (IC2), informante clave 3 (IC3).

La entrevista parte por indagar la forma en que es percibido por los informantes claves el control organizacional en pequeñas empresas; así, en las primeras representaciones fue concurrente mencionar su relevancia y centralidad en el ciclo administrativo, la gestión, el análisis de las variaciones y su incidencia en la toma de decisiones (IC1, IC2, IC3), sin embargo, al concentrar la mirada en pequeñas empresas, emergen algunas particularidades, entre ellas, las siguientes: "[…] es un proceso que a menudo se olvida, se planea, se ponen en marcha los planes y luego no se hace el debido seguimiento" (IC3); lo anterior, basado en la perspectiva de los informantes, pudiera ser consecuencia de una baja claridad en la función que cumple el control en las organizaciones, lo cual puede ser a su vez una secuela de diversos aspectos, por ejemplo, la conformación de fami-empresas, donde "el control está muy determinado por la voluntariedad de la persona que está asumiendo el cargo y muchas veces el nexo familiar desdibuja la importancia y los protocolos que se requieren para hacer el debido control organizacional" (IC3); pese a lo descrito, los aportes de IC1 llaman la atención desde las oportunidades que tales limitaciones representan en las empresas estudiadas, dado que en su interacción con el entorno podría considerarse *transitoria* y en la dinámica de lograr un mayor progreso material, así mismo apropiarán nuevas visiones sobre el control.

Otra perspectiva que suma a la caracterización es la predominancia de un tipo particular de control, el informal, situación que es descrita por IC2 al mencionar "No hay un control formal", afirmación que respalda IC3 al exponer que "predomina el informal, ligado a cierto nivel de subjetividad […] y en otros casos más ligados al desconocimiento", posturas que igualmente comparte IC1, quien precisa que, en la medida en que estas organizaciones van abandonando su dimensión de pequeñas empresas y pertenecen a una categoría superior, pudiera observarse un giro hacia la formalidad en los mecanismos de control; ahora, aunque no se encuentran en su mayoría institucionalizadas, las prácticas sí están presentes y los informantes reconocen ciertos componentes, por ejemplo, acciones tendientes a controlar aspectos sobre las actividades desarrolladas por el talento humano, los inventarios o los recursos de efectivo y sus equivalentes, sin embargo, pese a que se identifiquen algunos medios como plantillas de Excel u otros, "no se aplican" (IC2), inclusive, para IC3 "reina el desconocimiento" y como evidencia de ello describe una experiencia: "[…] nos encontramos muchos casos bien particulares, gente que, incluso propietarios, gerentes, con un buen nivel del negocio, con posicionamiento muy alto, pero con un total desconocimiento".

Desde la dimensión del control administrativo, los informantes *a coro* indican que para los pequeños empresarios no resulta fácil elaborar inversiones para potenciar los mecanismos de control, aunque sí están dispuestos a tomar instrucción y capacitación en esta área. Estos resultados son coherentes con las especificidades observadas por parte de los informantes al indicar que "Muy difícilmente" (IC2) se contará con una planeación estratégica y, si se cuenta, IC3 indica que "podría tenerse para que un banco les haga créditos dado que tiene que aportar toda la presentación de la empresa y entre la presentación de la empresa está la misión y la visión"; sin embargo, tales componentes, según IC3, "pasan a ser letra muerta o poesía muy bien escrita", empero, no sucede en todos los casos, dado que IC1 indica que aunque pueda que se realicen "cuando uno va a ver, están mal planteados los objetivos"; en ese sentido, es clara una fuerte debilidad en el indicador planeación estratégica. Así mismo, indican los informantes (IC1, IC2, IC3) que pequeños empresarios desconocen la funcionalidad que el control ejerce como elemento de retroalimentación y mejora continua. Por otra parte, resultan mejor apreciadas por los informantes las oportunidades que pequeños empresarios tienen frente a formalizar sus estructuras organizacionales; así, IC1 indica: "sí, en algunas está el organigrama, en otras no, pero siempre está en la cabeza", perspectiva que es compartida por IC2 al manifestar que "ya saben quién manda, en este tipo de empresas normalmente el gerente es el propietario", por lo tanto, se puede presumir que no hay división entre la propiedad y el control.

Finalmente, para cerrar la indagación sobre el control administrativo se direccionó la entrevista a conocer si en pequeñas empresas se cuenta y socializa a los trabajadores los procedimientos para formalizar funciones y actividades; frente a estos, se indicó que normalmente no sucede (IC1, IC2), no obstante, el IC1 manifestó que estos pudieran existir, pero más desde lo retórico y carente de respeto y cumplimiento.

Por otra parte, frente a la subcategoría control operacional, los informantes manifestaron posiciones homogéneas, por ejemplo, sobre el tratamiento que se da a los inventarios se hizo referencia a gestiones medianamente organizadas, así IC3 dice "hay unas empresas que son juiciosas" mientras que IC2 comunica que "eso sí lo he visto, precisamente cuando se enfocan en el control, así sea empírico"; de acuerdo con lo expuesto por los informantes, para IC3 lo anterior obedece a que "esto es algo que ellos tienen que manejar ¿Por qué? Porque los inventarios son el dinero que dinamiza el capital de trabajo". Desde una arista adicional, IC2 indica que, pese a lo anterior, se carece de mecanismos de control como rutas de aprobaciones, aunque sí han logrado algo de formalidad en la departamentalización del proceso productivo, misma particularidad que han experimentado IC2 e IC1; por último, el control operacional integra la gestión de costos y sobre ello IC3 manifiesta que al respecto "hay más conciencia", a pesar de tal afirmación, se observó ausencia en el diseño de presupuestos y otros recursos de apoyo a la gestión operativa y financiera.

Con respecto al control contable, es reiterativo en los informantes las acotaciones sobre la forma en que es asumida la contabilidad en pequeñas empresas; en concreto, la visión se condensa desde el funcionalismo y su pertinencia en el campo tributario (paradigma legalista), es decir, los imaginarios laten a favor de una construcción en donde la contabilidad como sistema de información responde a las exigencias del Estado en materia tributaria y es *práctica* para evitar onerosas sanciones, razón por la cual la tendencia en las pequeñas empresas estudiadas es tercerizar dicha responsabilidad y, tras esto, dar por acabada la función contable. Lo expuesto, en su dimensión de hallazgo, evidencia algunos vacíos frente al reconocimiento del potencial social y organizacional del que dispone la contabilidad, principalmente, si se observa su valor estratégico y que en sus representaciones satisface las necesidades de sus diversos usuarios al comunicar sobre la situación financiera, el rendimiento, los flujos de efectivo y otra información hoy clasificada en la noción de los reportes integrados y la creación de valor.

Dando paso a los resultados obtenidos con los aportes de pequeños empresarios pertenecientes al sector textil en la ciudad de Santiago de Cali, es preciso

recordar que para estos informantes se aplicó un instrumento de medición particular y se lograron caracterizar cuatro casos, siendo este un insumo que posibilita, igualmente, la generación de inferencias con relación a las tres subcategorías contempladas inicialmente en el estudio del control organizacional (control administrativo, control operacional y control contable). Ver tabla 2.

Tabla 2.
Resultados aplicación encuesta (instrumento de medición de riesgos).

		Niveles de riesgos			
Subcategorías	**Indicadores**	**Empresa 1**	**Empresa 2**	**Empresa 3**	**Empresa 4**
Control administrativo	Planeación estratégica	Alto	Alto	Alto	Medio
	Seguimiento y evaluación	Medio	Alto	Alto	Alto
	Cumplimiento legal o reglamentario	Medio	Medio	Medio	Medio
	Actividades y responsabilidades	Medio	Medio	Medio	Medio
Control operacional	Gestión de inventarios	Alto	Medio	Medio	Bajo
	Estructura organizacional área de producción	Medio	Medio	Bajo	Medio
	Gestión de costos	Alto	Medio	Medio	Medio
Control contable	Sistema de información contable	Medio	Bajo	Bajo	Medio
	Marco técnico normativo vigente	Medio	Medio	Medio	Bajo
	Estructura organizacional área contable	Bajo	Medio	Bajo	Bajo

Fuente: elaboración de los autores basado en datos de la investigación (2020).

Por último, luego de contar con una herramienta de diagnóstico o instrumento de medición (ver Olarte, 2019) y tras su aplicación en cuatro organizaciones pertenecientes al sector textil en la ciudad de Santiago de Cali, se presenta un análisis general de lo obtenido con el uso de los dos instrumentos (entrevista y encuesta). Tal como se observó en análisis previos, hay concomitancia en los hallazgos obtenidos en la entrevista y en la aplicación de la encuesta, pues los

informantes manifestaron debilidades sustanciales en los indicadores correspondientes a la subcategoría control administrativo y, dentro de esta, los indicadores de planeación estratégica y seguimiento y evaluación; por otra parte, es significativo identificar que en la tabla 2 los indicadores de cumplimiento legal y reglamentario y actividades y responsabilidades, si bien tanto los informantes como los pequeños empresarios coinciden en las representaciones, es crítico tolerar riesgos medios que son susceptibles de materialización y afectar sustancialmente la asunción de las metas trazadas.

Desde el punto de vista del control operacional y el contable, las perspectivas que representa la tabla 2 dan cuenta o mantienen relación con lo expuesto por los informantes claves; desde tales caracterizaciones, la mitigación del riesgo se pudiera estar presentando por acciones como la tercerización en el caso contable o el cuidado que se destina a recursos que afectan directamente el capital de trabajo. Por otra parte y tomando como base lo expuesto en los casos documentados, es significativo traer a colación resultados obtenidos en forma previa con la aplicación del mismo instrumento de medición durante el año 2019; esto se realizó con unidades de análisis diferentes, aunque ubicadas en la ciudad de Santiago de Cali, Colombia, e integrantes al sector objeto de estudio; así, los resultados de Olarte (2019) exponen la vigencia de algunas necesidades y, también, de algunas problemáticas, por ejemplo, la debilidad en el indicador de planeación estratégica en pequeñas empresas es un riesgo que de materializarse podría afectar el plan de sostenibilidad a largo plazo y con ello las expectativas de los diferentes grupos de interés.

De la misma forma, es posible plantear una inferencia adicional y esta no irá en dirección a la identificación de los impactos, sino a su naturaleza, pues del mismo modo en que durante el año 2019 los indicadores de cumplimiento normativo presentaron riesgos medios o bajos, específicamente, lo aplicable para la subcategoría control administrativo, en el indicador de cumplimiento legal y reglamentario y desde lo contable, lo atinente al marco técnico normativo vigente, en nuevas mediciones levantadas en el tránsito del año 2020 se mantuvo dicha tendencia, hecho que pudiera dar a conocer que los controles que mayor efectividad y presencia tienen en las organizaciones que han participado de esta investigación son los coercitivos, punitivos o aquellos que, como indicó IC3, son “controles para castigar o corregir lo que se hizo mal y no para llevar un proceso apropiado desde el inicio”, realidad que quizás podría encontrar una oportunidad adicional de comprensión en aspectos propios de la cultura.

Consideraciones finales

Este trabajo de investigación abordó un enfoque nutrido en perspectivas para caracterizar el control organizacional en pequeñas empresas pertenecientes al sector textil en la ciudad de Santiago de Cali, Colombia. En un primer momento se accedió al enfoque fenomenológico, un escenario onto-epistemológico que facilitó dualidades entre sujeto y objeto; así mismo y amparados en las oportunidades que este método brinda en el reconocimiento de las trayectorias y experiencias vividas, se elaboraron entrevistas a informantes claves (académico); de la sistematización de la información se logró inferir algunas problemáticas, por ejemplo, la ausencia de conocimiento por parte de pequeños empresarios con respecto al control, sus prácticas, mecanismos, entre otros; también se identificó que algunas problemáticas derivan de imaginarios que dotan de informalidad el ejercicio del control, impactando con ello negativamente las oportunidades de incrementar la competitividad, salvaguardar los recursos y articular a la gestión un modelo para institucionalizar prácticas concretas y propender por la creación de valor.

Un segundo instrumento, una encuesta (diseñada previamente y resultado de la investigación *Diseño de un modelo de control organizacional aplicable a pequeñas empresas del sector textil en la ciudad de Santiago de Cali, Colombia*), permitió acceder a evidencia empírica sobre el fenómeno estudiado. En tales lógicas y sin una determinada pretensión de generalización, se confirmaron algunas perspectivas aportadas por los informantes claves, por ejemplo, los altos niveles de criticidad que representa la ausencia de un diseño estratégico formal que aporte a la sostenibilidad y desarrollo de la organización. Igualmente, se aportaron miradas plurales sobre indicadores que configuran la subcategoría control operacional y control contable. En complemento a lo planteado, la triangulación es un instrumento idóneo para profundizar y caracterizar de manera holística los rasgos de una realidad; en esta misma línea, se observó que la diversidad en los hallazgos no invalida la riqueza de la triangulación y que, por el contrario, confirma los supuestos de complejidad que se han planteado en discusiones de antaño frente a la dimensión social en el ámbito de la ciencia.

Finalmente, desde los hallazgos y a la luz de perspectivas formales en los estudios organizacionales, el control es una categoría que amerita atención, pero que por factores asociados a múltiples recursos (cognitivos, humanos, económicos, temporales y otros) pudiera no verse en la capacidad de potenciar la creación de valor; por ello, es significativo abordar el control organizacional a partir de diversas miradas para comprender los hitos que representan dificul-

tad en pequeñas empresas; de la misma forma, se concluye que los resultados alcanzados favorecieron positivamente las propuestas que configuran el modelo de control organizacional diseñado por la Fundación Universitaria Compensar Sede Valle en su fase I (una mirada hacia el interior de la organización), pues su estructura y requerimientos atienden a las oportunidades y limitaciones presentes en las empresas estudiadas, que, en este caso, fueron pequeñas y pertenecen al sector textil en la ciudad de Santiago de Cali, Colombia.

Para cerrar, de manera especial se extiende un agradecimiento al cuerpo directivo y docentes vinculados a la Fundación Academia de Dibujo Profesional (FADP), la Universidad de Valle y la Universidad Santiago de Cali, quienes nos abrieron las puertas para participar de la presente investigación y, con sus aportes, contribuir a la construcción de las inferencias descritas.

Referencias bibliográficas

Aguas, P. (2014). *A Phenomenological Study of Key Stakeholders' Lived Experiences While Implementing an Aligned Foreign Language Curriculum* (tesis doctoral). University of Phoenix, Arizona, USA.

Arango, R. M. (2007). "Control organizacional: ¿sistema o agregado de elementos?". *Ad-minister* Universidad de Eafit Medellín. No. 11. https://repository.eafit.edu.co/handle/10784/14054

Arias, V. M. (2000). "La triangulación metodológica: sus principios, alcances y limitaciones". *Investigación y Educación en Enfermería*, XVIII (1), pp. 13-26. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1052/105218294001

Betrián V. E.; Galitó, G. N.; García, M. N.; Jové, M. G. y Macarulla, G. M. (2013). "La triangulación múltiple como estrategia metodológica". *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 11 (4), pp. 5-24. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=551/55128238001

Bohórquez, L. E. (2011). "Sistemas de control estratégico y organizacional. Críticas y desafíos". *Ciencias Estratégicas*. Vol. 26, pp. 307-322. https://www.redalyc.org/pdf/1513/151322415012.pdf

Bolio, A. (2012). "Husserl y la fenomenología trascendental: perspectivas del sujeto en las ciencias del siglo XXI". *Reencuentro*. No. 65, pp. 20-29. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=34024824004

Casas, J.; Repullo, J. y Donado, J. (2003). "La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I)". *Atención primaria*, vol. 31. No. 8, pp. 527-538. https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion--13047738

Cisterna, C. F. (2005). "Categorización y triangulación como procesos de vali-

dación del conocimiento en investigación cualitativa". *Theoria*, 14 (1), pp. 61-71. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=299/29900107

Cruz, F. (2007). *La derrota de la luz: ensayos sobre modernidad, contemporaneidad y cultura*. Ed. Universidad del Valle, Santiago de Cali, Colombia.

Díaz, B. L.; Tarruco, G. U.; Martínez, H. M. y Varela, R. M. (2013). "La entrevista, recurso flexible y dinámico". *Investigación en Educación Médica,* 2(7), pp. 162-167. 10.1016/S2007-5057(13)72706-6

Escobar, P. y Cuervo, M. (2008). "Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización". En: *Avances en medición*, 6, pp. 27-36. http://www.humanas.unal.edu.co/psicometria/files/7113/8574/5708/Articulo3_Juicio_de_expertos_27-36.pdf

Flor, N. (2013). "La contabilidad vista como dispositivo de poder: aproximación interpretativa desde la perspectiva foucaultiana". *Cuadernos de contabilidad,* 14 (34), pp. 133-158. file:///C:/Users/pti/Downloads/6071-Texto%20del%20art%C3%ADculo-23521-1-10-20130823%20(1).pdf

Franco, R. (2001). "Evolución histórica del control". *Revista Legis del Contador*, pp. 194-223.

Franco, R. (2007). "La profesión contable y los escándalos empresariales". *Lúmina*, 8, p. 58. 107 10.30554/lumina.08.1185.2007

Fuster, D. (2019). "Investigación cualitativa: método fenomenológico hermenéutico". *Propósitos y Representaciones*. Vol. 7. No. 1, pp. 201-229. http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n1.267

Hernández, C. (2015). *Modelo de control interno diagnosticado para la pequeña empresa: Confecciones Avance EU.* Tesis de pregrado, Universidad de Antioquia.

Iriarte, A. (2020). "Fenomenología-hermenéutica de la investigación formativa. El formador de formadores: de la imposición a la transformación". *Revista de investigación, desarrollo e innovación*, 10 (2), pp. 311-322. https://doi.org/10.19053/20278306.v10.n2.2020.10722

Lambert, C. (2006). "Edmunt Husserl: la idea de la fenomenología". *Teología y Vida*. Vol. XLVII, pp. 517-529. http://dx.doi.org/10.4067/S0049-34492006000300008

Marí, R.; Bo, C. y Climent, C. (2010). "Propuesta de análisis fenomenológico de los datos obtenidos en la entrevista". *Revista de Ciències de l'Educació*, pp. 113-133. https://doi.org/10.17345/ute.2010.1.643

Mejía, R. C. (2002). "Sistema de control para las pequeñas y medianas empresas (SICOP)". *Revista Universidad Eafit*. No. 125.

Navarro, A.; Pasadas del Almo, S. y Ruiz, J. (2004). *La triangulación metodológica en el ámbito de la investigación social: dos ejemplos de uso*. file:///C:/Users/pti/Downloads/409413%20(1).pdf

Okuda, B. M. y Gómez, R. C. (2005). "Métodos en investigación cualitativa: triangulación". *Revista Colombiana de Psiquiatría,* XXXIV (1), pp. 118-124.

https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=806/80628403009

Olarte, J. A. (2019). *Herramienta de diagnóstico en control organizacional, un insumo para la generación de buenas prácticas de gobierno corporativo en pequeñas empresas*. *La investigación e información corporativa desde la perspectiva de los reportes integrados y el gobierno corporativo*. Ed.: Fondo Editorial Universitario Fernando Garcés, Venezuela, pp. 169-195. https://alinin.org/wp-content/uploads/2020/05/ali.pdf

Quinche, F. (2014). *Una mirada genealógica al control contable desde las últimas décadas del siglo XX*. Ed.: Departamento de Comunicaciones, Mercadeo y Publicaciones Universidad la Gran Colombia.

Rivas, G. (2011). "Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos". *Observatorio Laboral Revista Venezolana*. Vol. 4. No. 8, pp. 115-136. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219022148007

Ruiz, J. M.ª y Hernández, M. (2007). *El control en las organizaciones: un marco de estudio. Conocimiento, innovación y emprendedores camino al futuro*. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2234297

Sunder, S. (2005). *Teoría de la contabilidad y el control*. Universidad Nacional de Colombia.

Turpo, O.; Mango, P.; Cuadros, L. y Gonzales, M. (2020). "La investigación formativa en la universidad: sentidos asignados por el profesorado de una facultad de educación". *Educação e Pesquisa*. Vol. 46, pp. 1-19. https://doi.org/10.1590/s1678-4634202046215876

Van Manen, M. (2016). *Fenomenología de la práctica. Métodos de donación de sentido en la investigación y la escritura fenomenológica*. Traducido por Aguirre, J. C. & Jaramillo, L.G. Popayán, Colombia: Editorial Universidad del Cauca.

Yin, R. (1994). *Case Study Research. Design and Methods, Applied Social Research Methods* (Vol. 5, 2nd ed.), Newbury Park, CA, Sage.

Capítulo 4

Contribución de la profesión contable a la transparencia informativa y a la prevención de actos de corrupción en las pymes colombianas

Jairo Alonso Rivera Cachope.
Docente investigador del Programa de Contaduría Pública, Facultad de Contaduría y Finanzas Internacionales de la Fundación Universitaria Compensar, Sede Bogotá. Contador Público, especialista en Pedagogía y Gestión Tributaria. Estudiante de maestría en Auditoría y Gestión Empresarial.
Correo electrónico: jalonsorivera@ucompensar.edu.co
ORCID: 0000-0003-0172-9322

Yeiny Patricia Tique Leal.
Estudiante de noveno semestre del Programa de Contaduría Pública, Facultad de Contaduría y Finanzas Internacionales de la Fundación Universitaria Compensar, Sede Bogotá.
Correo electrónico: yptique@ucompensar.edu.co
ORCID: 0000-0001-6548-2694

Juan Pablo Estupiñán Castro.
Estudiante de noveno semestre del programa de Contaduría Pública, Facultad de Contaduría y Finanzas Internacionales de la Fundación Universitaria Compensar, Sede Bogotá.
Correo electrónico: jpestupinan@ucompensar.edu.co
ORCID: 0000-0001-7136-7756

Sharon Nicoll Bonilla Díaz.
Estudiante de noveno semestre del programa de Contaduría Pública, Facultad de Contaduría y Finanzas Internacionales de la Fundación Universitaria Compensar, Sede Bogotá.
Correo electrónico: snbonilla@ucompensar.edu.co
ORCID: 0000-0002-6226-1180

Resumen

El presente capítulo producto de investigación tiene como objetivo identificar hasta qué punto los profesionales contables como preparadores de la información, a través de su ejercicio, pueden aportar a la transparencia informativa y, por consiguiente, a la prevención de actos que transgredan la ley. En dirección a lo anterior, se hizo una revisión bibliográfica y una exploración conceptual que pretenden describir los elementos que influyen en la formación integral del contador público, así como identificar las principales medidas que adoptan las pequeñas y medianas empresas. En cuanto a las condiciones profesionales del contador público, como es evidente, la respuesta pasa por la conducta ética, pero también se encuentra que la observación de los estándares en el ejercicio profesional, la actualización y competencia profesional y la transmisión de los conocimientos aportan a la transparencia informativa y, por consiguiente, tienen gran impacto en la prevención de actos de corrupción. Por otra parte, los sistemas de control interno, por elementales que sean, tienen la posibilidad de mitigar el riesgo de fraude y de posibilitar la seguridad razonable en relación con la confiabilidad de la información financiera, la eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de las normas aplicables.

Palabras clave: profesión contable, actos de corrupción, transparencia informativa, juicio profesional, control interno

Contribution of the accounting profession to information transparency and the prevention of acts of corruption in Colombian SME

Abstract

The objective of this chapter is to identify the extent to which accounting professionals, as preparers of information, can contribute to information transparency and, consequently, to the prevention of acts that violate the law. To this end, a bibliographic review and a conceptual exploration were carried out to describe the elements that influence the comprehensive training of public accountants, as well as to identify the main measures adopted by small and medium-sized companies. As for the professional conditions of public accountants, the answer obviously lies in ethical conduct, but it is also found that observing standards in the practice of the profession, updating and professional competence, and the transmission of knowledge contribute to information transparency and therefore have a major impact on preventing acts of corrup-

tion. On the other hand, internal control systems, however elemental they may be, have the possibility of mitigating the risk of fraud and of providing reasonable assurance regarding the reliability of financial information, the efficiency of operations and compliance with applicable standards.

Keywords: *accounting profession, acts of corruption, professional judgment, information transparency, internal control*

Identificación de la investigación

Este capítulo de libro es resultado del proyecto de investigación titulado *Reportes corporativos en las pymes colombianas: Una propuesta metodológica*, el cual fue aprobado en la convocatoria 2019-2020, con el acto administrativo 222020. Este proyecto de investigación es financiado por el Programa de Contaduría Pública, Facultad de Contaduría y Finanzas Internacionales de la Fundación Universitaria Compensar, Sede Bogotá.

Introducción

Colombia ocupa el puesto 96 al obtener un puntaje de 37 sobre 100 en el índice de percepción de la corrupción de la organización no gubernamental Transparencia Internacional entre 180 países evaluados (Transparencia Internacional, 2020). Si bien es cierto que este índice se calcula a partir de la percepción sobre la corrupción en el sector público, sirve para entender el contexto en el que el público puede tener una sensación de anomia frente a los valores morales y algunas normas que pueden ser objeto de relativización, la pésima puntuación obtenida evidencia un contexto en donde se percibe que prevalece el soborno, los actos de corrupción quedan impunes y las instituciones públicas no dan respuesta a las necesidades de los ciudadanos. Por su naturaleza, la profesión contable tiene como insumo a la confianza pública al estar siempre asociada a las actividades relacionadas con la representación de hechos económicos, el control organizacional y la interpretación de la información reportada a través de las operaciones financieras; razón por la cual los saberes aprehendidos mediante la preparación académica revisten gran importancia para el desempeño del contador público en dirección del cumplimiento de los objetivos organizacionales, la generación de valor y la transparencia informativa en las organizaciones. En este sentido, la ciencia contable a través de los preparadores de información aporta la producción de información como componente esencial para la toma de decisiones y, en este contexto, el contador público debe:

> Poseer aptitudes y valores profesionales que le permitan ser competente, contribuir positivamente a la sociedad, desarrollar tanto su capacidad crítica como la aptitud práctica para plantear y resolver problemas dentro de un marco ético adecuado, a la vez que se adapta y aprende durante toda su vida profesional con la finalidad de desempeñar mejor sus funciones y prestar mejores servicios" (Pulgarín y Zapata, 2014, p. 188).

En lo que respecta a esta postura, el reto de la profesión contable consiste en el sostenimiento de un juicio profesional que implique desempeñarse en roles que involucren un pensamiento más crítico en lugar de conformarse con la ejecución de procesos ya establecidos. Es así como se hace pertinente llevar a cabo un análisis de los aspectos que en más alto grado influyen en la prevención de las experiencias empresariales que impliquen actitudes poco éticas y por consiguiente riesgo de fraude. Por otro lado, es necesario estudiar la forma en que las organizaciones mitigan los riesgos de fraude o establecen programas de prevención que garanticen que los actos de corrupción se den en menor medida y con menor intensidad para que de esa manera no se afecten negativamente los beneficios económicos de las pequeñas y medianas empresas, se puedan cumplir los objetivos organizacionales y se genere valor para sus propietarios o asociados. En definitiva, se puede decir que la conducta ética y la mitigación del fraude se convierten en un camino seguro para contribuir con el desarrollo social y económico del país.

Marco de referencia

Aproximación al concepto de corrupción

En principio se hace necesario entender el concepto de corrupción. Para eso se puede hacer pertinente conocer el origen etimológico de la palabra corrupción; procede del latín *corruptio*, que se refiere a "los cambios respecto a lo que se considera la naturaleza esencial de las cosas" (Zuleta, 2015, p. 5); otro concepto de corrupción definido por la organización Transparencia Internacional (TI) señala que es "el abuso del poder para beneficio privado" y la clasifica como de gran escala, menor y política en función de las cantidades de dinero que se pierden y el sector donde se produce (Transparencia Internacional, 2015). Por otra parte, otros autores relativizan la definición de corrupción de acuerdo con la costumbre del país víctima del flagelo; es así como Medina Guijarro (2017) afirma: "cada país tiene una forma de corrupción definida por su propio ADN" (p. 95). En este sentido cabe mencionar el caso del año 2018 considerado el año más corrupto de la historia para Colombia según el Índice de Percepción de Corrupción (IPC) 2018 de Trans-

parencia Internacional; en este periodo, Colombia aumentó la percepción pasando de 37 a 36 puntos y descendiendo del puesto 96 al 99 entre 180 países del mundo. En América Latina, Colombia está peor ubicado en el *ranking* que Argentina, Uruguay, Brasil, Perú y Chile. Más abajo que Colombia están Venezuela y Ecuador (Transparencia por Colombia, 2019). Es así como se hace de percepción general que la corrupción es uno de los principales flagelos que a lo largo de la historia ha impactado negativamente a Colombia y a muchos países de América Latina. Al respecto, Newman y Ángel (2017), en su investigación realizada para Fedesarrollo, indicaron lo siguiente:

> En lo que respecta a las principales formas de corrupción en el país, el estudio indica que entre 2009 y 2016 en Colombia la corrupción identificada y sancionada se manifestó mayoritariamente a través del soborno, la extorsión, la apropiación de bienes públicos y bienes de uso privado y el nepotismo" (p. 19).

De acuerdo con lo anterior, se evidencia que Colombia es uno de los principales países que padece este fenómeno; es aquí donde "la ciencia contable tiene un rol fundamental que cumplir: impedir que el dinero proveniente de actividades ilícitas como la corrupción, el narcotráfico, la trata de personas y otros flagelos sociales sean aplicados al desarrollo de actividades lícitas" (Trucco *et al*., 2016).

En el contexto global, el Banco Mundial define la corrupción como el "uso indebido de servicios públicos para beneficio personal" (Bhargava, 2005, p. 2). En resumen, la corrupción se puede considerar como un abuso del poder en donde se hace una mala gestión de los recursos, generalmente para alcanzar un beneficio a costa de perjudicar a terceras personas, porque se tergiversan ciertos estatutos ya establecidos para el bien individual.

Conceptualización de las pymes

Se empieza por hacer claridad del concepto a partir de la definición que propone el Departamento Administrativo Nacional de Estadística –DANE–:

> Las pymes son las que no superan los 250 trabajadores en total y tienen una facturación moderada en los cuales no captan grandes recursos, en Colombia se puede decir que estas generan el 80% del empleo en el país y equivalen al 35% del producto interno bruto en el año 2016 y según los estados financieros reportados a la superintendencia de sociedades 20.000 son las que pertenecen a este grupo" (DANE, 2019).

Tabla 1.
Clasificación de las empresas en Colombia por tamaño según ventas brutas anuales en Salarios Mínimos Mensuales Vigentes (SMMLV)

Tamaño	Manufactura	Servicios	Comercio
Micro	Hasta 811	Hasta 1.131	Hasta 1.536
Pequeña	Desde 811 hasta 7.027	Desde 1.131 hasta 4.523	Desde 1.536 hasta 14.731
Mediana	Desde 7.027 hasta 59.527	Desde 4.523 hasta 16.558	Desde 14.781 hasta 74.066
Grande	Desde 59.527	Desde 16.558	Desde 74.066

Fuente: Decreto 957 del 5 de junio de 2019.

Antes del Decreto 957 de junio 5 de 2019, el tamaño de las empresas se encontraba clasificado por el número de empleados y el volumen de sus activos; el cambio se determinó por cuanto el Gobierno Nacional determinó necesaria una nueva clasificación que responda a las nuevas realidades de las empresas colombianas, es así como decidió adoptar los ingresos como único criterio, ya que aporta mejor información sobre el tamaño real de las empresas y permite tener presentes las particularidades de cada sector de la economía, como por ejemplo el comportamiento de firmas de servicios o tecnología (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2019).

Transparencia informativa y profesión contable

Ahora bien, dado que son precisamente los profesionales contables los responsables directos de la preparación de la información, se hace necesario revisar el concepto de transparencia informativa ya que la expresión se encuentra plenamente identificada con la concepción de la información como generadora de confianza pública en términos de su veracidad y garantía de seguridad razonable. Para Blanes Climent (2013), la transparencia no consiste solo en hacer público lo que hay, se trata de hacerlo de forma comprensible y entendible para que los ciudadanos puedan adquirir conocimiento, lo expresa refiriéndose al hecho de que una de las formas más habituales de impedir que el conocimiento sea efectivo es publicando una cantidad enorme de datos de forma asistemática y confusa. Por otra parte, Católico y Gómez (2015) afirman que la práctica de la transparencia informativa en las empresas requiere la aplicación de dos conceptos fundamentales, la revelación y la

divulgación de información tanto financiera como no financiera; revelación en el sentido de preparación y presentación de la información relevante para la toma de decisiones y el control de los recursos, y divulgación entendida como la forma de publicar y acceder a tal información, dos conceptos conectados con la labor inherente al desempeño de los contadores públicos como preparadores de información con destino a los diferentes grupos de interés.

Aseguramiento y control interno

Como la profesión contable puede tener diferentes enfoques como es el de aseguramiento de la información, subyacen labores relacionadas con la mitigación del riesgo de fraude; responsabilidades que incluyen el examen y análisis de los sistemas de control interno, que encuentran en uno de sus principales fines el apoyo al logro de los objetivos organizacionales. En este sentido, afirma Mantilla Blanco (2008): "El control interno es diseñado e implementado por la administración para tratar los riesgos de negocio y de fraude identificados que amenazan el logro de los objetivos establecidos, tales como la confiabilidad de la información financiera" (p. 43); en un sentido más general, Granda (1993) sostiene que "la palabra control se utiliza para control directivo que busca asegurar que el desempeño esté conforme con los planes, tal proceso involucra tres pasos básicos: establecer normas, medir el desempeño contra la norma y corregir divergencias de las normas" (p. 51). Frente al sector empresarial sobre el cual se estudia, Mejía Quijano (2006) afirma: "La mayoría de las pymes carecen de un sistema de control organizacional que les ayude a manejar los riesgos que les impiden obtener sus objetivos" (p. 13).

Metodología

El presente trabajo constituye una investigación de carácter cualitativo, pues lo que se busca es "caracterizar los elementos que hacen que la profesión contable contribuya a la transparencia informativa y a la prevención de actos de corrupción para las pymes, el estudio también es de tipo analítico y descriptivo" (Delgado y Gutiérrez, 1997); analítico porque busca "descomponer el objeto de investigación en cada una de sus partes para estudiarlas en forma individual" (Bernal, 2006, p. 112) y descriptivo porque "se reseñan las características de la situación objeto de estudio" (Salkind, 1998, p. 12); para lograrlo se realiza una revisión bibliográfica y una exploración conceptual de los diferentes elementos que pretenden describir y relacionar los conceptos que aportan la respuesta al estudio propuesto. A partir de lo anterior se espera que los resultados cualitativos, producto de la investigación, contribuyan a generar

un panorama que muestre las ventajas de la formación de juicio profesional, la observancia de la conducta ética y la atención a los aspectos relacionados con la implementación de sistemas del control interno adecuados a las pymes colombianas.

Resultados

Formación y aplicación del juicio profesional

En virtud de que el Estado ofrece a los profesionales de la contaduría pública la potestad de otorgar fe pública, la disciplina contable debe destacarse por la credibilidad que debe brindar a las empresas; en ese orden de ideas, el contador público debe honrar y explotar como patrimonio para su ejercicio la generación de confianza sobre los hechos propios del ámbito de su profesión. En este sentido, Metzger (2007) acierta al afirmar que la credibilidad implica "un juicio basado en el receptor, que involucra tanto a los juicios objetivos de la calidad de la información, como a las percepciones subjetivas de la honradez, la experiencia, el atractivo y otras cualidades de la fuente", es así como la credibilidad y confianza se hacen características fundamentales en el desarrollo de las actividades humanas y profesionales porque son base de las buenas relaciones sociales.

El juicio profesional posee una serie de elementos subjetivos y objetivos que forman parte de la realidad que emite el contador público; en su subjetividad, esta realidad la construye e informa a partir de lo que sucede en su entorno, incluye su cosmovisión, su entendimiento e interpretación de los hechos de acuerdo con su personalidad, con sus concepciones éticas y morales y el conocimiento y la experiencia que encauzan su accionar, en cuanto a lo objetivo que envuelve la percepción de la realidad, pasa por el conocimiento técnico derivado de la empresa, los hechos y lo normativo que le imprime la seguridad necesaria de la decisión y la experiencia que construye su juicio. En esta dirección, Zamora Alejo (2018, p. 4) tabula la clasificación de elementos subjetivos y objetivos del juicio profesional como se muestra a continuación:

La presencia de los profesionales contables, así como su rol, evolucionan permanentemente al interior de las organizaciones, se encuentran procesos en algunos casos más estructurados que en otros, está en el juicio profesional del contador público la evaluación de la eficiencia y efectividad sobre las alternativas tomadas frente a los cambios que proponen las nuevas situaciones empresariales. Así las cosas, tal como lo propone Sabogal Jiménez (2009), "la formación contable se encuentra afrontando constantes cambios que afectan

al profesional contable, entonces es necesario que este adopte una perspectiva global más holística para que pueda percibir de manera general el contexto en el cual operan los negocios"; en esta dirección, se hace importante que todo conocimiento adquirido en la formación contable debe ampliarse para lograr ganar experiencia y así obtener una calificación más confiable.

Tabla 2.
Elementos subjetivos y objetivos del juicio profesional.

Subjetivos	Objetivos
Individualidad	La entidad
La ética	La regulación
La moral	Los hechos
El conocimiento	Los resultados
La experiencia	Las consecuencias

Fuente: *El juicio profesional del contador p*úblico *y del revisor fiscal frente a una misma realidad* (Zamora, 2018)

El hecho de que las entidades estén enfrentando permanentemente vertiginosos cambios genera posibilidades de crear vacíos en sus procedimientos que no sean cubiertos por actividades de control, grietas por donde la intención del defraudador pueda filtrarse, es ahí en donde se hace necesario que la capacidad analítica lograda en la formación del profesional contable encuentre las medidas requeridas para mitigar los riesgos subyacentes. Se argumenta así una de las razones por las cuales es pertinente la formación de juicio profesional del contador público en tal medida que encuentre dentro de sus competencias la capacidad para examinar la situación y a través de su análisis crear herramientas de control que redunden tanto en el aseguramiento de la información de cara a la transparencia informativa como en la mitigación del riesgo de fraude y el logro de los objetivos organizacionales.

Por otra parte, en una dirección similar, se debe considerar que la actualidad y futuro de todas las profesiones, sin exceptuar la profesión contable, se encuentran sujetas a ser reemplazadas en gran medida por la tecnología, se pasa de una codificación y causación manual de las transacciones a sistemas más avanzados como la contabilización por código de barras o en procesos por lote y otras formas que envuelven inteligencia artificial o procesos robóticos automatizados, esto se considera suficiente para tener en las manos la información financiera y todos aquellos informes detallados que requieren todos los empresarios; tal como lo mencionan Santos y Patiño (2009), en su artículo:

> Nos encontramos ante un entorno que ha experimentado cambios a un ritmo que probablemente nunca se había presentado, en este escenario, el profesional contable tiene nuevos retos y por ende la formación de igual manera debe asumir nuevas situaciones y responder frente a ese entorno cambiante" (p. 24).

Así las cosas, se encuentra que la aplicación del juicio profesional que incluye un componente importante de actitud ética, haga del profesional contable una herramienta valiosísima tanto en la generación de información transparente como en la prevención de actos de corrupción para las empresas en la medida en que no obvie su independencia y ponga al servicio de la organización para la cual preste sus servicios todo su conocimiento y experiencia para emitir su opinión; como lo trata la Norma Internacional de Auditoría (NIA) 200, el juicio profesional es definido como "aplicación de la formación práctica, el conocimiento y la experiencia relevantes, en el contexto de las normas de auditoría, contabilidad y ética, para la toma de decisiones informadas acerca del curso de acción adecuado en función de las circunstancias del encargo de auditoría". De acuerdo con este enunciado, se puede colegir que el juicio profesional es la acción de llevar a la práctica los conocimientos técnicos y experiencia necesarios para decidir sobre los adecuados cursos de acción en la aplicación de los estándares de información financiera y de aseguramiento dentro del contexto de las operaciones empresariales.

Conducta ética

A partir del concepto de confianza pública como uno de los criterios que gobiernan la ética del contador público, al determinar su labor como de beneficio público por pretender satisfacer las necesidades de información de los grupos de interés de las organizaciones, se entiende la necesidad de que el profesional contable haga observancia de una conducta ética; es así como, en diferentes ocasiones en las que se han presentado sonados casos de corrupción, una de las generalidades es que se descubre que los contables han tenido responsabilidad ya sea por acción u omisión; en cualquier caso, se transgreden los códigos deontológicos que aplican al profesional contable, ya que, como en el caso del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad elaborado por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (IESBA, por sus siglas en inglés), incluyen como principios fundamentales la integridad y la competencia y diligencia profesional; este código en su introducción expresa que la responsabilidad de un profesional de la contabilidad no consiste exclusivamente en satisfacer las necesidades de un determinado cliente o de la entidad para la que trabaja, además con-

templa que, en virtud del interés público, la actuación del profesional de la contabilidad debe estar ceñido a este, salvo que las disposiciones legales y reglamentarias prohíban al contador el cumplimiento de alguna parte de él.

Por otra parte, la Ley 43 de 1990 también establece algunos principios básicos de ética profesional. Uno de ellos es el de conducta ética al que se refiere en su artículo 37, parágrafo 10 así:

> El Contador Público deberá abstenerse de realizar cualquier acto que pueda afectar negativamente la buena reputación o repercutir en alguna forma en descrédito de la profesión, tomando en cuenta que, por la función social que implica el ejercicio de su profesión, está obligado a sujetar su conducta pública y privada a los más elevados preceptos de la moral universal" (Ley 43, artículo 37, 1990).

Expresado lo anterior, se advierte el reconocimiento por ambas recopilaciones deontológicas de componentes que envuelven las actuaciones éticas en relación con lo público, lo que sugiere que la no observación de estas disposiciones puede lograr poner en entredicho la credibilidad de instituciones que agrupan profesionales de la disciplina contable como lo son las firmas de auditoría y de las demás organizaciones gubernamentales y no gubernamentales que los agremien. Es atendiendo a las dudas generadas en relación con la transparencia que las organizaciones y los entes de control deben implementar medidas y procedimientos adicionales que redunden en la seguridad razonable de que los estados financieros se encuentren libres de incorrecciones materiales, es así como se empieza a determinar la importancia del sistema de control interno en las organizaciones que justamente tienen como uno de sus objetivos principales la seguridad razonable de que los objetivos organizacionales se puedan cumplir. En el caso de las pymes para el contexto colombiano, otros objetivos importantes son la salvaguarda de activos, la eficiencia y eficacia en sus operaciones, el cumplimiento de las leyes y normas aplicables y en gran medida la supervivencia de la empresa.

Control interno

En todo tipo de organizaciones deben existir diversos mecanismos de supervisión y monitoreo. El tamaño de las empresas no es óbice para prescindir de un sistema de control interno por más básico que este pueda llegar a ser en cuanto a sus componentes, hasta en las entidades más pequeñas que cuentan con pocos empleados y en las que puede no llegar a ser posible la segregación de ciertas funciones. "En estas entidades será importante revisar el ambiente

de control en las que se incluirá evaluar el comportamiento, actitud y responsabilidad de la administración" (Mantilla Blanco, 2008, p. 45).

Por otra parte, en dirección a la transparencia, obviamente las pymes deben cumplir con todas las exigencias legales y formalidades jurídicas; sin embargo, lo que se evidencia en ellas es un alto grado de informalidad y de evasión fiscal; esto se debe básicamente a la percepción que se tiene del sistema tributario, pues el contribuyente evita a toda costa que se establezca una obligación fiscal, además, "poco le interesa formalizarse debido a los altos costos administrativos, laborales y tributarios asociados a la formalidad, así como el desconocimiento que tiene acerca de los beneficios de ser formal y de los costos de no serlo" (Angulo *et al*., 2016, p. 15); sin embargo, el fenómeno de la informalidad empresarial no debe preocupar únicamente en dirección al incumplimiento de lo estipulado en las normas, sino también en la medida en que se presenta una estructura organizativa frágil y vulnerable ante los sucesivos cambios del entorno que traen consigo nuevas exigencias para los mercados a las que no están en capacidad de responder, esta situación degenera en un débil o inexistente sistema de control interno y por supuesto asegura el fracaso del intento empresarial, pues el negocio no tendrá un direccionamiento claro, no sabrá lo que esperan sus clientes, trabajará de manera reactiva resolviendo los problemas conforme surgen, hará nuevas inversiones en líneas de productos o departamentos sin la adecuada planeación y además tendrá desorden en los procesos y en las tareas de cada área, lo que hace que estas sean redundantes y repetitivas (Cámara de Comercio de Medellín, 2009).

Frente a la situación de las pymes en lo que respecta a su control interno, Mantilla Blanco (2013) caracteriza una especie de control interno informal a través de unos ejemplos relevantes; estos son: integridad de la administración, competencia de la administración, análisis del autoriesgo, comunicaciones efectivas, entrenamiento, méritos y desméritos, remuneración apropiada y sistemas de recompensa; considera además que en estos procesos informales se involucran elementos de poder personal que permite concentrar funciones que no encajan con la estructura formal de autoridad, así como canales informales de comunicación que son más rápidos que los canales oficiales y discrecionalidad para tomar decisiones como soporte que ayuda a dar solución a los problemas que se presenten en la organización.

Otro aspecto menos estudiado en relación con las pymes pero que reviste gran importancia es el poco interés que este tipo de empresas presta a la posibilidad de realizar auditorías o comprobaciones a la información financiera y no financiera resultante, ejercicio que brinda los beneficios que el aseguramiento de la información trae consigo; una información útil de cara a la toma

de decisiones y la confianza en que la posición económica y los resultados de la empresa resultan creíbles a los grupos de interés.

No se podría hablar de control interno en un estudio académico sin tener en cuenta el *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* –COSO–, que es un informe emitido en el año 1992 por el *Commitee of Sponsoring Organizations* en los Estados Unidos, que ha sufrido diversas modificaciones en coherencia con la evolución de la forma en que se llevan a cabo los negocios y los avances en los enfoques de generación de valor y administración de riesgos; es así como apareció su segunda versión en el año 2004 y una tercera en el 2013 con sus cinco componentes básicos: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y actividades de monitoreo; estos cinco componentes se distribuyeron en 17 principios que constituyen los aspectos fundamentales a tener en cuenta para tener un sistema de control interno efectivo. Posteriormente, en el año 2017, vino el enfoque de ERM (*Enterprise Risk Management*) que no desplaza su versión anterior, pero sí extiende los principios a un número de 20 y profundiza algunos aspectos sobre la gestión de riesgos.

Como uno de los componentes se refiere a información y comunicación, se piensa que puede ser uno de los más sencillos de implementar en una pyme por su estructura de pocos niveles y tamaño, en estas empresas se puede establecer comunicación directa con los administradores y propietarios. Se hace simple establecer líneas de comunicación abierta si existe la decisión genuina de la gerencia de escuchar a sus colaboradores, así la comunicación fluida entre las diferentes áreas de las empresas permite una correcta articulación entre ellas, permite que el personal conozca el proceso productivo y organizativo y se involucre activamente con él.

Como este modelo considera cierta complejidad de tal manera que es funcionalmente aplicable a grandes y medianas organizaciones, se hace necesario trabajar en la adaptación en función de las características y necesidades de las pymes colombianas ya que "estos sistemas operan de manera diferente y presentan distintos niveles de efectividad dependiendo de la entidad en que se aplique" (Angulo *et al*., 2016, p. 23). Para ello, cada una de estas empresas deberá identificar de acuerdo con su estructura organizacional y demás particularidades de su contexto los principios asociados a los componentes que le puedan ser aplicables; estos, acompañados de una cultura organizacional robustecida en valores éticos y compromiso profesional de sus preparadores de información, pueden lograr que se cumplan los objetivos principales del

control interno en dirección del cumplimiento de los objetivos organizacionales, la eficiencia y eficacia de las operaciones y la seguridad razonable de sus estados financieros.

Consideraciones finales

Por su importante rol en las organizaciones, es responsabilidad del profesional contable generar confianza y certeza de la información que prepara, que certifica y que audita; en ese aspecto radica la preservación de la confianza pública, elemento que contribuirá a imprimir valor al oficio, a la profesión, a los clientes, a las empresas y por consiguiente a la sociedad.

La formación de un juicio profesional óptimo depende de una serie de elementos subjetivos y objetivos que forman parte de la realidad que emite el contador público. El profesional debería poder discernir claramente entre el bien común y la conveniencia individual, siendo plenamente consciente del correcto proceder.

El apego al cumplimiento de los códigos de ética es garantía de calidad en el trabajo del profesional contable; estas compilaciones deontológicas contemplan aspectos que tienen que ver tanto con la conducta personal y profesional del contador como con la ejecución del trabajo en el sentido de ordenar la actualización permanente en búsqueda de la competencia profesional, situación que implica la construcción de un juicio profesional que imprima un sello de valor agregado a sus actuaciones; es así como la conducta ética debe formar parte entrañable de las políticas personales y profesionales, ya que, en el caso de fallar en la prevención de fraudes o en los controles que garanticen transparencia en la información, sea su posición íntegra la última salvaguarda en defensa de la transparencia.

En todo tipo de organizaciones, incluso en las empresas más pequeñas, debe existir un sistema de control interno por básico que este sea, por más que tenga muy pocos empleados y no permita una extensa segregación de funciones, debe incluir un ambiente de control en donde la cultura organizacional sea potenciadora de la conducta ética, mínimamente debe haber una identificación y evaluación de riesgos para que de manera informada se acepten algunos y se establezcan las correspondientes actividades de control; si bien es cierto que los componentes COSO no funcionan el uno sin el otro, sí es posible tener en cuenta cuáles son los principios que pueden ser observados e implementados en cada pyme.

El control interno es una vital herramienta para las pymes dado que es un mecanismo para verificar, evaluar, prevenir inconsistencias de las operaciones desarrolladas en la organización, adicionalmente permite mitigar los riesgos de error y de fraude que puedan materializarse de no contar con un correcto establecimiento de actividades de control; en este contexto, resulta mucho más costoso para las empresas dejar de lado el establecimiento de un sistema de control interno por básico que este resulte ser en una pyme, sin este no se puede garantizar el logro de los objetivos organizacionales, la eficiencia y eficacia en las operaciones, cumplimiento de disposiciones normativas, la seguridad de la información, la transparencia informativa y la salvaguarda de los activos, entre otros fines.

A partir de los resultados de la investigación, se contribuye a que el contador público constituya la primera línea en defensa de la legalidad, puede combatir la corrupción a través de su actuación profesional al ejemplificar su labor demostrando su compromiso con la integridad, los valores éticos y la competencia profesional, esta actitud promueve en la cultura organizacional situaciones que generan valor para las empresas, como son el establecimiento de estructuras, autoridad y responsabilidades.

Referencias bibliográficas

Angulo Valdelamar, D. S.; Quiroz Restrepo, O. Y. y Sánchez Giraldo, F. J. (2016). "Metodología de control interno para las pequeñas empresas 'CIPE'". *Trabajos de Grado Contaduría UdeA*, 4(1). Obtenido de:_https://revistas.udea.edu.co/index.php/tgcontaduria/article/view/323579

Bernal, C. A. (2006). *Metodología de la investigación.* Bogotá: Pearson.

Bhargava, V. (2005). "The cancer of corruption". En T. W. Bank, *World Bank Global Issues Seminar Series*. Washington, DC. Obtenido de: http://documents1.worldbank.org/curated/en/390361468319746301/pdf/374520Global0i1OR0OFFICIAL0USE0ONLY.pdf

Blanes Climent, M. Á. (2013). *La transparencia informativa de las administraciones públicas*. Alicante: Universidad de Alicante.

Cámara de Comercio de Medellín (2009). *Avances de la estrategia Clúster en Medellín y Antioquia. Documentos Comunidad Clúster*. No. 5. Medellín: Comunidad Clúster. Obtenido de: https://www.camaramedellin.com.co/biblioteca/avances-de-la-estrategia-cluster-en-medell237n-y-antioquia

Católico Segura, D. F. y Gómez Meneses, F. E. (julio de 2015). "Transparencia informativa 'on-line' de las 500 empresas más representativas en América Latina". *Revista Internacional Legis de Contabilidad y Auditoría* (63), pp. 75-106. Obtenido de: https://xperta.legis.co/visor/temp_rcontador_

d06d869c-d0dc-47c6-b46d-be9513c32a63
Delgado, J. M. y Gutiérrez, J. (1997). "Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales". *Revista Andaluza de Relaciones Laborales*.
Granda, S. E. (1993). "Control organizacional". *Quipukamayoc*, 15(29), p. 51.
Ley 43, artículo 37 (1990). *Ley 43 de 1990*. Bogotá: Congreso de la República de Colombia.
Mantilla, S. (2008). *Guía para usar los estándares de auditoría en las pymes*. Bogotá: Kimpres Ltda.
Mantilla, S. A. (2008). *Guía para usar los estándares internacionales de auditoría en las pymes*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
Mantilla, S. A. (2013). *Auditoría del control interno*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
Medina Guijarro, J. (2017). "Relaciones del Tribunal de Cuentas con las Cortes Generales". *El Tribunal de Cuentas y la lucha contra la corrupción: actualidad, funcionamiento y reforma*, pp. 91-110. Obtenido de: https://www.tcu.es/tribunal-de-cuentas/export/sites/default/.content/pdf/prensa/documentos/Encuentro_-El-Tribunal-de-Cuentas-y-la-lucha-contra-la-corrupcion.pdf
Mejía Quijano, R. C. (2006). *Cómo crear un ambiente de control en las organizaciones*. Medellín: ProQuest E-book Central.
Metzger, M. J. (2007). "Making sense of credibility on the Web: Models for evaluating online information and recommendations for future research". *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, pp. 2078-2091.
Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (6 de junio de 2019). *Mincit*. Recuperado el 20 de septiembre de 2020, de: www.mincit.gov.co: https://www.mincit.gov.co/prensa/noticias/industria/gobierno-expide-nueva-clasificacion-de-empresas-a
Newman Pont, V. y Ángel Arango, M. P. (2017). *Sobre la corrupción en Colombia: marco conceptual, diagnóstico y propuestas de política*. Bogotá: Fedesarrollo.
Pulgarin Legarda, F. E. y Zapata Giraldo, L. S. (2014). "Incidencia del ejercicio profesional del contador público en la continuidad de las MIPYMES en Colombia". *Contaduría Universidad de Antioquia*, pp. 181-206. Obtenido de: https://revistas.udea.edu.co/index.php/cont/article/view/23167
Sabogal Jiménez, K. V. (2009). *Estándares internacionales para la educación contable*. Bogotá: ProQuest Ebook Central.
Salkind, N. (1998). *Métodos de investigación*. México: Prentice Hall.
Santos, G. y Patiño, R. A. (2009). "La investigación formativa en los programas de contaduría pública, caso Colombia". *Capic Review*, pp. 23-34. Obtenido de: https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3736534
Transparencia Internacional (11 de noviembre de 2015). *¿What is corruption?* Recuperado el 10 de septiembre de 2020, de Transparency International

- The global coalition against corruption: https://www.transparency.org/en/what-is-corruption/

Transparencia Internacional (2020). *Corruption perception index 2019*. Berlín: Transparency International. Obtenido de: https://www.transparency.org/es/cpi/2019

Transparencia por Colombia (29 de enero de 2019). *Transparencia por Colombia - Capítulo Transparencia Internacional*. Recuperado el 12 de septiembre de 2020, de Transparencia por Colombia: https://transparenciacolombia.org.co/2019/01/29/resultados-ipc-2018/

Trucco, G.; Gómez Cano, C. A.; Fajardo, M. Y. y Vargas, G. F. (2016). "La corrupción en Latinoamérica y el ejercicio de la profesión contable". *FACCEA*, 6, pp. 170-176. Obtenido de: https://core.ac.uk/download/pdf/288215197.pdf

Zamora, L. G. (2018). "El juicio profesional del contador público y del revisor fiscal frente a una misma realidad". *Cuadernos de Contabilidad*.

Zuleta, A. (2015). "La corrupción, su historia y sus consecuencias en Colombia". *Repositorio Institucional Universidad Militar Nueva Granada*. Obtenido de: http://hdl.handle.net/10654/13973

Capítulo 5

La transparencia informativa y sus determinantes: evidencia empírica en universidades colombianas

Diego Fernando Católico Segura.
Docente de la Universidad de La Salle. Contador Público, Universidad Nacional de Colombia y magíster en Contabilidad y Finanzas, Universidad de Zaragoza (España). Líder del grupo de investigación Responsabilidad, rendición de cuentas y transparencia.
Correo electrónico: dfcatolico@unisalle.edu.co
ORCID: 0000-0003-0943-4609

Gerardo Santos.
Decano de la Facultad de Contaduría y Finanzas Internacionales de la Fundación Universitaria Compensar. Integrante del grupo de investigación Estudios en Gestión Empresarial. EGE.
Correo electrónico: gesantos@ucompensar.edu.co
ORCID: 0000-0001-8807-2372

Resumen

Este capítulo tiene un doble propósito: por un lado, presentar el grado de transparencia informativa de las universidades colombianas y, por otro, analizar cómo diversas variables que caracterizan a las universidades pueden influir en los resultados obtenidos. Para el logro de dichos resultados, se realizó un análisis de contenido de los sitios web institucionales, con el fin de observar el cumplimiento de los requisitos mínimos de información a divulgar, de acuerdo con lo establecido en la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública (Ley 1712 de 2014), vigente desde el año 2014 en Colombia; a su vez, se diseñó un Índice de Transparencia (IT) y, por

medio de un modelo de regresión lineal múltiple, con datos de corte transversal, se establecieron los posibles determinantes. El estudio evidenció bajos resultados en el nivel de transparencia y se determinó que el tamaño y el origen institucional de las universidades se configuran en impulsores de mayor grado de transparencia en este tipo de instituciones.

Palabras clave: determinantes de la transparencia, sitios web, transparencia informativa, universidades

Information transparency and its determinants: empirical evidence in Colombian universities

Abstract

This chapter has a double purpose: on the one hand, to present the degree of information transparency of Colombian universities and, on the other hand, to analyze how various variables that characterize universities can influence the results obtained. In order to achieve these results, an analysis of the content of the institutional websites was carried out, with the aim of observing compliance with the minimum requirements for information to be disclosed, in accordance with the provisions of Transparency and the Right of Access to Public Information Act (L. 1712 of 2014) in force since 2014 in Colombia; at the same time, a Transparency Index (TI) was designed, and by means of a multiple linear regression model, with cross-sectional data, the possible determinants were established. The study showed low results in the level of transparency and it was determined that the size and institutional origin of the universities are configured as drivers of greater transparency in this type of institutions.

Keywords: *determinants of transparency, information transparency, universities, websites*

Identificación de la investigación

El capítulo es resultado del proyecto de investigación *Determinantes de la transparencia activa en las universidades de Colombia*, el cual fue cofinanciado por la Fundación Universitaria Compensar y la Universidad de La Salle.

Introducción

La transparencia forma parte de las cuestiones más demandadas en la última década en la gestión de las instituciones universitarias (Flórez *et al*., 2015). El creciente interés por esta se debe a la necesidad de configurar escenarios de buen gobierno corporativo en la gestión universitaria, que lleven a mejorar la confianza ante sus grupos de interés y reafirmar su legitimidad institucional en la sociedad (Restrepo *et al*., 2012; Ramsenia, 2013).

Un óptimo desarrollo de dicha gestión universitaria comprende, entre otros aspectos, el uso eficiente y eficaz de los distintos recursos de que se dispone para lograr los objetivos trazados por la institución (Delgado, 2002). En esto, la transparencia garantiza, en buena medida, la correcta administración y disposición de los recursos que le son conferidos a la institución, evitando la desviación o tergiversación en el uso que está previsto para estos, puesto que el manejo de la información por parte de sus grupos de interés reduce la potencial percepción respecto de prácticas de corrupción en las gestiones de interés público (Lindstedt y Naurin, 2010).

Lo anterior resulta de aplicación y de relevancia en el escenario de las universidades colombianas, las cuales, en algunos casos, han estado cuestionadas por sus inadecuadas prácticas de gestión y manejo de recursos, lo que ha llevado a discutir sobre la necesidad de afianzar una autonomía universitaria responsable (Católico y Santos, 2014) que implique la conciencia que deben tener los gestores de las universidades respecto de la responsabilidad que le asiste a la institución frente a la sociedad por el servicio público de la educación y, por ende, en tener que rendir cuentas por la gestión realizada (Misas, 2004).

La transparencia, como pieza clave de la rendición de cuentas en las organizaciones, se ha configurado como un aspecto fundamental en la vida organizacional contemporánea (Villeneuve, 2014), lo cual ha implicado cambios significativos en los modelos de gestión de la información de las universidades (Flórez, 2018). Por una parte, se ha establecido el uso efectivo de nuevas tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) y, por otra, se han promulgado nuevas legislaciones sobre el acceso a la información (Villeneuve, 2014).

El uso de los sitios web por parte de las universidades para divulgar más información, de manera oportuna y accesible (Flórez, 2018), se ha configurado, también, en una nueva forma de practicar la transparencia y fomentar el derecho al acceso a la información institucional, más aún cuando las univer-

sidades han sido catalogadas como instituciones que manejan información de interés público, a partir del servicio público de la educación que prestan (Ministerio de Educación Nacional, 2010).

En este orden de ideas, en Colombia se expidió la Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, la cual promueve la divulgación proactiva de información de interés por parte de distintos tipos de organizaciones, entre ellos las universidades, la cual conlleva a la publicidad de datos relevantes y refuerza la idea del uso efectivo de los sitios web institucionales.

En este escenario, el presente estudio tiene como objetivos determinar el grado de transparencia de las universidades colombianas y evaluar su relación con factores que puedan incidir en los grados de transparencia que logran estas instituciones. Para ello, se realiza un análisis de contenido para la recolección de los datos en los sitios web de las universidades, a partir de los requerimientos de revelación de información que señala la Ley de Transparencia en mención. La información obtenida se agrega en un índice de transparencia (IT).

A partir de lo anterior, se vinculan los resultados del IT con los posibles factores o características de las universidades (origen institucional, estatus, edad, tamaño, reputación y género), como aspectos que pueden dar lugar a diferencias entre ellas respecto del grado de transparencia. Para ello, se estima un modelo empírico aplicando una regresión lineal, tomando en consideración los factores señalados.

El documento se estructura a partir de la introducción realizada; luego se plantea el marco teórico que sustenta el tema y se analizan estudios previos para entender el estado del arte en la práctica y poder definir las hipótesis de la investigación. Se continúa con el diseño metodológico para obtener la evidencia empírica correspondiente y, finalmente, se analizan los resultados y se plantean las conclusiones para la presente investigación.

Marco de referencia

La transparencia: concepto, perspectiva teórica y disposiciones legales

La transparencia, desde una dimensión organizacional, se define como el acceso público a datos o información de una organización (Sosa, 2011). Esto

implica que la transparencia se logra a partir de la existencia o no de información y de sistemas que la producen, que sirve para conocer sobre lo que son, hacen, utilizan y producen las organizaciones o, incluso, sobre actos o productos de los actores, ya sean públicos o privados (Fox, 2007).

Diferentes teorías, como la de la agencia (Jensen y Meckling, 1976), de los *stakeholders* (Hill y Jones, 1992) y de la legitimidad (Deegan, 2006), han considerado que la generación de información completa, amplia y accesible, que permita entender de manera integral la gestión realizada en las organizaciones, contribuye en la mitigación de las asimetrías de la información, influye en las relaciones de la organización con sus grupos de interés y permite conocer en detalle sobre la gestión que se realiza, para ser valorada por parte de la sociedad en general.

Estas teorías han posibilitado la discusión sobre la necesidad que tienen las organizaciones públicas y privadas de revelar información, tanto financiera como no financiera, exigida por la legislación, o bien, de forma voluntaria, a efectos de incrementar la transparencia y la rendición de cuentas de las organizaciones.

Dada su relevancia, la transparencia, en términos de acceso a la información pública, se ha configurado en un derecho fundamental (Rollnert, 2014), del cual gozan hoy en día los ciudadanos para lograr obtener información de interés público asociada con la gestión de las organizaciones que administran un bien público o prestan un servicio público.

Este derecho debe relacionarse más que con el "ser" de una institución con el "hacer", pues se trata de tener acceso a la información referida a las acciones que se desarrollan dentro de esta, la cual debe ser capaz de garantizar el derecho de todo ciudadano de buscar, recepcionar y difundir la información sobre la gestión realizada en las instituciones (Valladares, 2008). Villanueva (2004) plantea que los ciudadanos por medio de este derecho pueden tener conocimiento acerca de todo tipo de información que se encuentre bajo el cargo de cualquier autoridad o ente privado que ejerza gasto público.

En este sentido, la transparencia se relaciona de manera estrecha con el ejercicio de la ética de las instituciones, pues es una herramienta a través de la cual se revela el debido funcionamiento y la actuación responsable de los sujetos obligados en el cumplimiento de sus funciones. Así las cosas, la transparencia contribuye en el desarrollo de un Gobierno [o de una junta directiva] cuyas acciones quieran demostrarse de manera clara e irreprochable (Naessens, 2010).

Ante este hecho, en el 2014 se promulga en Colombia como política pública la divulgación y el acceso a la información de las instituciones de interés público, a través de la Ley 1712, la cual define el conjunto de disposiciones frente a la Transparencia y el Derecho al Acceso de la Información Pública. Esta ley tiene como objetivo poner a disposición de los ciudadanos la información concerniente a la gestión de cualquier entidad pública, órgano y organismo del Estado o persona natural o jurídica que preste servicio o administre recursos de naturaleza pública, de manera oportuna, veraz, completa, reutilizable, procesable y en formatos accesibles. A su vez, la ley promueve el uso de medios físicos, remotos o locales de comunicación electrónica para proporcionar de manera proactiva la información mínima requerida que se entiende deben tener acceso los ciudadanos (Ley 1712, 2014).

Ante esta disposición, Colombia representa un país que ha ampliado el alcance que tradicionalmente han tenido las leyes de transparencia en el ámbito mundial, ya que incorpora como sujetos pasivos a instituciones u organizaciones que prestan servicios públicos o llevan a cabo funciones públicas, superando el énfasis en solo las entidades del Estado. Es así como los partidos políticos y empresas de prestación de servicios públicos, entre estas las universidades, quedaron bajo el alcance de la citada ley.

Así mismo, el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, como lo es internet, cobran relevancia en esta ley, ya que se promueve la difusión proactiva de la información por medio de los sitios web de las entidades. A propósito de esta premisa, Ríos y Garro (2017) insisten en que la tecnología posibilita las condiciones de comunicación entre el Gobierno y la ciudadanía, ya que es evidente que, sin información sobre las actuaciones estatales, ni canales de interacción con las instituciones, los ciudadanos no podrían hacer seguimiento ni exigir cuentas a sus representantes. Por ello, los sitios web son un instrumento que posibilita una mayor transparencia e interactividad con sus grupos de interés.

Por esta razón, Flórez (2018), en un análisis de la transparencia, el gobierno corporativo y el uso de las nuevas tecnologías de la información en las universidades de Centroamérica, reconoce que, cada vez más, los diversos interesados están demandando una mayor transparencia y rendición de cuentas, lo que indica que la divulgación de información sobre las actuaciones de los órganos de dirección de las universidades es cada vez más necesaria a la hora de legitimar los actos. Además, las páginas web pueden ser un mecanismo de transparencia y de legitimidad por parte de las instituciones educativas.

De allí que la aplicación de la Ley de Transparencia en este tipo de instituciones resulta ser algo novedoso y abre la posibilidad para que los ciudadanos

obtengan información que antes no era pública y que es de interés para comprender el actuar de estas organizaciones. Por lo tanto, la transparencia debe estar sujeta a su seguimiento y mejora continua, por lo que su observación, frente a lo dispuesto en la Ley de Transparencia, sea un ejercicio deseado y continuo en la investigación sobre este tema, como es el objetivo propuesto en el presente estudio.

De igual forma, en las investigaciones previas (Flórez *et al*., 2017; Católico *et al*., 2019) no se ha estudiado de manera amplia y suficiente la existencia de factores que pueden explicar el mayor o menor grado de transparencia de las universidades, por lo que ante estos vacíos de análisis se busca realizar aportes a partir de las hipótesis de investigación que se formulan y el trabajo empírico que se desarrolla a continuación.

Factores detrás de la transparencia de las universidades

La investigación de posibles determinantes de la transparencia en universidades aún se encuentra en estado germinal (Larrán *et al*., 2019; Saraite *et al*., 2018). De allí que, para contribuir en la poca literatura que se encuentra al respecto, se estudian varios factores que se consideran pueden llegar a ser impulsores relevantes en el mayor acceso y divulgación de la información.

Origen institucional

El estudio de la relación existente entre la transparencia y el origen institucional establece una diferenciación entre universidades públicas y privadas que puede llegar a incidir significativamente en las prácticas de divulgación de información en las universidades. Abello *et al*. (2019) consideran que la condición estatal de las universidades implica que estén sujetas a escrutinios adicionales frente a las universidades privadas, lo que determina un aumento de sus costos de agencia.

A su vez, la mayor exigencia de transparencia de las universidades públicas se debe a sus mayores costos políticos en comparación con los que asumen las universidades privadas (Gallego *et al*., 2011), debido a la gran cantidad de factores que deben contemplar dichas universidades, como son la adecuada gestión de los recursos públicos asignados para su funcionamiento, el cumplimiento de leyes en el ámbito estatal (por ejemplo, las asociadas al tema de gobierno en línea y rendición de cuentas en el sector público) y la participación de representantes políticos en la alta dirección de las instituciones.

Estudios previos han señalado la relación existente entre el origen institucional y la mayor transparencia de las universidades, a partir de la información que se divulga en sus sitios web. Abello *et al*. (2019) encuentran una relación positiva y significativa entre el origen institucional y la divulgación de información en la web en universidades latinoamericanas, por lo que consideran que la mayor divulgación de información por parte de las universidades públicas resulta ser un buen paliativo para los costos de agencias que deben asumir este tipo de instituciones. Sin embargo, Haro de Rosario *et al*. (2011), al realizar un análisis sobre la divulgación de información online en las top 100 universidades del mundo según el Academic Ranking of World Universities, encontraron que son las universidades privadas con pocos años de antigüedad y un número elevado de alumnos las que presentan un nivel de transparencia online más elevado, por lo que la transparencia en estas instituciones se configura en un asunto estratégico para competir con las instituciones universitarias con mayor trayectoria y prestigio.

Por lo anterior, resulta de interés evaluar la relación entre la transparencia y el origen institucional de las universidades en Colombia, por lo que la relación a estudiar es:

> H1: existe una relación significativa entre la transparencia y el origen institucional de las universidades colombianas.

Estatus

El estatus refleja la posición relativa de los grupos sociales dentro de una jerarquía de honor en un colectivo (Deephouse y Suchman, 2008), lo que exige un nivel correspondiente de estima y deferencia de los demás (Altura, 2015). El estatus permite establecer distinciones empíricas entre, por ejemplo, los niveles de estatus superior, medio e inferior de una industria (Brankovic, 2018), tal como se ha analizado en el caso de las empresas, al evaluar cómo este factor, en términos de su participación en mercados públicos de valores nacionales e internacionales, influye como un aspecto diferenciador en la mayor divulgación de la información corporativa (García y Sánchez, 2006).

En el contexto de las universidades, el estatus ha cobrado relevancia en los últimos años, convirtiéndose en una tendencia por demostrar de manera voluntaria el cumplimiento de condiciones de excelencia y de alta calidad que distingue unas universidades de otras. En este sentido, Brankovick (2018) señala que los procesos de estatus, en los que las universidades se han involucrado, van más allá de las clasificaciones y abarcan afiliaciones organizacionales, varios intermediarios y categorías que las han llevado a enfrentar preocupa-

ciones por el posicionamiento vertical, tanto a nivel nacional como internacional, situación que está ganando prominencia en un número creciente de universidades en todo el mundo, ya que a medida que la competencia mundial es mayor, los esfuerzos de las universidades para mantener o mejorar su posición entre sí son cada vez más relevantes en la gestión organizacional.

Por lo tanto, las universidades ante esta presión buscan destacarse, encontrando en la información que divulgan una forma de diferenciarse y lograr un mayor estatus frente a sus competidoras. En Colombia esto ha significado el desarrollo de procesos voluntarios por parte de las universidades para ser acreditadas como instituciones de alta calidad académica (Consejo Nacional de Acreditación, 2016), a partir del cumplimiento de una serie de requisitos que superan los mínimos legales que se exigen para su funcionamiento normal y que son validados ante el Consejo Nacional de Acreditación, como instancia al interior del Ministerio de Educación Nacional que analiza lo correspondiente, para luego otorgar la condición de alta calidad que resulta ser un reconocimiento honorífico por su alto desempeño institucional.

En este sentido, Deephouse y Suchman (2008) plantean que la certificación estatal es posiblemente el arquetipo central de la legitimación y, este caso de lograr un estatus, al que la mayoría de los otros mecanismos de legitimación están vinculados por implicación o analogía, por lo que en el caso que se analiza de las universidades, dicha acreditación de alta calidad marca un distintivo que diferencia a las universidades en Colombia.

Sin embargo, la evidencia empírica que relaciona la mayor divulgación de información y el estatus de una universidad resulta ser escasa y no concluyente. Larrán *et al*. (2019) encuentran que, en universidades que siguen procesos de aseguramiento de terceros, hay una influencia que afecta la cantidad de información divulgada por las universidades en sus informes de sostenibilidad, ya que estas partes interesadas evalúan si los datos informados son una medida confiable y válida de la sostenibilidad del desempeño de las universidades.

Por lo tanto, ante las limitaciones de evidencia empírica que contrasten la relación planteada, se formula la siguiente hipótesis:

> H2: existe una relación significativa entre la transparencia y estatus de las universidades colombianas.

Edad

La relación entre la transparencia y la edad de las universidades se sustenta en la idea de que se espera que una organización que ha estado en el mercado

por más tiempo ha consolidado mejor su estructura de control y presentación de informes (Coluccia *et al*., 2017), lo que les permite dar cuenta de una mejor y mayor cantidad de información a divulgar.

No obstante, Bravo (2016) y Zeng *et al*. (2012) demuestran que la edad tiene una relación inversa con el nivel en que las empresas divulgan su información. Esto puede indicar que el tiempo que lleve una empresa en el mercado tiene baja incidencia en el nivel de revelación de información a terceros o que las empresas jóvenes buscan capturar la atención y lograr presencia en el mercado dando a conocer de manera amplia su desempeño para lograr credibilidad y confianza ante sus grupos de interés.

Investigaciones previas en universidades muestran resultados que no son concluyentes. Gallego *et al*. (2011), al analizar la divulgación de información en línea en universidades españolas, encuentran que la edad presenta signos negativos en la divulgación y su relación no es estadísticamente significativa y, por lo tanto, consideran que no es un factor que influya en la divulgación de información. Por su parte, Saraite *et al*. (2018), al estudiar la transparencia en la web de las universidades top en el ámbito mundial, encuentran que aquellas universidades más nuevas son las más interesadas en el uso de páginas web como medio de presentación de su información ante terceros.

De allí que la evidencia empírica hasta ahora lograda requiere de su ampliación para validar lo expuesto. Por lo tanto, se espera contrastar que:

> H3: existe una relación significativa entre la transparencia y la edad de las universidades colombianas.

Tamaño

Con base en García y Sánchez (2006) se considera la teoría de la agencia como un sustento teórico razonable para entender la relación entre el tamaño y la divulgación de información, ya que esta permite comprender que cuanto mayor sea el tamaño de una organización, más importancia tendrán los potenciales conflictos de intereses y, por tanto, mayores serán los costos de agencia entre propietarios y directivos. Se considera entonces que, a medida que aumenta el tamaño de una organización, existe un mayor interés por la compañía y, probablemente, una mayor demanda de información sobre esta (Larrán y García, 2004).

Desde la teoría de los grupos de interés y de la legitimidad, se ha señalado que las grandes organizaciones son más visibles políticamente, lo que las hace

más propensas a la crítica, a la atención de los organismos reguladores (Abello *et al*., 2019) y a la presión del entorno en el que operan (Saraite *et al*., 2020). Es así como las grandes organizaciones tienden a divulgar más información a través de herramientas tecnológicas e innovadoras, como son sus sitios web, que las organizaciones más pequeñas, ya que tienen más recursos (Larrán *et al*., 2019) y están sujetas a una mayor demanda de transparencia por parte de un mayor número de partes interesadas (Bisogno *et al*., 2014; Gallego *et al*., 2011). Por lo tanto, con estas perspectivas teóricas, un sitio web puede ser un instrumento de comunicación estable y eficiente para cumplir con la responsabilidad ante las partes interesadas de la universidad (Saraite *et al*., 2020).

Diversos estudios en el ámbito de las universidades han encontrado que el tamaño de la universidad está positiva y estadísticamente asociado con la divulgación de información (Abello *et al*., 2019; Gallego *et al*., 2011; Hassan *et al*., 2019; Saraite *et al*., 2018). Estos estudios sugieren que las grandes universidades suelen llevar mejores y más amplias políticas de divulgación de información, ya que requieren aumentar su legitimidad o comunicar signos de excelencia a sus grupos de interés (Brusca *et al*., 2020). A su vez, las grandes universidades al llegar a un público amplio deben mantener sus imágenes corporativas mediante una divulgación intensiva en internet (Gallego *et al*., 2011) y, por ende, deben hacer un mejor uso de dichas tecnologías como resultado de una estrategia correcta de gobierno abierto (Saraite *et al*., 2020).

Por lo tanto, la hipótesis que se formula es la siguiente:

> H4: existe una relación significativa entre la transparencia y el tamaño de las universidades colombianas.

Reputación

Para entender la relación entre reputación y la transparencia de las universidades, se deben analizar distintas posturas teóricas y conceptuales. Las teorías de la legitimidad y los grupos de interés plantean que las organizaciones estarían más interesadas en ofrecer contenido con información relevante y demandada para mejorar su reputación, imagen y el compromiso con sus grupos de interés (Saraite *et al*., 2020). Se trata, entonces, de construir relaciones basadas en la confianza entre las organizaciones y sus interesados, que determinarán los resultados organizacionales a largo plazo, como es la reputación (Saraite *et al*., 2020).

Bajo lo anterior, la reputación debe extenderse más allá de la calidad del producto y servicio, para incluir otros aspectos como ser un competidor fuerte,

un buen lugar para trabajar, un fabricante ambientalmente sensible, entre otros aspectos (Deephouse y Suchman, 2008), y que haga que las apreciaciones favorables de sus grupos de interés se consoliden en el tiempo. Es así como la reputación se define como una expectativa generalizada sobre el comportamiento o desempeño futuro de una empresa basada en percepciones colectivas (ya sean directas o, más a menudo, indirectas) del comportamiento o desempeño pasado (Deephouse y Suchman, 2008) y del cual se espera sirva para resolver relaciones legítimas con sus grupos de interés, tanto en términos de conducta como de transparencia informativa, para crear valor en relación con sus competidores (Baraibar y Luna, 2012).

En el ámbito de las universidades, los resultados de investigaciones previas exhiben evidencia que validan lo antes expuesto, pero también que aportan evidencia en contra, lo que no permite concluir de manera categórica la relación planteada en las teorías señaladas. Garde *et al*. (2013) consideran que las universidades mejor calificadas según el Ranking de Shanghái (medida de reputación), en el primer cuartil, difieren significativamente en su contenido informativo de responsabilidad social de aquellas universidades ubicadas en los lugares más bajos (el tercer y cuarto cuartiles). Baraibar y Luna (2012) validan lo anterior al obtener una relación positiva y significativa entre la transparencia de la responsabilidad social universitaria y la reputación de estas instituciones. Estos autores sugieren que no es el número de actividades sociales que generan reputación, sino cómo se tratan o divulgan estas acciones y la percepción que el receptor tiene de ellas.

En este orden de ideas, la hipótesis a validar es:

> H5: existe una relación entre la transparencia y la reputación de las universidades en Colombia

Diversidad de género

Para analizar el efecto de la diversidad de género en la divulgación de información en las organizaciones, se han utilizado distintas teorías. Nadeem (2020), apoyado en la teoría de la agencia, argumenta que las directoras brindan un seguimiento más cercano, son supervisoras más éticas y estrictas, pueden comunicarse mejor con las partes interesadas y, debido a que la información no financiera es vital para los inversionistas, pueden ayudar a reducir la asimetría de información; en este sentido, la diversidad de género podría mejorar la eficiencia y la independencia de la junta a través de sus roles de monitoreo y promover la mayor divulgación de información institucional.

Desde la teoría de los grupos de interés se ha comprendido que si la función del consejo es proteger los intereses de las partes interesadas de la institución (Rao y Tilt, 2016), entonces el consejo debe incluir miembros que sean representativos de esas partes interesadas y de la variedad que estos representan, por lo que la diversidad resulta ser un recurso importante que relaciona la empresa con su entorno competitivo externo y permite disminuir la asimetría de información con los grupos de interés y con la sociedad en general (Abello, 2016). De allí que la diversidad de las juntas directivas conlleva a una gobernanza corporativa más sólida y considera las necesidades de una gama más amplia de partes interesadas (Valls *et al*., 2020).

Estudios previos, como el realizado por Abello *et al*. (2019), evidencian cómo los atributos de los directivos (independencia, endogamia, diversidad de los grupos de interés que participan y dualidad) que constituyen los cuerpos directivos de las universidades representan una dimensión que aporta a la explicación del comportamiento de la divulgación de información voluntaria de las universidades latinoamericanas. De igual forma, Abello (2016), al analizar la relación de las características de los directorios de las universidades y la transparencia de su capital intelectual en universidades latinoamericanas, evidencia que la diversidad de género solo muestra una relación positiva significativa con su capital estructural, por lo que en los demás componentes del capital intelectual no se evidencia una relación estadísticamente significativa.

En contraste, Garde *et al*. (2020) señalan que, al analizar la revelación de información voluntaria en las universidades top 200 en el Ranking de Shanghái, el número de mujeres que ocupan el cargo de rectora en las universidades no es lo suficientemente significativo, por lo que las decisiones sobre asuntos de estrategias de responsabilidad social y su divulgación no difieren según el género del rector.

A partir de los referentes teóricos y las relaciones encontradas en estudios previos, se propone la siguiente hipótesis:

> H6: existe una relación entre la transparencia y la diversidad de género en el máximo cargo directivo de las universidades colombianas.

Metodología

Población de estudio

El estudio es de corte empírico, por lo que tiene como unidad de análisis las universidades colombianas, las cuales al corte de febrero de 2017 correspon-

dían a 82 universidades: 32 públicas y 50 privadas (Ministerio de Educación Nacional, 2017).

Obtención y análisis de la información

Para obtener la información requerida en el estudio, se realizó un análisis de contenido, como método para recolectar los datos (Guthrie *et al*., 2004), a partir de la observación de la información divulgada en los sitios web de las universidades colombianas en el mes de marzo del año 2017.

Con base en esta información, se construyó una matriz de análisis en una hoja de cálculo de Excel, teniendo como referencia los requerimientos mínimos de información establecidos en la Ley 1712 de 2014, los cuales tratan sobre: a) información mínima obligatoria del sujeto obligado (por ejemplo, descripción de la estructura orgánica del sujeto obligado, ubicación de sus sedes, áreas, divisiones o departamentos y horario de atención al público, escalas salariales, políticas, lineamientos o manuales, plan de compras anual y plan anticorrupción y atención al ciudadano) y b) servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado (por ejemplo, detalles sobre el servicio que brinda directamente al público, informes de gestión última vigencia, informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta, programa de gestión documental y tablas de retención documental).

Cada uno de los requisitos de información se valoraron de manera dicotómica (Caba *et al*., 2005), obteniendo una puntuación de "0" cuando hay ausencia de la información requerida y "1" cuando se encuentra publicada la información establecida en la ley. De esta manera, se revisaron con detalle las páginas web de las universidades, buscando valorar que cumplan o no con los requerimientos de información establecidos. Para garantizar la objetividad en la obtención de la información, se realizó una prueba piloto para afinar los criterios de búsqueda. A su vez, el proceso de indagación se llevó a cabo por dos codificadores, quienes posteriormente discutieron los resultados y llegaron a un consenso frente a la información obtenida.

Con los datos obtenidos se calculó el Índice de Transparencia (IT), el cual ha sido propuesto previamente por Católico *et al*. (2019). Partiendo de la valoración dicotómica referida, el cálculo del IT se hace de la siguiente manera:

$$IT = \sum_{1}^{43} Ai/n$$

Donde *Ai* son los requerimientos de información efectivamente publicados y "n" es el número de requerimientos que se evalúan en los sitios de las

universidades con respecto a la totalidad de requerimientos de información establecidos en la ley (n = 43). Luego, por medio de un modelo de regresión lineal, se relacionó el IT (variable dependiente) con los factores explicativos (variables independientes). Para ello, se trabajan las variables justificadas en el marco teórico y se miden de la forma que estudios previos las han definido (tabla 1).

Tabla 1.
Variables independientes.

Variable	Definición	Hipótesis
Orig_Inst	0 ⟶ Universidad pública 1 ⟶ Universidad privada	H1
Status	0 ⟶ Universidad sin acreditación de alta calidad 1 ⟶ Universidad con acreditación de alta calidad	H2
Edad	Años de existencia desde su creación	H3
Tamaño	Número de estudiantes en pregrado y posgrado	H4
Reputac	0 ⟶ Universidad no clasificada en el QS University Ranking para América Latina 1 ⟶ Universidad clasificada en el QS University Ranking para América Latina	H5
Género	0 ⟶ Rector de la universidad – Mujer 1 ⟶ Rector de la universidad - Hombre	H6

Fuente: elaboración propia.

El modelo propuesto tiene la siguiente expresión formal:

$$IT = ß_0 + ß_1 Orig_Inst + ß_2 Status + ß_3 Edad + ß_4 Tamaño + ß_5 Reputac + ß_6 Género\varepsilon$$

Los datos trabajados son de corte transversal, correspondientes a los datos asociados con las características de las universidades en un periodo previo a la indagación en los sitios web (año 2016). Esto con el fin de que sean factores previos que inciden en las prácticas de divulgación y acceso a la información institucional. Los datos se obtuvieron del Informe Estadístico de la Educación Superior en Colombia 2016 (Ministerio de Educación Nacional, 2017), del Perfil de las Instituciones de Educación Superior en Colombia 2016 (Ministerio de Educación Nacional, 2017) y del QS University Ranking para América Latina 2016 (2017). Los datos de las variables enunciadas se organizaron en SPSS, que es el programa estadístico que se utilizó para realizar los diferentes análisis planteados.

Resultados y discusión

En la tabla 2 se pueden observar los resultados del IT y los descriptivos de las variables dependientes.

Tabla 2.
Estadísticos descriptivos IT y variables independientes.

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
IT	82	0,0000	0,8372	0,392796	0,2102739
Orig_Inst	82	0	1	0,61	0,491
Status	82	0	1	0,38	0,488
Edad	82	27	435	66,54	61,747
Tamaño	82	991	65.276	14.906,41	11.275,919
Reputac	82	0	1	0,59	0,496
Género	82	0	1	0,88	0,329

Fuente: elaboración propia.

En relación con el IT, se refleja una media con un valor de 0,3927, lo que refleja una baja puntuación en el acceso a la información por parte de las universidades analizadas. Este resultado coincide con lo evidenciado por Abello *et al*. (2019) en universidades latinoamericanas, al encontrar que los niveles de divulgación de información son bajos, lo cual es también reafirmado por Morales *et al*. (2017) en universidades chilenas. Por lo tanto, las universidades en los contextos de los países latinoamericanos tienen que trabajar por mejorar sus niveles de transparencia, haciendo uso de las nuevas tecnologías como son sus sitios web.

A su vez, se observa la existencia de universidades que cumplen un alto grado con lo establecido en la ley (máximo = 0,8372) y otras que no divulgan ningún aspecto (mínimo = 0,000), por lo que pueden existir prácticas diferenciadas en la publicidad de la información de las universidades en la web, lo que se demuestra al observar una desviación estándar de 0,2102. De allí que el análisis sobre la existencia de factores diferenciadores cobra mayor sentido para comprender los motivos que pueden llevar a las universidades a exponer distintos niveles de divulgación de la información en línea.

En cuanto a las variables independientes, se muestra cómo la mayoría de las universidades analizadas son de origen privado (0,61) y cerca del 38% han lo-

grado el estatus de ser acreditadas. En promedio logran una edad de 66 años, aunque con una gran dispersión, ya que existen universidades que superan los 100 años de existencia como, por ejemplo, la Escuela Naval de Cadetes Almirante Padilla, la Universidad del Cauca, la Universidad de Nariño, la Universidad de Cartagena, la Universidad de Antioquia y la Universidad Nacional de Colombia. Las universidades analizadas en promedio son de tamaño mediano (Sangiorgi y Siboni, 2017), con alrededor de 14.906 estudiantes. Cerca de la mitad de las universidades (0,59) se encuentran ubicadas entre las 450 posiciones en el Ranking QS University para América Latina. Finalmente, la mayoría de las universidades (0,88) tienen a hombres en la posición de rector.

En la tabla 3 se hace un primer acercamiento de la relación del IT con las distintas variables de interés. Como se observa, existe una relación del IT con dos variables: el origen institucional y el tamaño.

Tabla 3.
Matriz de correlación de variables.

		IT	Orig_Inst	Status	Edad	Tamaño	Reputac	Género
IT	Correlación de Pearson	1	-0,828**	-0,004	0,034	0,370**	0,017	0,128
	Sig. (unilateral)		0,000	0,484	0,382	0,000	0,439	0,126
Orig_Inst	Correlación de Pearson		1	0,108	-0,050	-0,266**	0,037	-0,222*
	Sig. (unilateral)			0,167	0,329	0,008	0,370	0,023
Status	Correlación de Pearson			1	0,337**	0,158	0,503**	0,214*
	Sig. (unilateral)				0,001	0,078	0,000	0,027
Edad	Correlación de Pearson				1	0,260**	0,261**	0,108
	Sig. (unilateral)					0,009	0,009	0,166
Tamaño	Correlación de Pearson					1	0,210*	0,023
	Sig. (unilateral)						0,029	0,417
Reputac	Correlación de Pearson						1	0,292**
	Sig. (unilateral)							0,004
Género	Correlación de Pearson							1
	Sig. (unilateral)							

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (1 cola).

* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (1 cola).

A su vez, se observa una relación entre el tamaño y el origen institucional (-0,266), entre el estatus y la edad (0,337), el estatus y la reputación (0,503), la edad y el tamaño (0,260) y la edad y la reputación (0,261). Sin embargo, son asuntos conceptualmente distintos, por lo que no se consideran cuestiones que puedan representar asuntos similares. A partir de investigaciones previas (Alotaibi y Hussainey, 2016; Liu y Anbumozhi, 2009), se indica que las variables tienen una alta correlación si esta es mayor que 0,80. Para las variables trabajadas, los coeficientes de Pearson se encuentran por debajo de 0,80, lo que indica que no existe un problema de colinealidad múltiple.

Para validar lo anterior y confirmar la ausencia de problemas de multicolinealidad entre las variables independientes, se realizó el cálculo del Factor de Inflación de la Varianza (Bisogno *et al*., 2014), obteniendo para el Orig_Int = 1,199; Status = 1,470; Edad = 1,197; Tamaño = 1,210; Reputac = 1,462; Género = 1,196, mostrando que cada una de estas variables se encuentran por debajo de 10 (Abello *et al*., 2019), por lo que no se evidencian problemas de multicolinealidad entre las variables.

Análisis del modelo de regresión

De acuerdo con el análisis de regresión, el R^2 ajustado es de 0,699, lo que significa que alrededor del 69,9% de las variaciones en el IT podrían explicarse a partir de las variables independientes trabajadas (tabla 4). A su vez, se encuentra que el modelo propuesto resulta ser explicativo, ya que de acuerdo con el estadístico F se muestra un p-valor de 0,000, lo que a un nivel de significancia de $p < 0,05$ permite deducir que es un buen modelo de predicción del IT.

Tabla 4.
Resultados modelo de regresión.

Variable dependiente:	**IT**		
Variables independientes	**Coeficientes estandarizados**	**t**	**Sig.**
Orig_Inst	-0,816	-12,228	0,000
Status	0,096	1,298	0,198
Edad	-0,074	-1,114	0,269
Tamaño	0,158	2,353	0,021
Reputac	0,006	0,083	0,934
Género	-0,071	-1,060	0,293

Variable dependiente:	**IT**		
Variables independientes	**Coeficientes estandarizados**	**t**	**Sig.**
Constante		11,908	0,000
R-Cuadrado	0,722		
R-Cuadrado ajustado	0,699		
F model	32,401		0,000

Fuente: elaboración propia, a partir de los resultados obtenidos del SPPS.

Los resultados hacen evidente la relación significativa y positiva que tiene el IT con el tamaño de las universidades, por lo que se acepta H4, y la relación inversa y significativa que tiene con el origen institucional de las universidades, por lo que se acepta H1. Esto significa que aquellas universidades públicas y de mayor tamaño, al tener una mayor presión de sus grupos de interés por hacer uso de recursos públicos y lograr un mayor tamaño dada la mayor cobertura frente a la cantidad de estudiantes, logran una mayor conciencia por posibilitar más información, haciendo uso de las nuevas tecnologías, como es internet, para poder llegar a un mayor número de usuarios e interesados.

Los resultados son consistentes con lo expuesto por Segura *et al*. (2020), al señalar que existen diferencias estadísticamente significativas entre las universidades públicas y privadas del Ecuador al momento de evaluar la comunicación interactiva por medio de sus sitios web. A su vez, Larrán *et al*. (2019) encuentran que las universidades públicas que reportan sus memorias de sostenibilidad de acuerdo con los criterios del Global Reporting Initiative logran una mayor amplitud de información reportada que las privadas. Estos autores arguyen que dicho resultado encuentra respaldo por la introducción de las reformas de la Nueva Gestión Pública (NGP), como mecanismo gerencial para las instituciones, las cuales están fuertemente asociadas con la necesidad de mejorar la rendición de cuentas y la transparencia de las organizaciones públicas.

A su vez, las grandes universidades al llegar a un público amplio deben mantener sus imágenes corporativas mediante una divulgación intensiva en internet (Gallego *et al*., 2011) y, por ende, deben hacer un mejor uso de dichas tecnologías como resultado de una estrategia correcta de gobierno abierto (Saraite *et al*., 2020).

Estos resultados reafirman lo expuesto en las teorías de la legitimidad y de la agencia, al comprender, por un lado, que las universidades públicas, cuyo financiamiento depende del Estado, están expuestas a una mayor presión so-

cial (Abello *et al*., 2019; Morales *et al*., 2017), ya que su actividad y resultados académicos están sujetos al escrutinio y control público, lo que implica que su gestión corresponda y guarde relación con la utilización de los recursos públicos de manera responsable (Gallego *et al*., 2011) y, por otro, la mayor divulgación de información corporativa disminuye los costes de agencia (Gallego *et al*., 2011), ya que a medida que aumenta el tamaño de una organización existe un mayor interés por esta y, probablemente, una mayor demanda de información sobre los asuntos clave de su gestión, como ocurre en el caso de las universidades en Colombia.

Consideraciones finales

La transparencia informativa en las universidades constituye un elemento cada vez más importante en el desarrollo de su gestión, entendida esta no solo como el cumplimiento de sus metas y la entrega de resultados de orden académico, sino la comunicación de una serie de elementos de especial relevancia para distintos grupos de interés. Bajo esta lógica, las aproximaciones teóricas y las contrastaciones empíricas han demostrado que las universidades por sí mismas, y por el tipo de función que cumplen, son foco de atención y, por lo tanto, la divulgación de su información cobra relevancia absoluta. En Colombia esta situación no es la excepción, tanto así que se incluyó este tipo de organización entre aquellas que según la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional debe divulgar múltiples aspectos que permitan apreciar sus características y, de paso, su compromiso con el acceso a lo allí consignado.

De otro lado, bien sea que los análisis en relación con la transparencia de las universidades se hagan desde la teoría de la agencia, la de legitimidad o la de los *stakeholders*, se identifica como factor común la necesidad de entregar a los distintos grupos de interés de este tipo de organizaciones información cada vez más amplia y relevante. La reducción de asimetrías y las condiciones en las que esta información se presenta favorecen la valoración y el uso que dichos grupos de interés le dan a la misma y, por lo tanto, constituye un elemento central en la toma de decisiones y en la configuración del entramado de sus relaciones.

El estudio ha permitido evidenciar que, a pesar de los esfuerzos de orden académico e inclusive legal por posicionar la transparencia en el foco de atención de las universidades, aún se presentan niveles bajos en la disposición de información para acceso al público. Si bien es cierto que este es un problema que transciende el ámbito colombiano, no por ello deja de ser preocupante y,

por el contrario, pone de manifiesto riesgos potenciales respecto del manejo de recursos y de desviaciones del debido cumplimiento del servicio público que cumplen. Los resultados, por sí mismos, también ponen de presente que se requiere mayor compromiso de las universidades por hacer transparente su gestión y sus resultados, así como que los distintos grupos de interés pueden desempeñar un papel más activo, a través de la exigencia del cumplimiento de compromisos y de una interacción más cercana basada en el conocimiento, la evaluación y hasta el control.

Así mismo, se evidencia que principalmente el origen (estatal o privado) y el tamaño de la universidad son los determinantes que mayor significancia y relación tienen con la transparencia. Esta relación se explica por la amplitud de grupos de interés y mecanismos diversos de presión a los cuales se ven expuestos. El resultado deja entrever otros asuntos interesantes, pues entre las universidades públicas se encuentra una buena parte de instituciones ubicadas en regiones, lo cual favorece que comunidades diversas, distintas a aquellas que normalmente tienen acceso a información y a recursos por estar ubicadas en la capital o en las otras grandes ciudades, cuenten con oportunidades para hacerse partícipes de la gestión de sus universidades, lo cual también es un presupuesto previsto por la Ley 1712 de 2014.

Finalmente, a partir de los resultados obtenidos en el análisis de los otros determinantes (edad, estatus, reputación y género), se confirma que se hacen necesarios más estudios en este ámbito y mayor continuidad en el análisis de dichos factores, pues si bien hoy su comportamiento no permite establecer relaciones fuertes con la transparencia, el sector educativo colombiano está experimentando cambios acelerados, que en los próximos años seguramente mostrará otro tipo de comportamientos.

Referencias bibliográficas

Abello, J. (2016). "Directorios de las universidades y la transparencia del capital intelectual: evidencia sobre las universidades latinoamericanas". *Revista Chilena de Economía y Sociedad, 10*(2), pp. 14-31. https://www.researchgate.net/publication/334397701_DIRECTORIOS_DE_LAS_UNIVERSIDADES_Y_LA_TRANSPARENCIA_DEL_CAPITAL_INTELECTUAL_EVIDENCIA_SOBRE_LAS_UNIVERSIDADES_LATINOAMERICANAS_1.

Abello, J.; Mancilla, C.; Ganga, F. y Estay, J. (2019). "Determinantes de la divulgación de información en las universidades latinoamericanas para un buen gobierno corporativo". *Revista Contaduría y Administración*, 64(4), pp. 1-16. http://doi:10.22201/fca.24488410e.2019.2449

Abello, J.; Mancilla, C. y Viancos, P. (2019). "Diversidad del derecho a la información y su efecto divulgativo en universidades de América Latina". *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 24(S4), pp. 47-64. https://www.redalyc.org/jatsRepo/279/27961579005/html/index.html.

Alotaibi, K. y Hussainey, K. (2016). "Determinants of CSR disclosure quantity and quality: evidence from non-financial listed firms in Saudi ArabiaW. *International Journal of Disclosure and Governance*, 13(4), pp. 364-393. https://doi.org/10.1057/jdg.2016.2.

Altura, T. (2015). *The social facticity of partner status: the case of local governments and investment banks*. University of California, L.A.

Baraibar, E. y Luna, L. (2012). "The Influence Of Transparency Of University Social Responsibility In The Creation Of Reputation". *Regional and Sectoral Economic Studies*, 12(3), pp. 21-31.

Bisogno, M.; Citro, F. y Tommasetti, A. (2014). "Disclosure of university websites. Evidence from Italian data". *Global Business and Economics Review*, 16(4), pp. 452-471. http:// doi 10.1504/GBER.2014.065365.

Brankovic, J. (2018). "The status games they play: unpacking the dynamics of organisational status competition in higher education". *Higher Education*, 75(4), pp. 695-709. http://doi:10.1007/s10734-017-0169-2.

Bravo, F. (2016). "Forward-looking disclosure and corporate reputation as mechanisms to reduce stock return volatility". *Revista de Contabilidad*, 19(1), pp. 122-131. http://doi:10.1016/j.rcsar.2015.03.001.

Brusca, I.; Cohen, S.; Manes-Rossi, F. y Nicolo, G. (2020). "Intellectual capital disclosure and academic rankings in European universities. Do they go hand in hand?". *Meditari Accountancy Research*, 28(1), pp. 51-71. http://doi:10.1108/medar-01-2019-0432.

Caba, C.; López, A. y Rodríguez, M. (2005). "Citizens' access to on-line governmental financial information: Practices in the European Union countries". *Government Information Quarterly*, 22(2), pp. 258-276. https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0740624X05000183.

Católico, D.; Leal, K. y Londoño, O. (2019). "La transparencia activa y su vínculo con el origen institucional: el caso de las universidades colombianas". *Revista Iberoamericana de Educación Superior,* 10(7), pp. 51-71. http://doi.org/10.22201/iisue.20072872e.2019.27.340.

Católico, D. y Santos, G. (2014). "Revelación y divulgación de la información financiera y no financiera de las universidades en Colombia, en el marco de la rendición de cuentas". En: *Investigación global en Contabilidad y Finanzas*, Bogotá D.C., Universidad Nacional de Colombia, pp. 229-264.

Coluccia, D.; D'Amico, E.; Fontana, S. y Solimene, S. (2017). "A cross-cultural perspective of voluntary disclosure: Italian listed firms in the stakeholder global context". *European J. International Management*, 11(4), pp. 430-451. https://doi.org/10.1504/EJIM.2017.085582.

Congreso de la República (06 marzo de 2014). Artículo 7 [Título II]. *Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional*. [Ley 1714 de 2014].

Consejo Nacional de Acreditación (2016). Sistema Nacional de Acreditación en Colombia. https://www.cna.gov.co/1741/article-186365.html (consultado el 01 junio de 2018).

Deegan, C. (2006). "Legitimacy theory". En: Z. Hoque (ed.), *Methodological Issues in Accounting Research: Theories and Methods*. London: Spiramus.

Deephouse, D. y Suchman, M. (2008). "Legitimacy in Organizational Institutionalism". En: R. Greenwood, C. Oliver, R. Suddaby y K. Sahlin (eds.), *The Sage Handbook of Organizational Institutionalism* (vol. 1, pp. 49-77). London: SAGE Publications Ltd.

Delgado, L. (2002). "La gestión universitaria". *Material digital*, pp. 80-113.

Fox, J. (2007). "The uncertain relationship between transparency and accountability". *Development in practice*, 17(4-5), pp. 663-671. http://doi: 10.1080/09614520701469955.

Flórez, J. (2018). "La transparencia y el gobierno corporativo: un análisis a las universidades ubicadas en Centro América". En: J. C. Tovar Gálvez (ed.), *Trends and challenges in Higher Education in Latin America*, pp. 116-129. Eindhoven, NL: Adaya Press.

Flórez, J.; López, M. y López, A. (2015). "El gobierno corporativo y la transparencia: factores que influyen en la gestión de las universidades colombianas". En: *Memorias XVIII Congreso AECA: Innovación e internacionalización: factores de éxito para la pyme*. Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas.

Flórez, J.; López, M. & López, A. (2017). "Transparency and its determinants at Colombian universities". *Higher Education Research & Development*, 36(4), pp. 674-687. https://doi.org/10.1080/07294360.2016.1239613.

Gallego, I.; Rodríguez, L. y García, I. (2011). "Information disclosed online by Spanish universities: content and explanatory factors". *Online Information Review*, 35(3), pp. 360-385. http://doi.org/10.1108/14684521111151423.

García, E. y Sánchez, J. P. (2006). "Influencing Factors on Disclosure: a Meta-Analysis". *Spanish Journal of Finance and Accounting / Revista Española de Financiación y Contabilidad*, 35(132), pp. 761-788. http://doi:10.1080/02102412.2006.10779605.

Garde, R.; Rodríguez, M. y López, A. (2013). "Online disclosure of university social responsibility: a comparative study of public and private US universities". *Environmental Education Research*, 19(6), pp. 709-746. http://doi:10.1080/13504622.2012.749976.

Guthrie, J.; Petty, R.; Yongvanich, K. y Ricceri, F. (2004). "Using content analysis as a research method to inquire into intellectual capital reporting". *Journal of Intellectual Capital*, 5(2), pp. 282-293. http://

doi:10.1108/14691930410533704.
Haro de Rosario, A.; Pérez, M. y Cañadas, M. (2011). "La transparencia de la información online: el caso de las top 100 universidades del mundo". En: *Memorias XVI Congreso AECA*, Granada. Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas.
Hassan, A.; Adhikariparajuli, M.; Fletcher, M. y Elamer, A. (2019). "Integrated reporting in UK higher education institutions". *Sustainability Accounting Management and Policy Journal,* 10(5), pp. 844-876. http://doi:10.1108/sampj-03-2018-0093.
Hill, C. y Jones, T. (1992). "Stakeholder-Agency theory". *Journal of Management Studies*, 29(2), pp. 131-154. http://doi:10.1111/j.1467-6486.1992.tb00657.x.
Jensen, M. y Meckling, W. (1976). "Theory of the Firm: Managerial Behavior, Agency Costs and Ownership Structure". *Journal of Financial Economics*, 3(4), pp. 305-360. https://doi.org/10.1016/0304-405X(76)90026-X.
Larrán, J. y García, E. (2004). "Costes, beneficios y factores ligados a la política de la divulgación de información financiera". *Revista de contabilidad*, 7(14), pp. 75-112. https://revistas.um.es/rcsar/article/view/387391.
Larrán, J.; Andrades, F. y Herrera, J. (2019). "An analysis of university sustainability reports from the GRI database: an examination of influential variables". *Journal of Environmental Planning and Management*, 62(6), pp. 1.019-1.044. http://doi: 10.1080/09640568.2018.1457952.
Lindstedt, C. y Naurin, D. (2010). "Transparency is not enough: Making transparency effective in reducing corruption". *International political science review*, 31(3), pp. 301-322. http://doi: 10.1177/0192512110377602.
Liu, X. y Anbumozhi, V. (2009). "Determinant factors of corporate environmental information disclosure: an empirical study of Chinese listed companies". *Journal of Cleaner Production*, 17, pp. 593-600. https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2008.10.001.
Ministerio de Educación Nacional (2010). *Orientaciones para la rendición de cuentas en el sector educativo.* Bogotá: Directiva Ministerial No. 22. Obtenido de: http://mineducacion.gov.co
Ministerio de Educación Nacional (2017). *Sistema Nacional de Información de la Educación Superior, SNIES. Perfil de instituciones de educación superior 2016*. Obtenido de: https://www.mineducacion.gov.co/sistemasinfo/Informes/342228:Perfil-de-Instituciones-de-Educacion-Superior
Misas, G. (2004), *La educación superior en Colombia: análisis y estrategias para su desarrollo*, Bogotá D.C., Universidad Nacional de Colombia.
Morales, F.; Hollander, R. y Valenzuela, N. (2017). "Calidad de la información publicada en internet en universidades chilenas". C*apic Review*, 15(1), pp. 45-59. http://doi https://doi.org/10.35928/cr.vol15.2017.11.
Nadeem, M. (2020). "Does board gender diversity influence voluntary disclo-

sure of intellectual capital in initial public offering prospectuses? Evidence from China". *Corporate Governance: An International Review*, 28(2), pp. 100-118. http://doi:10.1111/corg.12304.

Naessens, H. (2010). Ética pública y transparencia. XIV Encuentro de Latinoamericanistas Españoles: Congreso Internacional, pp. 2.113-2.130.

Ramsenia, A. (2013). "Responsabilidad Social Universitaria 2.0. Análisis de las páginas web de universidades de AUSJAL". *Revista Internacional de Relaciones Públicas*, 3 (5), pp. 27-48. http://doi.org/10.5783/RIRP-5-2013-03-27-48.

Rao, K. y Tilt, C. (2016). "Board diversity and CSR reporting: an Australian study". *Meditari Accountancy Research*, 24(2), pp. 182-210. http://dx.doi.org/10.1108/MEDAR-08-2015-0052.

Restrepo, J.; Trujillo, M. y Guzmán, A. (2012). *Gobierno Corporativo en las instituciones de Educación Superior en Colombia*. Bogotá: Colegio de Estudios Superiores de Administración.

Ríos, A. t Garro, J. (2017). "Accountability y sociedad civil: el control político en la era digital". *Papel Político*, 22(2), pp. 311-337. http://doi:10.11144/Javeriana.papo22-2.ascc.

Rollnert, G. (2014). "El derecho de acceso a la información pública como derecho fundamental: una valoración del debate doctrinal a propósito de la ley de transparencia".*UNED. Teoría y Realidad Constitucional*, pp. 349-368. http://doi.org/10.5944/trc.34.2014.14097.

Sangiorgi, D. y Siboni, B. (2017). "The disclosure of intellectual capital in Italian universities What has been done and what should be done". *Journal of Intellectual Capital*, 18(2), pp. 354-372. http://doi:10.1108/jic-09-2016-0088.

Saraite, L.; Galvéz, M. y Haro de Rosario (2018). "Exploring determining factors of web transparency in the world's top universities". *Revista de Contabilidad-Spanish Accounting Review*, 21(1), pp. 63-72. http://doi.org/10.1016/j.rcsar.2017.07.004.

Segura, A.; Paniagua, F. y Piñeiro, V. (2020). "Comunicación interactiva en sitios web universitarios de Ecuador". *Revista de Comunicación*, 19, pp. 259-273. http://doi:10.26441/RC19.1-2020-A15.

Sosa, J. (2011). "Transparencia y rendición de cuentas: un ensayo introductorio". José Sosa (comp.), *Transparencia y rendición de cuentas*. México, DF: Siglo XXI editores.

Valladares, L. (2008). *Elementos para una conceptualización del derecho a la información* (vol. 18). Tegucigalpa: Consejo Nacional Anticorrupción.

Villanueva, E. (2004). *Temas selectos de derecho de la información* (vol. 67). Universidad Nacional Autónoma de México.

Villeneuve, J. (2014). "Transparency of Transparency: The pro-active disclosure of the rules governing Access to Information as a gauge of organi-

sational cultural transformation. The case of the Swiss transparency regime". *Government Information Quarterly*, 31(4), pp. 556-562. https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.10.010.

Zeng, S.; Xu, X.; Yin, H. y Tam, C. (2012). "Factors that Drive Chinese Listed Companies in Voluntary Disclosure of Environmental Information". *Journal of Business Ethics*, 109(3), pp. 309-321. https://doi.org/10.1007/s10551-011-1129-x.

Capítulo 6

La creación de valor en las empresas: un estudio de caso desde la transformación de los capitales del reporte integrado

Deisy Nohemí Sánchez Villamil.
Contadora Pública. Estudiante de maestría en Contabilidad y Finanzas. Docente investigadora del Programa de Contaduría Pública, Facultad de Contaduría y Finanzas Internacionales de la Fundación Universitaria Compensar, Sede Bogotá. Líder del Semillero de Investigación SICUP.
Correo electrónico: dlsanchezv@ucompensar.edu.co
ORCID: 0000-0002-4057-0687

Astrid Daniela Álvarez Peña.
Estudiante de sexto semestre del Programa de Contaduría Pública, Facultad de Contaduría y Finanzas Internacionales de la Fundación Universitaria Compensar. Integrante del Semillero SICUP.
Correo electrónico: adalvarez@ucompensar.edu.co
ORCID: 0000-0001-6042-1040

Katherin Julieth Bernal Amado.
Estudiante de séptimo semestre del Programa de Contaduría Pública, Facultad de Contaduría y Finanzas Internacionales de la Fundación Universitaria Compensar. Integrante del Semillero SICUP.
Correo electrónico: kjuliethbernal@ucompensar.edu.co
ORCID: 0000-0002-9049-7422

Resumen

Los reportes integrados se han caracterizado por ser un mecanismo de transparencia informativa y de rendición de cuentas en las organizaciones, puesto que es a través de la combinación de la información financiera y no financiera que se pueden conocer los diversos mecanismos, procesos y estrategias que las empresas desarrollan. Es así, que estos reportes integrados se han consolidado en el mundo organizacional como mecanismos para evidenciar cómo las empresas crean valor en el tiempo, para ellas mismas y para los diversos grupos de interés.

En este sentido, el objetivo del presente documento es establecer los procesos, mecanismos y estrategias que se desarrollan en los diversos tipos de capital: financiero, industrial, social, natural, humano e intelectual para la creación de valor en una organización del sector de seguros. En este sentido, se busca evidenciar la trasformación en el tiempo de estos capitales, a través de la observación, el análisis y la comparación de la información presentada en los reportes integrados de la organización Mapfre. Por ello, las fuentes principales de información de este trabajo son los reportes integrados de la aseguradora Mapfre de los años 2018 y 2019.

Palabras claves: reporte integrado, creación de valor, transformación de capitales, sector de seguros

The creation of value in companies: a case study from the transformation of the capitals of the integrated report

Abstract

The integrated reports have been characterized by being a mechanism of information transparency and accountability in the organizations, since it is through the combination of financial and non-financial information, that it is possible to know the diverse mechanisms, processes and strategies that the companies develop. Thus, these integrated reports have been consolidated in the organizational world as mechanisms to show how companies create value over time, for themselves and for the various stakeholders.

In this sense, the objective of this document is to establish the processes, mechanisms and strategies that are developed in the different types of capital: financial, industrial, social, natural, human and intellectual for the creation of

value in an organization of the insurance sector. In this sense, it seeks to evidence the transformation in time of these capitals, through the observation, analysis and comparison of the information presented in the integrated reports of the Mapfre organization. Therefore, the main sources of information for this work are the integrated reports of the insurance company Mapfre for the years 2018 and 2019.

Keywords: *integrated reporting, value creation, capital transformation, insurance sector*

Identificación de la investigación

El presente documento es producto del trabajo realizado en el proyecto de investigación *Reportes corporativos en las pymes colombianas: Una propuesta metodológica*, aprobado por acta de inicio No. 222020 y financiado por la Fundación Universitaria Compensar.

Introducción

El objetivo del presente documento es determinar los mecanismos para la creación de valor de una organización del sector seguros desde sus diferentes tipos de capitales a partir de la información establecida en los reportes integrados que esta organización elabora. La organización objeto de estudio de este trabajo es la aseguradora Mapfre. Para ello, la información analizada son los reportes de los años 2018 y 2019 de esta organización.

En este sentido, es importante comprender y analizar el papel que los reportes integrados tienen en las organizaciones, puesto que establecen de forma integrada la información financiera y no financiera, manifestando la responsabilidad social de la organización con la comunidad; así mismo, son un mecanismo para fortalecer la transparencia informativa de las organizaciones. Igualmente, estos reportes permiten establecer la creación de valor de seis tipos de capitales (financiero, industrial, social, humano, intelectual y natural), a partir de sus transformaciones. Por lo anterior, este trabajo se enmarca en la siguiente pregunta de investigación: ¿cuáles son las estrategias que utilizan las empresas colombianas para transformar sus capitales permitiendo la creación de valor en el tiempo?

Marco referencial

Importancia de los reportes integrados en las organizaciones

Los reportes integrados se crearon como un mecanismo de transparencia informativa para evidenciar los elementos financieros y no financieros de la organización con el fin de satisfacer las necesidades de las partes interesadas, principalmente de los inversionistas. Todo ello para que sean estos últimos los actores que puedan evaluar a la organización por medio de la información presentada y así decidir la posibilidad de futuras inversiones.

Estos informes se han instaurado como mecanismos para visibilizar de forma integrada la información financiera y no financiera de las organizaciones, mostrando al mismo tiempo la responsabilidad social que tienen estas con la comunidad, la transparencia en sus actividades como un eje transversal a la misma y la creación de valor que logran en el tiempo para ellas y para sus diversos grupos de interés.

Según el Informe ROSC del Banco Mundial del año 2003, en Colombia, los inversionistas extranjeros y agentes de mercado de valores solicitaron que estos reportes integrados fueran presentados, ya que los estados financieros por sí solos no mostraban la transparencia con la que las organizaciones trabajaban, ni cuál era el nivel de compromiso con la responsabilidad social que asumen estas (Vásquez, 2014).

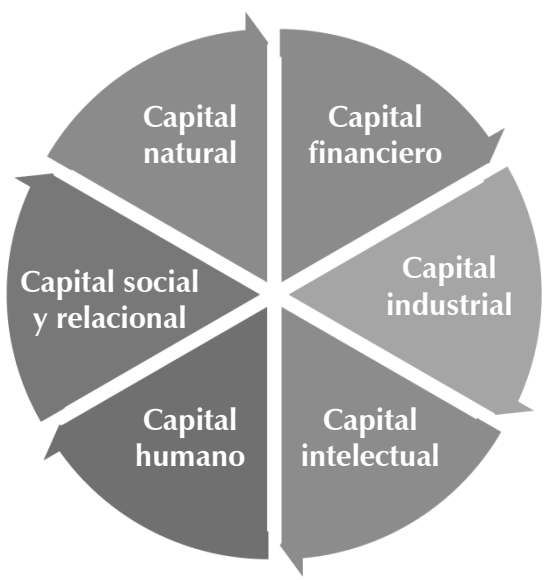
Para la mayoría de las organizaciones, los reportes integrados aún siguen siendo nuevos e incluso poco conocidos, puesto que "la primera aparición de los reportes integrados data del año 2000, pero no es hasta 2002 donde dos compañías danesas, junto a la brasileña Natura, emiten sus primeros informes bajo el concepto integrado" (Navarrete, Cornejo y Moraga, 2015, p. 65).

Este tipo de reportes se han caracterizado por ayudar a los diversos grupos de interés a conocer los impactos, las acciones y las transformaciones en la organización misma. Se han caracterizado por ser un medio de información para diversas partes interesadas, entre ellos, socios, empleados, proveedores, clientes, reguladores, entre otros. Es así, que han logrado ser un medio para evidenciar el grado de responsabilidad social de la organización con la comunidad.

El Marco Internacional de los Reportes Integrados publicado en el 2013 por parte del International Intégrate Reporting Council (IIRC) estableció los prin-

cipios y contenidos que rigen una adecuada presentación de estos reportes, con el fin de evaluar la habilidad de las compañías para crear valor (si este aumenta o disminuye) dentro y fuera de la misma. Estos reportes deben estar basados en directrices específicas, cuyo fin es dar una orientación sobre el contenido de los mismos, entre las que se encuentran: el enfoque estratégico, la conectividad de la información, la relación con los grupos de interés, la materialidad, la concisión y consistencia y la comparabilidad (IIRC, 2013).

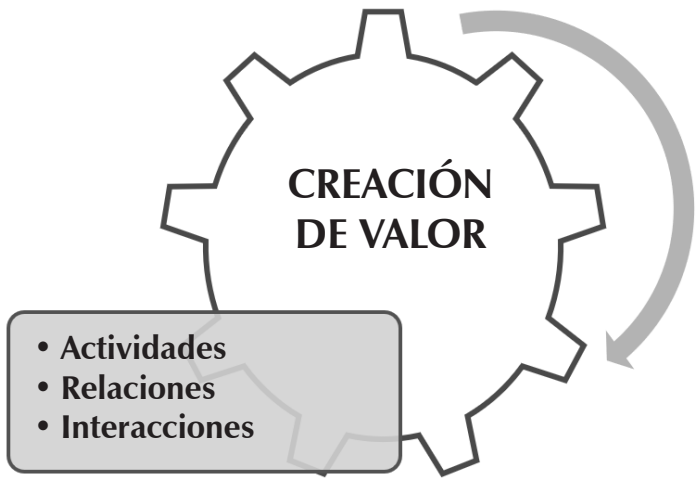
Desde la concepción de la información integrada, todas las organizaciones funcionan y crecen de acuerdo a como trabajen (transformen) sus capitales, estos son: el capital industrial, financiero, humano, intelectual, social y natural, los cuales se pueden evidenciar en la gráfica 1. Todos los capitales se transforman en el tiempo, algunos creciendo o decreciendo. Por ejemplo, el capital financiero se enfoca en aumentar y tener beneficios económicos para la compañía. Sin embargo, este capital puede presentar una disminución, debido a la inyección de dinero en otros capitales, esto con el fin de ser más eficaces en sus procesos de negocios, teniendo como objetivo principal la creación de valor para todos los capitales ya sea a corto, mediano o largo plazo.



Gráfica 1. Capitales del reporte integrado.
Fuente: elaboración propia con base en el Marco Internacional de Reporte Integrado .

El valor creado por las compañías se crea mediante la realización de actividades que ayuden a medir el aumento, la disminución o la transformación

de los capitales, tal y como se presenta en la gráfica 2. Este tipo de actividades, relaciones e interacciones son las que, normalmente, se enfocan en el aumento del capital financiero y deben presentarse en el informe integrado.



Gráfica 2. Creación de valor desde la concepción de la información integrada.
Fuente: elaboración propia con base en el Marco Internacional de Reporte Integrado.

Metodología

El diseño metodológico que permite la realización de este trabajo es de carácter cualitativo, puesto que este enfoque busca comprender y analizar de forma descriptiva procesos y actividades. En este sentido, el objetivo de este trabajo es analizar la creación de valor en una organización del sector seguros desde la transformación de sus capitales que son presentados en los reportes integrados de esta organización.

Para dicho objetivo, la estrategia de investigación es el estudio de caso, donde la organización a analizar es la aseguradora Mapfre. De esta forma, las fuentes de información de este trabajo son los reportes integrados de esta organización, específicamente de los años 2018 y 2019, buscando así, a través de técnicas de investigación como la observación, la revisión y la comparación, determinar la creación de valor de una organización a partir de la transformación de sus capitales.

Descripción de la organización objeto de estudio

El sector asegurador en Colombia está vigente desde 1857, momento en el cual se vendían pólizas de seguros únicamente para el sector transporte; esto se mantuvo hasta 1902 cuando con capital colombiano se fundó la Compañía Colombiana de Seguros de Vida. Desde entonces las compañías se han visto aún más involucradas con este sector, pues "juega un papel clave en una economía. No solo sirve como un mecanismo de identificación, mitigación y dispersión de los riesgos, sino también es un sector clave para recuperarse de las pérdidas económicas ocasionadas por la incidencia de eventos catastróficos" (*Revista Empresarial y Laboral*, 2016).

Mapfre fue fundada en 1933; inicialmente fue creada con el nombre de Mutualidad de Seguros de la Agrupación de Propietarios de Fincas Rústicas de España, el cual tenía como función asegurar a los trabajadores de las explotaciones agrícolas. Más adelante, hacia la década de los 50, ampliaron su portafolio a seguros de vida, accidentes y/o transporte (Mapfre, 2020).
Hacia los años 70, se convirtieron en un grupo asegurador y lograron instaurarse en América Latina, en donde hoy en día son una multinacional posicionada. En el año de 1975 impulsaron la Fundación Mapfre, una entidad sin ánimo de lucro, la cual tenía como objetivo contribuir a la mejora de la calidad de vida de las personas y al progreso social. Durante la década de los 80, expandieron el negocio creando Mapfre Re, una reaseguradora a nivel mundial, la cual ofrece servicios de reaseguros; en la actualidad cuenta con 19 oficinas en todo el mundo (Mapfre RE, 2019).

Sobre la década de los 90 y la entrada del nuevo siglo, entraron en el mercado asiático y formaron parte del IBEX35 (índice bursátil de referencia de la bolsa española); en 2006 se constituyeron como sociedad anónima y consiguieron la independencia financiera, convirtiendo a la Fundación Mapfre como la accionista principal.

Actualmente, Mapfre es una compañía aseguradora con participación en 44 países, cuenta con un plan estratégico para transformarse y mejorar su rentabilidad, manteniendo la competitividad en el sector (Mapfre, 2020). Así mismo, tienen un plan de sostenibilidad hasta el 2021, que busca centrar sus compromisos medioambientales, sociales y de gobernanza, asumiendo los retos de la Agenda 2030 de la ONU para cumplir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (Mapfre, 2020).

Resultados

Creación de valor de la organización objeto de estudio

Los reportes integrados emitidos por Mapfre en los años 2018 y 2019 evidencian las apuestas por la creación de valor desde el desarrollo de proyectos con horizontes amplios, alineados con el plan estratégico que tiene la compañía. Estos reportes se han caracterizado por identificar y reconocer los seis tipos de capitales que estableció el Marco Internacional de Reporte Integrado.

Así mismo, asumió los retos de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, al contribuir al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), puesto que en sus estrategias para la creación de valor han incluido los ODS. Esta Agenda 2030 es un plan de acción de quince años, basada en la prosperidad, el planeta, las personas, la paz y las alianzas como ejes imprescindibles para alcanzar el desarrollo sostenible. A continuación, se enunciarán las estrategias desarrolladas por esta organización para la creación de valor en cada uno de los capitales.

Capital financiero

El origen del capital financiero surgió a principios del siglo XX cuando el capital industrial estaba en su mayor auge, produciendo excelentes cantidades de bienes en efectivo, haciendo que las entidades financieras centraran su atención en prestar sus servicios a las industrias y lograr, más adelante, unas buenas relaciones empresariales (Pacheco, 2020).

El Marco Internacional de Reporte Integrado definió el capital financiero como el "Conjunto de fondos, la disponibilidad que tienen las organizaciones en cuanto al efectivo, para su uso en la producción de bienes o la prestación de servicios obtenidos a través de financiación, capital o generado a través de operaciones" (IIRC, 2013, pp. 13-14).

En otras palabras, el capital financiero son todos los recursos con los que cuenta una empresa, ya sean propios (ingresos por operaciones relacionadas con la actividad de la entidad) o por aquellos ingresos recibidos por créditos aprobados, préstamos o inversiones de capital. Por ello, el capital financiero se considera entre los seis capitales, el más importante, dado que con un buen manejo de este capital es posible que los demás capitales aumenten, aunque este capital disminuya en la misma proporcionalidad que los demás.

En su capital financiero, esta organización trabaja en cuatro componentes fundamentales para la creación de valor: fondos propios, inversiones, operaciones de financiación y la acción Mapfre; adicional tiene como prioridad vincular tres Objetivos de Desarrollo Sostenible, los cuales son: el ODS 8 (trabajo decente y crecimiento económico), el ODS 9 (industria, innovación e infraestructura) y el ODS 17 (alianzas para lograr los objetivos). A continuación, se explica la solvencia financiera de esta organización para lograr su objetivo de creación de valor para sí misma y para sus accionistas desde este capital.

Fondos propios

El patrimonio neto consolidado en el 2019 fue de 10.106 millones de euros frente a los 9.198 millones de euros del 2018, con esto se puede observar el crecimiento que tiene la compañía en relación con la participación de los accionistas minoritarios (Mapfre, 2018; Mapfre, 2019).

Inversiones

La compañía gestiona sus inversiones considerando los riesgos asumidos y teniendo en cuenta los riesgos asumibles; enfoca su política principalmente a cumplir los compromisos pactados con el asegurado y continuar con la conservación de valor de sus activos. Su cartera de inversión en el año 2019 se situó en 53.523 millones de euros frente a los 49.274 millones del año 2018. Las inversiones para estos dos años son desglosadas en la tabla 1.

Tabla 1.
Tipo de activos de la aseguradora Mapfre.

Tipo de activos	2019	2018
Renta fija Gobiernos	56,2%	56%
Renta fija corporativa	17,5%	18%
Inmuebles	4,5%	4,3%
Renta variable	5,2%	4,9%
Fondos de inversión	3,4%	2,7%
Tesorería	4,7%	4,5%
Otras inversiones	8,5%	9,6%

Fuente: elaboración propia con base en los reportes integrados de Mapfre de 2018 y 2019.

Estructura del capital

Esta organización cuenta con una estructura de capital sólida la cual asciende a 13.080 millones de euros, su variación no fue significativa en el 2019 frente al 2018; la participación de la estructura del capital se distribuyó de la siguiente manera: el patrimonio neto tuvo el 77%, las obligaciones senior el 8%, la deuda subordinada el 9% y la deuda bancaria tiene el 6% (Mapfre, 2019).

Ratios de apalancamiento

Los ratios de apalancamiento con los que cuenta esta organización se sitúan para el año 2018 sobre el 22,5% con un aumento del 0,2% para el año 2019, transformando así su línea de crédito sindicado de 1.000 millones de euros en un préstamo sostenible, reforzando así su apuesta por la sostenibilidad y la responsabilidad social corporativa, reduciendo sus costos de financiación y ampliando el plazo en su evolución hacia los mercados financieros (Mapfre, 2018; Mapfre, 2019).

La acción Mapfre

La acción de Mapfre en el año 2019 tuvo como resultado del ejercicio atribuible a la sociedad dominante 609 millones de euros con un beneficio por acción de 0,20 euros, mientras que en el 2018 fueron 529 millones de euros con un beneficio por acción de 0,17 euros. Esto permite establecer una evolución favorable para la compañía en su acción; a continuación, se presenta la tabla 2, la cual presenta la información bursátil de la acción de Mapfre.

Tabla 2.
Acciones de Mapfre.

Concepto	2019	2018
Total acciones en circulación	3.079.553.273	3.079.553.273
Capitalización bursátil (millones de euros)	7.267,75	7.144,6
Valor acción (euros)	2.360	2.320
Valor contable por acción (euros)	2.875	2,60
Dividendo por acción (último año)	0,145	0,145
Valor nominal acción (euros)	0,1	0,1

Fuente: elaboración propia con base en los reportes integrados de Mapfre de 2018 y 2019.

Ahora bien, la política de dividendos de esta organización establece que la remuneración a los accionistas debe estar vinculada al beneficio, solvencia,

liquidez y planes de inversión de la organización, los cuales deberán estar alineados con los intereses de sus accionistas.

Capital productivo

Esta aseguradora define la dimensión productiva como aquel capital que va anclado con sus partes interesadas; todo ello con enfoque primordial en sus clientes, los cuales son los objetivos primordiales de esta organización para la creación de valor. En los reportes integrados de 2018 y 2019, esta compañía estableció cuatro elementos desde el capital productivo, estos son: el modelo de relación con el cliente, el negocio digital, los proveedores y la calidad. Estos son presentados a continuación:

Modelo de relación con el cliente

Para el 2018, el modelo de relación con los clientes se encontraba en la fase de diseño, su estructura se definió bajo cuatro elementos importantes para aumentar sus ventas. El primer elemento mencionado es la calidad de los datos, la cual "permite transformar el dato en información útil para conocer mejor al cliente y construir la propuesta de valor" (Mapfre, 2018, p. 83).

Para el 2019, esta fase se encontraba en ejecución. Sin embargo, se identificó que para el 2018, momento en el cual se realizó el diseño, su objetivo se había centrado en establecer un marco de trabajo homogéneo y alineado con una alta orientación tecnológica y de desarrollo de capacidades (Mapfre, 2019). Por ello, cambiaron el enfoque bajo el nombre de *Foco en el Cliente*, cuyo objetivo es que el cliente perciba una experiencia única adaptada a su perfil y sus necesidades, presentando así una atención al cliente personalizada.

El segundo elemento es la segmentación, la cual posibilita diferenciar los distintos tipos de cliente para ofrecerles la propuesta de valor adecuada con base en las necesidades de los mismos (Mapfre, 2018). Para el 2019, este elemento tomó mayor fuerza, puesto que identificaron que la creación de valor en el tiempo, bajo el capital productivo, va de la mano con las partes interesadas y la atención a las necesidades de los más de 26 millones de clientes que tenían para la fecha.

Para los elementos tres y cuatro, Customer Relationship Management (CRM) y experiencia cliente, los objetivos para el año 2018 y 2019 son buscar que la propuesta de valor llegue a los clientes y realizar la retroalimentación del modelo para su mejora.

Negocio digital

El segundo elemento del capital productivo es el negocio digital, puesto que ellos, como organización, han reconocido la necesidad de implementar herramientas tecnológicas que les permitan seguir asegurando el posicionamiento en el sector de seguros. Por ello, desde el 2016, han venido trabajando en estas apuestas.

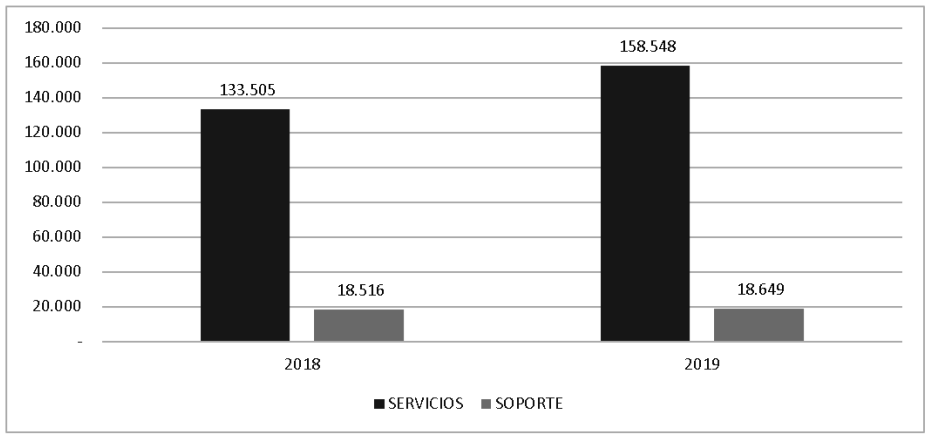
Para el 2018, esta organización estableció la necesidad de incrementar sus ventas digitales en un 50%, por ello, enfocaron este segundo elemento en cuatro líneas, a saber: estrategia y desarrollo del negocio digital, marketing digital, técnico digital y venta y retención de clientes; todo ello con el fin de optimizar el posicionamiento de la compañía de manera digital. Para el 2019, bajo la línea digital, esta organización esperaba obtener un aumento en sus ingresos del 16,7% sobre el año anterior.

Respecto a la primera línea, estrategia y desarrollo del negocio digital, ellos establecieron que esta se basa en cobrar mayor relevancia en la comercialización de seguros de vida analizando la demanda de productos solicitados en línea. La segunda línea es el marketing digital, el cual se basa en el perfeccionamiento del manejo de datos de las partes interesadas buscando así llegar con mayor facilidad a cubrir las necesidades de sus clientes. La tercera línea, técnico digital, tiene como objetivo el incrementar la rentabilidad del negocio digital; esta organización para el 2019 prestó mayor atención a la prevención del fraude cibernético, así mismo también buscó tener mayor posicionamiento en plataformas de buscadores logrando durante ese mismo año un incremento del 80% con respecto al año anterior.

Para la cuarta línea de venta y retención de clientes, se buscó competir en tiempo real en la optimización de los precios por cliente, aumentando así su posicionamiento en México, innovando en el cierre de negocios por diferentes plataformas digitales como WhatsApp, entre algunos otros.

Los proveedores

Para esta organización es muy importante la relación con sus proveedores, puesto que su objetivo es garantizar la calidad en la prestación de sus servicios, ya sea a un grupo determinado o a sus diversos clientes. Para 2018, esta organización contó con un aproximado de proveedores de 152.000, mientras que para 2019 contó con 177.000 proveedores. A continuación, se presenta la gráfica 3, la cual establece este aumento (Mapfre, 2019).



Gráfica 3. Aumento de proveedores entre los años 2018 y 2019
Fuente: elaboración propia con base en los reportes integrados 2018 y 2019 de Mapfre.

La calidad

Con el fin de evaluar la calidad en cada uno de sus procesos, esta organización decidió para los años 2018 y 2019 aplicar un modelo donde se pretendía conocer el nivel de satisfacción de los clientes, identificando las experiencias tanto positivas como negativas por parte de los mismos. Todo ello con el fin de tener una mejora e implementar un sistema que permita identificar los niveles de prioridad a las solicitudes de los clientes. Igualmente, esta organización desarrolló un observatorio de calidad, el cual se encarga de realizar periódicamente encuestas a los clientes de los países en los que opera con el fin de medir el nivel de satisfacción; esto se logra por medio del Indicador Net Promoter Score.

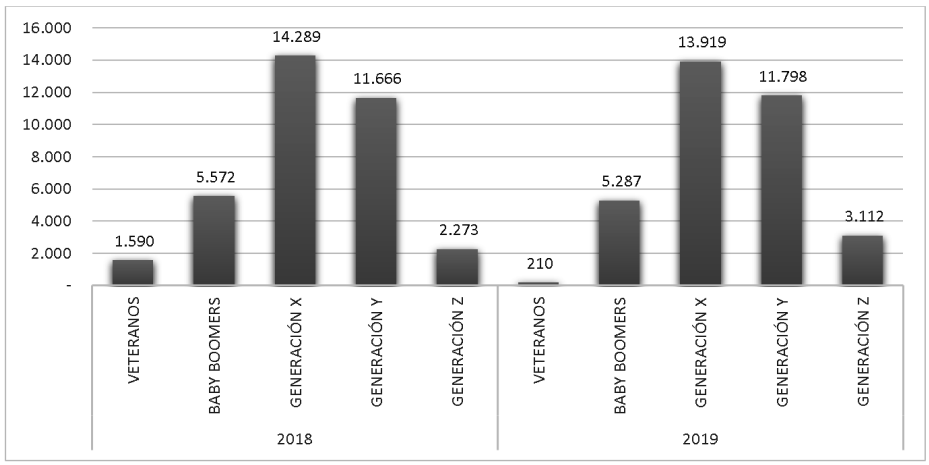
Ahora bien, con el fin de mantener el nivel de calidad obtenido durante los años de operación, esta empresa dedicó 196 personas al seguimiento y control de la calidad en todo el mundo (Mapfre, 2018). Todo ello, bajo la norma ISO 9001, la cual se encuentra aplicada y certificada en diferentes países donde esta empresa está presente, países como Brasil, España y Turquía.

Capital humano

Desde el 2015, esta organización ha implementado una política de diversidad e igualdad de género; para el 2018 su objetivo era contar con un personal mínimo de 40% de mujeres con responsabilidades significativas dentro de la compañía. Por ello, en países como Brasil, Estados Unidos y Turquía implementaron un sistema que permitió impulsar el liderazgo femenino.

Ahora bien, esta organización, al tener sucursales en 44 países, tuvo aproximadamente 35.390 empleados para el año 2018, los cuales correspondieron a 91 nacionalidades diferentes, permitiendo que sea una organización con una diversidad cultural. Para el año 2019, fueron 34.279 empleados.

Otro aspecto significativo es la amplia diversidad de generalidad en las edades de los colaboradores, ya que cuentan con más de 1.500 empleados veteranos que van hasta los 63 años de edad. Este aspecto se puede evidenciar en la gráfica 4.



Gráfica 4. Diversidad de generalidad 2018 y 2019.
Fuente: elaboración propia con base en los reportes integrados 2018 y 2019 de Mapfre.

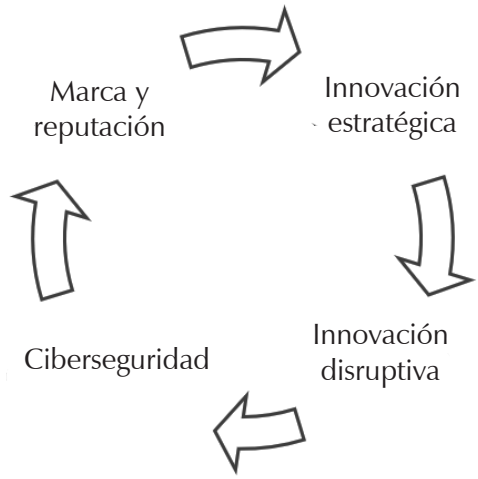
Capital intelectual

Esta organización manifiesta que se ha caracterizado por ser una compañía que busca proyectar a sus clientes propuestas de valor diferenciales que les permita dar soluciones a los retos que se presentan diariamente en el negocio; es por esto que, en el año 2018, deciden implementar un proyecto de innovación basado en cuatro pilares. Estos se presentan en la gráfica 5 y serán descritos a continuación.

Innovación estratégica

La innovación estratégica tiene como objetivo proponer soluciones bajo una metodología en el corto y medio plazo, todo ello con el fin de desarrollar

proyectos que permitan implementar soluciones innovadoras a retos que se presenten en el negocio a corto plazo impulsando el mismo (Mapfre, 2018).



Gráfica 5. Pilares de innovación 2018-2019.
Fuente: elaboración propia en base a los reportes integrados de Mapfre 2018 y 2019.

La innovación disruptiva

Se puede definir como aquello que se interrumpe de un momento a otro, sin embargo, su principal característica es apuntar a clientes que hasta el momento no habían podido tener acceso a los bienes y servicios por ser demasiado caros o complejos (Aguilar, 2010). En este sentido, esta organización ha buscado identificar los mecanismos para llegar a clientes con pocos niveles de acceso a los servicios ofrecidos.

Ciberseguridad

Esta organización ha manifestado que la ciberseguridad es un elemento clave y prioritario, puesto que la seguridad de los datos de todos los usuarios que intervienen es esencial. Por lo tanto, este elemento de ciberseguridad está compuesto por cuatro pilares, los cuales son: la protección frente a los ciberriesgos, la privacidad proactiva, la cultura de ciberseguridad y privacidad y ciberseguridad (Mapfre, 2019).

Reputación y buena imagen

Durante el 2019, esta organización ha sido reconocida por el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERCO) por estar dentro de las 10 empre-

sas con mejor reputación, está dentro del *ranking* de las 100 aseguradoras más valiosas desde el punto de vista de reconocimiento de marca (Mapfre, 2018). Esta organización utiliza un sistema llamado "Reptrak", el cual mide mensualmente la reputación teniendo en cuenta siete dimensiones importantes, estas son: oferta, innovación, trabajo, integridad, ciudadanía, liderazgo y finanzas (Mapfre, 2019). Estas dimensiones le han permitido a esta organización ser reconocida a nivel global por marcas importantes como lo son Best Workplace en diferentes países de Suramérica y pertenecer a Corporate Excellence, cuya plataforma está dedicada a medir la reputación y gestión de la marca.

Capital natural

Esta organización manifiesta que el cuidado de la naturaleza es de vital importancia, por ello manifiesta su preocupación al desarrollar su actividad de negocio de manera responsable y respetuosa con el medio ambiente, procurando cuidar y reducir su huella ambiental. Vinculan a su capital natural los ODS 3 (salud y bienestar); el ODS 8 (trabajo decente y crecimiento económico); el ODS 9 (industria, innovación y estructura); el ODS 11 (ciudades y comunidades sostenibles); el ODS 13 (acción por el clima) y el ODS 17 (alianzas para lograr los objetivos) (Mapfre, 2019). En esta ruta, el 13 de diciembre del año 2018, el Consejo de Administración de Mapfre aprobó la Política Medioambiental, la cual cuenta con los estándares ISO 14001, ISO 50001 e ISO 14064 de Gestión Medioambiental, Energética y de Huella de Carbono (SIGMAYE).

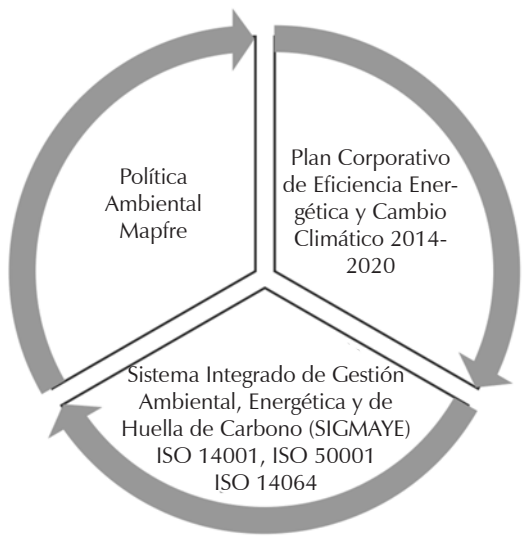
Así mismo, en su plan estratégico ambiental, iniciaron con un modelo basado en el plan de expansión medioambiental, en el plan estratégico de eficiencia energética y de cambio climático y en el plan de gestión y optimización de recursos, los cuales se enfocan en lograr que sus empleados y colaboradores en general se tomen en serio la responsabilidad ambiental de la organización. En este orden, esta organización manifiesta su preocupación por las certificaciones que sus empleados pueden obtener por la ISO, puesto que con estas se puede evidenciar el crecimiento que tiene su sistema SIGMAYE en los últimos 3 años.

Para el año 2019, esta organización incorporó el Plan de Sostenibilidad del Grupo 2019-2021, en el cual se reflejan tres dimensiones de la sostenibilidad: el ambiental, el cual se enfoca en el cambio climático; el social y la gobernanza, que se enfocan en los riesgos y las oportunidades en el negocio y la Agenda 2030 de la ONU. Para este mismo año, el programa SIGMAYE tuvo un cambio y se transformó en un sistema integrado de gestión que incorporó los aspectos energéticos, ambientales y de huella de carbono.

Tabla 3.
Evolución del Modelo Corporativo de Gestión Energética, Ambiental y de Huella de Carbono (SIGMAYE)

Modelo Corporativo de Gestión Energética, Ambiental y de Huella de Carbono (SIGMAYE)	2018	2017	2016
Empleados bajo certificado de Gestión Ambiental (ISO 14001)	11.589	11.369	10.620
Empleados bajo certificado de Gestión Energética (ISO 50001)	6.588	4.885	4.233
Empleados bajo verificación de la huella de carbono (ISO 14064)	15.546	12.701	12.720

Fuente: elaboración propia con base en el reporte integrado 2018 de Mapfre.



Gráfica 6. Estructura del modelo corporativo de gestión ambiental.
Fuente: elaboración propia con base en informe integrado de 2019.

Con este nuevo sistema, Mapfre buscó definir de una manera más adecuada los nuevos planes para cada entidad del grupo a corto, mediano y largo plazo, partiendo de la base de la optimización de los recursos, el control de los requisitos legales, la movilidad sostenible, el fomento de productos y servicios bajos en carbono, todo con el propósito de generar valor en la cadena de suministro. Lo anterior, dado que esta organización manifiesta que es muy importante mantener la transparencia en todos sus procesos frente a los diferentes grupos de interés, es por eso que cada acción en el ámbito natural es verificada anualmente por un grupo de terceros certificados de acuerdo a los estándares de referencia.

Adicionalmente, esta organización cuenta con un plan estratégico de eficiencia energética y cambio climático, con el cual busca reducir significativamente su huella ambiental. Desde el campo energético, logró que 20 países se unieran a "La hora por el planeta"; adicionalmente logró reducir el consumo de papel en España y Portugal, tuvo un ahorro de agua del 68% en talleres de automóviles en España con la implementación de buenas prácticas y en México realizó la instalación de equipos de recuperación de agua, los cuales ayudaron a tener un ahorro de 7.238 m^3.

En 25 países del mundo, tuvieron la participación de 2.300 voluntarios, los cuales se encargaron de la recolección de más de 14 toneladas de basura y la plantación de más de 1.900 árboles. Adicionalmente, Mapfre en Brasil compensa la huella de carbono con la inversión en el proyecto Ecomapuá, donde se encargan de conservar la biodiversidad de la Amazonia y colaborar con las comunidades, contribuyendo con el desarrollo sostenible de la región (Mapfre, 2019).

Capital social y relacional

Esta organización reconoció que sus grupos de interés son diversos, puesto que son las personas que de cierta forma pueden verse afectadas por las decisiones que la compañía pueda tomar. En la tabla 4 se establecen los grupos de interés que Mapfre reconoció. Estos grupos de interés han sido incluidos en la misión y la visión de esta organización, puesto que su objetivo principal es construir confianza en el largo plazo para sus interesados, basados en el compromiso, la integridad, la responsabilidad, la transparencia y la integridad para la creación de valor que persigue la compañía.

Tabla 4.
Grupos de interés de la asegura Mapfre.

EMPLEADOS	SOCIEDAD
• Alta dirección	• Tercer sector-social: OMG, fundaciones, etc.
• Dirección	• Tercer sector-institucional: asociaciones sectoriales y empresariales, cámaras de comercio, etc.
• Jefes y mandos	
• Técnicos	
• Administrativos y personal de apoyo	• Sociedad civil / Ciudadanía
• Representantes legales de los trabajadores	• Comunidades

CLIENTES Y ASEGURADOS • Particular • Empresa	ACCIONISTAS, INVERSORES Y SOCIOS • Accionistas e inversores: particulares e institucionales • Analistas financieros y agencias de *rating* • Socios Joint Venture, Holding, etc.
DISTRIBUIDORES, MEDIADORES Y COLABORADORES • Agentes • Delegados • Corredores • Otros colaboradores	ORGANISMOS REGULADORES • Reguladores y supervisores de seguros y financieros nacionales e internacionales • Otros reguladores y supervisores nacionales e internacionales
PROVEEDORES • Proveedores de soporte • Proveedores de negocio	MEDIOS DE COMUNICACIÓN • Periodistas • Influenciadores

Fuente: elaboración propia con base en los reportes integrados de Mapfre.

A continuación, bajo lo establecido en los reportes integrados de Mapfre, se presentan los canales de comunicación que tienen con sus diversos grupos de interés:

Canales de relación con los accionistas e inversores: en estos canales, la compañía Mapfre se enfoca en mantener actualizados a los inversores y accionistas de las actividades de la organización; esta comunicación es realizada por medio de servicio telefónico, correo electrónico y página web. Adicionalmente, se mantiene una comunicación permanente con los mercados de capital por medio de reuniones telefónicas, reuniones presenciales y conferencias.

Red de oficinas para la atención presencial a clientes y asociados: la compañía Mapfre para cierre del 2019 contó con 5.110 oficinas propias, 7.914 oficinas de banca seguros y más de 79.000 delegados, agentes y corredores para la atención presencial a clientes y asociados; así mismo a través del portal de internet, la *app* de la compañía y el correo electrónico, los asociados y clientes podían solucionar todas las dudas, quejas, reclamos y sugerencias.

Canales de relación con los empleados: Mapfre establece que tiene una comunicación constante, adecuada y asertiva con sus empleados, escucha sus opiniones y sugerencias. Así mismo, transmite información relevante, asegurando la participación activa de los empleados por medio de reuniones, el portal web corporativo y encuestas periódicas.

Canales de relación con los representantes de los trabajadores: Mapfre cuenta con convenios colectivos para sus empleados en la mayoría de países

en donde tiene sede, algunos países cuentan con un 50% de representación por parte de los representantes legales, mientras otros países como Venezuela, Uruguay, Grecia, España e Italia cuentan con un 100% de representación; este porcentaje cambia de acuerdo a las políticas de cada país. Estas relaciones se basan en procurar tener una jornada laboral adecuada para los trabajadores, con normas justas y acuerdos mutuos; esta comunicación entre empresa y representantes se da por medio de comisiones, reuniones, llamadas telefónicas y correos electrónicos.

Canales de relación con distribuidores y proveedores: los canales que Mapfre tiene habilitados para sus distribuidores son videollamadas, reuniones, herramientas online y portales que les permitan tener una actividad comercial favorable.

Relaciones con Gobierno y autoridades: esta organización desarrolla sus actividades bajo las normas aplicables y vigentes en los territorios en donde tiene presencia, actuando neutral frente a las diferentes opciones políticas que existan en cada país. En el año 2019, formalizó su inscripción en el Registro de Transparencia de la Unión Europea, esto con el propósito de impulsar la transparencia y reforzar la confianza institucional.

Colaboración con organizaciones sectoriales y empresariales: esta organización estableció que colabora y participa con organizaciones sectoriales y empresariales que le ayudan a conformar una visión más integral y global de la industria de los seguros, al mismo tiempo permitiendo tener pautas más claras de las realidades económicas y sociales de sus diversos clientes.

Así mismo, esta organización aplica el marco anticorrupción de la compañía, esto con el fin de mantener relaciones institucionales adecuadas y sanas y proyectar un valor esencial de los principios institucionales, los valores, el código de ética y la conducta del grupo en general.

Estas colaboraciones a las entidades sectoriales e institucionales le representan a Mapfre un gasto aproximado para el año 2019 de 2,93 millones de euros y para el año 2018 fue aproximadamente de 2,99 millones de euros.

Canales de relación comunes a todos los grupos de interés: esta organización ha creado canales de comunicación a través de sus redes sociales, puesto que tiene presencia en Facebook, Instagram, Twitter, YouTube y LinkedIn. Esto permite que los diversos usuarios tengan información actualizada de las diversas actividades de la organización. En la tabla 5, se presenta el desempeño y la interacción de esta organización en sus redes sociales.

Tabla 5.
Presencia en redes sociales de la organización Mapfre.

						TOTAL
Seguidores	2.020.530	137.394	67.069	29.338	296.201	**2.550.532**
Post	5.580	6.754	2.017	1.171		**15.522**
Interacciones	15.900.728	151.342	128.211	11.019.272		**27.199.553**

Fuente: elaboración propia con base en los datos del reporte integrado del año 2019.

Estrategias desde el capital social para el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Mapfre se encuentra vinculada al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, por ello debe velar por la protección y la defensa de los derechos humanos de acuerdo a los convenios con la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Así mismo, este hecho obliga a la compañía en: i) evitar prácticas discriminatorias que menoscaben la dignidad de las personas; ii) rechazar el trabajo infantil y el trabajo forzoso; iii) respetar la libertad sindical, de asociación y negociación colectiva de los empleados; iv) ofrecer un empleo digno y v) implementar procedimientos de supervisión que permitan identificar posibles situaciones de riesgo de vulneración de los derechos humanos (Mapfre, 2019).

Así mismo, esta organización establece mecanismos para la protección de los derechos humanos a través de su normativa interna, su código de ética y su política de responsabilidad social corporativa; también refuerza esta protección a través de la adhesión a las iniciativas internacionales que realiza las Naciones Unidas.

Ahora bien, dentro de las acciones y estrategias que desarrolla Mapfre para mantener las buenas relaciones con sus diversos grupos de interés, surgen mecanismos que permiten contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, especialmente a los siguientes: el fin de la pobreza (ODS 1), la salud y bienestar (ODS 3), la educación de calidad (ODS 4), la igualdad de género (ODS 5), el trabajo decente y crecimiento económico (ODS 8), la industria, innovación e infraestructura (ODS 9), las ciudades y comunidades sostenibles (ODS 11), la acción por el clima (ODS 13) y las alianzas para lograr los objetivos (ODS 17).

Consideraciones finales

El desarrollo de este trabajo permite establecer cómo la transformación de diversos capitales permiten la generación de valor en las organizaciones. En este sentido, la empresa objeto de estudio Mapfre estableció en sus reportes integrados de los años 2018 y 2019 los diferentes mecanismos que realizan desde cada uno de sus capitales para transformarlos en el tiempo y así generar valor para la organización y para sus diversas partes interesadas, incluyendo en cada transformación de capital los Objetivos de Desarrollo Sostenible a los que se compromete cumplir y contribuir.

Desde el capital financiero, Mapfre establece que su capital financiero es diverso, puesto que está basado en cuatro componentes fundamentales (fondos propios, inversiones, la acción Mapfre y la estructura del capital); estos permiten aumentar la rentabilidad para sus diversos accionistas y crear mecanismos para visibilizar el progreso hacia la creación de valor que la compañía va teniendo con el paso del tiempo. A su vez, en este capital se reconocieron las estrategias para contribuir al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 8, 9 y 17.

Respecto al capital natural, esta organización se identifica por ser responsable con el medio ambiente y se preocupa por el daño medio ambiental que puede ocasionar con su actividad; por ello hace que todos sus grupos de interés también se comprometan de la misma manera y logren contribuir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y con el Plan de Sostenibilidad organizacional.

Para su capital social y relacional, esta empresa establece que las relaciones con sus diversos grupos de interés son esenciales, por ello desarrolló diversos canales de comunicación para las partes interesadas, permitiendo tener una comunicación asertiva y efectiva. Así mismo, confirma que las redes sociales son canales de comunicación efectivos para todos sus grupos de interés.

Al mismo tiempo, esta organización se compromete a: i) mejorar la calidad de vida de las personas y su entorno; ii) promover el desarrollo económico fomentando la inversión de impacto social; iii) contribuir con la protección del patrimonio y ahorro de las personas y las empresas desde su actividad de asegurador y reasegurador; iv) proteger la salud profesional y personal de sus empleados, mejorando las medidas de flexibilidad; v) medir el valor del talento de los empleados y facilitar herramientas para el intercambio de conocimientos y vi) lanzar productos y servicios innovadores que logren satisfacer las necesidades actuales de sus ya clientes y de los potenciales. Con estos canales de comunicación y compromisos por parte esta organización, la misma

establece que contribuye al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 1, 3, 4, 5, 8, 9, 11, 13 y 17.

En relación al capital productivo, esta empresa busca generar nuevas estrategias con los productos y servicios que ofrece, puesto que desarrolló un modelo de relación con los clientes, estrategias de negocio digital, marketing, acercamiento con proveedores, calidad de procesos, implementación de procesos bajo la norma ISO 9001, entre otros.

Respecto al capital humano, esta organización reconoce la implementación de políticas de diversidad e igualdad de género, así mismo reconoció la diversidad cultural en los colaboradores pertenecientes a 91 diversas nacionalidades. Otro aspecto a resaltar es la diversidad de edades en los colaboradores.

Desde el capital intelectual, esta organización se caracteriza por desarrollar un proyecto basado en los pilares de: marca y reputación, innovación estratégica, innovación disruptiva y ciberseguridad; estos permiten mejorar los procesos de innovación dentro de la organización, a través del desarrollo de proyectos, la buena imagen, la seguridad, entre otros.

De este modo, las estrategias enunciadas por Mapfre permiten evidenciar la transformación de sus capitales para la generación de valor dentro de la compañía, con sus diversos grupos de interés y el entorno en donde operan; se observó que algunos capitales, por su parte, presentan mayor incremento que otros y que, por el contrario, otros se han mantenido constantes. Sin embargo, desde la perspectiva del Marco Internacional de Reporte Integrado algunos capitales aumentarán y otros disminuirán, pero siempre que exista una transformación de estos capitales permitirán dar cuenta de una generación de valor para la organización.

Referencias bibliográficas

Aguilar, C. R. (agosto de 2010). *Innovaciones disruptivas en el agro chileno*. Chile.
IIRC (2013). *Marco Internacional <IR>*.
Mapfre (2018). *Informe integrado 2018*. España: Mapfre.
Mapfre (2019). *Informe integrado 2019*. España: Mapfre.
Mapfre (2020). *¿Quiénes somos?* https://www.mapfre.com/quienes-somos/
Mapfre (2020). *Estrategia. Plan de Sostenibilidad*. https://www.mapfre.com/estrategia/
Mapfre (2020). *Plan Estratégico 2019-2021*. https://www.mapfre.com/plan-estrategico-2019-2021/
Mapfre RE (2019). *Presentación corporativa*. https://www.mapfrere.com/reaseguro/es/acerca-de/quienes-somos/
Navarrete, J.; Cornejo, C. y Moraga, H. (2015). *Reporte integrado: nuevo paradigma de la información corporativa*. Chile: Horizontes Empresariales.
Pacheco, J. (23 de enero de 2020). *Web y empresas*. https://www.webyempresas.com/capital-financiero/
Revista Empresarial y Laboral (2016). "Alcances y perspectivas del sector asegurador". *Empresarial y Laboral*.
Vásquez, R. (01 de octubre de 2014). *Legis Comunidad Contable*. comunidadcontable.com/BancoConocimiento/N/noti_0110201402_el_reporte_integrado/noti_0110201402_el_reporte_integrado.asp?

Capítulo 7

Productividad de los factores de producción como determinantes de la generación de valor agregado en empresas manufactureras colombianas

Otto Smith Pardo Carrillo.
Magíster en Economía de la Universidad de Manizales (Colombia), docente investigador del Programa de Contaduría Pública, Facultad de Contaduría y Finanzas Internacionales de la Fundación Universitaria Compensar, Sede Meta.
Correo electrónico: osmithpardo@ucompensar.edu.co
ORCID: 0000-0001-8759-0661

Jenny Carolina González Vásquez.
Magíster en Educación de la Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO- (Colombia). Directora del Programa de Contaduría Pública, Facultad de Contaduría y Finanzas Internacionales de la Fundación Universitaria Compensar.
Correo electrónico: jcgonzalezv@ucompensar.edu.co
ORCID: 0000-0002-8120-0359

Deicy Milena Navarro Jaimes.
Magíster en Gerencia Financiera de la Universidad de La Rioja (España). Docente investigadora del Programa de Contaduría Pública, Facultad de Contaduría y Finanzas Internacionales de la Fundación Universitaria Compensar, Sede Meta.
Correo electrónico: dmnavarro@ucompensar.edu.co
ORCID: 0000-0002-5447-977X

Resumen

El propósito del presente texto es validar la relación entre los factores de producción (capital y trabajo) y la generación de valor agregado en los establecimientos manufactureros de Colombia. Para ello, se empleó la función de producción Cobb Douglas con miras a hallar las elasticidades de los factores, adoptando la metodología de Mínimos Cuadrados Ordinarios (MCO). Los datos utilizados para alimentar el modelo fueron obtenidos de la Encuesta Anual Manufacturera (2018). Dentro de los resultados a destacar se encuentra que los factores de producción (capital y trabajo) influyen de forma positiva en la generación de valor, siendo el factor trabajo más productivo que el capital, por lo que se concluye que los establecimientos manufactureros colombianos deben aumentar la contratación de mano de obra.

Palabras clave: valor agregado, capital, trabajo, función de producción Cobb Douglas, manufactura

Productivity of production factors as determinants of the generation of added value in Colombian manufacturing companies

Abstract

The purpose of this text is to validate the relationship between production factors (capital and labor) and the generation of added value in manufacturing establishments in Colombia. For this, the Cobb Douglas production function was used in order to find the elasticities of the factors, adopting the Ordinary Least Squares (OLS) methodology. The data used to feed the model was obtained from the Annual Manufacturing Survey (2018). Among the results to be highlighted, it is found that production factors (capital and labor) positively influence the generation of value, the labor factor being more productive than capital, therefore, it is concluded that Colombian manufacturing establishments must increase the hiring of labor.

Keywords: *value added, capital, labor, Cobb Douglas production function, manufacturing*

Identificación de la investigación

Este capítulo de libro es producto del proyecto de investigación *Analítica de datos para la toma de decisiones en las pymes y los microestablecimientos del sector industrial en Colombia 2015-2018*, financiado por el Programa de Contaduría Pública de la Facultad de Contaduría y Finanzas Internacionales, Fundación Universitaria Compensar (Sede Meta); fue aprobado por la Dirección de Investigación y Transferencia, según acta de inicio 232020.

Introducción

Dentro de las posibilidades para medir la productividad de las empresas, la función de producción Cobb Douglas resulta ser la más utilizada, toda vez que esta ofrece la oportunidad de estimar las elasticidades de los factores de producción (capital y trabajo). Sin embargo, para el caso de las empresas del sector manufacturero en Colombia, la aplicación de esta función no es frecuente, ya que los estudios disponibles tan solo emplean datos agregados de la economía colombiana, evidenciando limitaciones para la realización de análisis específicos por sector de la economía.

Esto en razón a que las empresas del sector manufacturero en Colombia se caracterizan por ser de pequeño y mediano tamaño. Situación que genera limitaciones con respecto al presupuesto y en él al rubro destinado a la contratación de mano de obra calificada que capture, organice y analice los datos generados por dichos establecimientos, y que darse este proceso de forma efectiva favorecería la toma de decisiones que generen valor agregado para la organización.

Bajo este orden de ideas, el capítulo intenta validar la relación entre los factores de producción (capital y trabajo) con la generación de valor agregado en los establecimientos manufactureros de Colombia, esto con el propósito de identificar los niveles de productividad de tales factores a través de sus elasticidades. Por ello, se empleó la función de producción Cobb Douglas con miras a hallar las elasticidades de los factores, adoptando la metodología de Mínimos Cuadrados Ordinarios (MCO). Los datos utilizados para alimentar el modelo fueron obtenidos de la Encuesta Anual Manufacturera (2018).

La estructura del capítulo está distribuida en cinco secciones, a saber: en la primera la introducción, luego la revisión literaria o estado del debate, seguido del diseño metodológico y los resultados, para cerrar con algunas consideraciones finales y el apartado bibliográfico o de referencias.

Marco de referencia

El objetivo principal de toda empresa es la creación de valor agregado, lo cual es posible de alcanzar mediante la maximización de la producción o la reducción de los costos. En lo que respecta a la primera forma, es pertinente profundizar sobre la productividad de los factores de producción (capital y trabajo) como determinantes de la generación de valor agregado.

De acuerdo con lo anterior, para medir la productividad de los factores es factible utilizar la función de producción Cobb Douglas, la cual se orienta a identificar la relación entre los *inputs* y los *outputs* de la empresa. Desde este enfoque, el empresario inicia el proceso productivo conociendo los precios del mercado, para luego, aplicar la función de producción Cobb Douglas y de esta manera establecer la óptima combinación de los factores que intervienen en el proceso de producción de acuerdo con una ventana de tiempo predefinida (Arango, 1993). El conocer por parte del empresario la productividad de los factores, a través de la medición de sus elasticidades, mejora la toma de decisiones con respecto a la combinación de las cantidades contratadas de cada factor incrementando así la producción de la organización.

En relación con lo anterior, las elasticidades del producto ante los cambios en los factores de producción dejan a la vista sus niveles de productividad, los cuales para el caso de Ecuador oscilan entre 0,6% y 0,7% para el capital y el 0,31% y 0,47% con respecto al trabajo, siendo estos resultados similares para Colombia y Perú (Briones, Morelo y Calderón, 2018). El factor capital tiene mayores niveles de productividad en comparación al trabajo, lo que permite entender que los empresarios ecuatorianos prefieran alquilar más unidades de capital en aras a generar mayor valor agregado.

Así mismo, para el caso de algunos países en América Latina con economías en desarrollo, el factor trabajo puede presentar mayores niveles de productividad, debido al bajo uso de tecnología en sus procesos de producción. Al emplear la función de producción Cobb Douglas, Feraudi y Ayaviri (2018) encontraron que en Bolivia la productividad de los factores explica en un 99,77% el comportamiento de las variaciones de su producto final. Además, el factor trabajo presentó mayores niveles de productividad que el capital, por lo que la demanda de mano de obra generó incrementos en el valor agregado en esta nación.

Contrario a lo anterior, existe evidencia empírica que demuestra como el mal manejo de los recursos afecta los niveles de productividad, dando prelación

al incremento de la producción sobre la productividad de los factores, esto con su consecuencia en la ejecución de combinaciones erradas de los *inputs*. A manera de ejemplo, en la República Bolivariana de Venezuela el nivel de productividad del sector minero energético fue decreciente, debido a la mala combinación de los factores de producción, aun cuando al aumentar los gastos en alquiler de capital y la cantidad de trabajadores, la producción también se incrementó, pero sin mejorar la eficiencia en el manejo de los recursos (Bermúdez y González 2019).

Sin embargo, desde la perspectiva de Bravo (2014), la función de producción Cobb Douglas concibe a los factores capital, trabajo y gasto público (orientado a la inversión en infraestructura) como determinantes del crecimiento, pero no siendo estos los únicos, ya que las políticas económicas de corte proteccionista también lo hacen de forma positiva, situación que contradice los principios neoliberales. El Estado también actúa como generador de valor agregado cuando invierte en infraestructura y con ello incrementa los niveles de competitividad al interior del país, además, cuando sus políticas de gobierno se hallan encaminadas a fortalecer el sector productivo que participa en el comercio internacional, mejorando así los términos de intercambio comercial.

También algunos estudios plantean que, en países con economías desarrolladas, la productividad total de los factores (PTF) representa economías a escala decrecientes, como lo es el caso español en donde la PTF es decreciente. Según resultados empíricos, se puede afirmar que la PTF tiene una relación positiva con el sector de la innovación, en especial cuando participa en las exportaciones. Así mismo, los bajos niveles de PTF en las principales economías son el resultado del bajo dinamismo económico y de competitividad (Camino, 2017).

Por otra parte, la utilización de tecnología es otro determinante de la productividad de las empresas. A manera de ejemplo, el uso de las TIC en Colombia evidencia como la relación de este factor con respecto al producto final es constante, razón por lo cual se hace necesario fortalecer el capital humano en el manejo de estas tecnologías (Montes y Sánchez, 2017). La implementación de las TIC puede influir en las variables de la función de producción, en especial la del factor trabajo. De ahí, que el impacto de la adopción tecnológica por parte de la empresa puede ser medido por el progreso técnico que resulta del residuo de la función de producción. Como lo evidencia el caso chino, a medida que en el progreso técnico incrementa, el promedio consumo de energía en la industria disminuye (Yuan, Liu y Wu, 2009).

Desde un enfoque más agregado, se encuentra que el crecimiento de la producción está ligado al consumo. Siendo el caso de los Estados Unidos de América y México un referente empírico, donde el crecimiento de la producción en tiempos de crisis financiera fue determinado de forma positiva por la creación de empleos, que a su vez generaron un incremento de la demanda agregada (Mejía, Ochoa y Díaz, 2013).

En ese sentido, cabe subrayar que el crecimiento de la producción depende de la participación en el comercio internacional y la estructura de mercado del bien específico. El crecimiento de la producción de cemento en México muestra como los factores internos (inversión fija, cambios en el empleo) no son influyentes en su comportamiento, sino que es la demanda extranjera o exportaciones la variable que afecta de manera positiva al crecimiento, mientras que, la competencia oligopolista influye de forma negativa sobre este bien (Vásquez y Corrales, 2017).

No obstante, desde otros enfoques teóricos, la aplicabilidad de la función Cobb Douglas sugiere tomar datos más específicos con el propósito de evitar la endogeneidad, garantizado así que los resultados sean acordes con el contexto analizado (Munguía, Davalos y Urzua, 2019). Además, existen otras posturas en las cuales se afirma que la función de producción Cobb Douglas en realidad no mide la productividad de los factores de producción. Según Bellod (2011), para el caso español, la función de producción Cobb Douglas no refleja la relación entre la productividad de los factores de producción; aun con la combinación de la metodología de Nairu, los resultados están lejos de ayudar a potenciar la estimación y, por el contrario, lo que hacen es mostrar un aparente crecimiento equilibrado.

Metodología

El método empleado para esta investigación está basado en la función de producción Cobb Douglas, la cual depende de los factores de producción capital y trabajo (Feraudi y Ayaviri, 2018; Vîlcu, 2011) [Eq. 1].

$$Y_i = f(K_i, L_i) \tag{1}$$

La función de producción Cobb Douglas establece que α y β son las elasticidades que muestran el nivel de productividad de los factores de producción, *K* y *L* representan el capital y el trabajo de las empresas manufactureras [Eq. 2].

$$Y_i = AK^{\alpha} L^{\beta} \quad (2)$$

La productividad de los factores de producción (α y β) pueden tomar valores entre cero y uno [Eq. 3].

$$0 < \alpha, \beta < 1 \quad (3)$$

La productividad marginal del capital está representada por α, la cual muestra la relación entre la producción y el factor capital [Eq. 4].

$$\alpha = \frac{\partial Y}{\partial K} \quad (4)$$

La productividad marginal del trabajo está representada por β, la cual muestra la relación entre la producción y el factor trabajo [Eq. 5].

$$\beta = \frac{\partial Y}{\partial L} \quad (5)$$

La suma de la productividad marginal del capital y del trabajo puede ser igual, mayor o menor a uno, por tanto, el sector manufacturero puede tener rendimientos a escala constantes, crecientes y decrecientes, de forma respectiva [Eq. 6], [Eq. 7], [Eq. 8].

$$\alpha + \beta = 1 \quad (6)$$

$$\alpha + \beta > 1 \quad (7)$$

$$\alpha + \beta < 1 \quad (8)$$

Por lo anterior, el modelo a estimar es una regresión, la cual aplica la metodología de mínimos cuadrados ordinarios (MCO) y hace uso del logaritmo natural en las variables [Eq. 9].

$$lnY = lnA + \alpha lnK + \beta lnL \quad (9)$$

En donde, *Y* es el valor agregado, *K* es el stock de capital, es el número de trabajadores y es el progreso técnico de la manufactura colombiana. Los datos fueron tomados de la Encuesta Anual Manufacturera –EAM– (2018).

Resultados

Los datos empleados en la regresión se pueden mostrar de forma descriptiva, siendo pertinente aclarar que las variables originales fueron transformadas (se aplicó logaritmo natural) por condiciones metodológicas que son fundamentales en la aplicación de la función de producción Cobb Douglas.

Tabla 1.
Descripción de las variables.

Variable	Observaciones	Mean	Std. Dev	Mín.	Máx.
lnvalor	7.705	14,42234	1,942646	4,510859	20,81933
lnL	7.705	3,547111	1,199981	0,6931472	7,433667
lnK	7.705	14,45892	2,154147	1,098612	22,60853

Nota: datos tomados de la EAM (2018).

Para validar la eficiencia y robustez del modelo, se precisó valorar los supuestos básicos del mismo. En primera instancia, se verificó la normalidad de los errores estandarizados, para lo cual se aplicaron distintas pruebas que van desde el test de Shapiro Wilk hasta pruebas básicas como Jarque Bera; para este caso en particular, la muestra contó con 7.705 datos, cifra que sobrepasa en definición a las muestras válidas para la utilización de pruebas antes mencionadas, ya que las muestras grandes tienden a la normalidad.

El segundo supuesto que se validó fue la ausencia de heterocedasticidad; en este caso se empleó el comando *robust*, que corrige de forma inmediata el problema, dando así robustez a los errores estándar y permitiendo una distribución homogénea de los errores.

El tercer supuesto que se revisó fue el de multicolinealidad, el cual se verificó mediante dos metodologías: la primera, una matriz de correlación que permitió ver el porcentaje de explicación de las variables exógenas y la segunda, la prueba del valor inflacionario de dichas variables; en ambos casos no se observó presencia de correlaciones entre las variables explicativas.

El supuesto de autocorrelación no se verificó porque los datos empleados fueron de corte transversal. Una vez revisados los supuestos básicos del modelo, se procedió a validar el mismo, encontrando que la prueba F fue aceptable, por lo cual se demostró que el modelo es pertinente. Por otro lado, la bondad de ajuste muestra un de 0,7136, valor que permite inferir que la producti-

vidad de los factores de producción explica la variación de la generación de valor agregado en las empresas manufactureras en 71,36%.

En lo que respecta a la significancia de las variables, se puede afirmar que y tienen una *t-student* inferior al 1%, mostrando un nivel de confianza del 99%. A pesar de que en Colombia se han realizado estudios de productividad empleando la función de producción Cobb Douglas, sus enfoques han sido a nivel macroeconómico empleando datos agregados, razón por la cual este estudio resulta relevante toda vez que los datos empleados son microdatos de establecimientos dedicados a la manufactura en Colombia.

Tabla 2.
Matriz de correlación entre las variables.

Variable	lnvalor	lnL	lnK
lnvalor	1,0000		
lnL	0,7996	1,0000	
lnK	0,7686	0,7274	1,0000

Nota: datos tomados de la EAM (2018)

Tabla 3.
Valor inflacionario de las variables.

Variable	VIF	1/VIF
lnL	2,12	0,470920
lnK	2,12	0,470920
Mean VIF	2,12	

Nota: datos tomados de la EAM (2018).

En este sentido, los resultados de la estimación del modelo muestran *ceteris paribus* que por cada 1% que incremente la contratación de empleados por parte de los establecimientos estudiados el valor agregado de dichas empresas aumentará en un 0,82%, mientras que por cada 1% que incremente el stock de capital de los establecimientos el valor agregado incrementará en un 0,35%.

Tabla 4.
Resultados del modelo.

Variable	Coeficiente
lnL	0,8270387*** (0,0190073)

lnK	0,3580073*** (0,0112761)
A	6,312347*** (0,1129327)
R^2	0,7136
F	0,0000

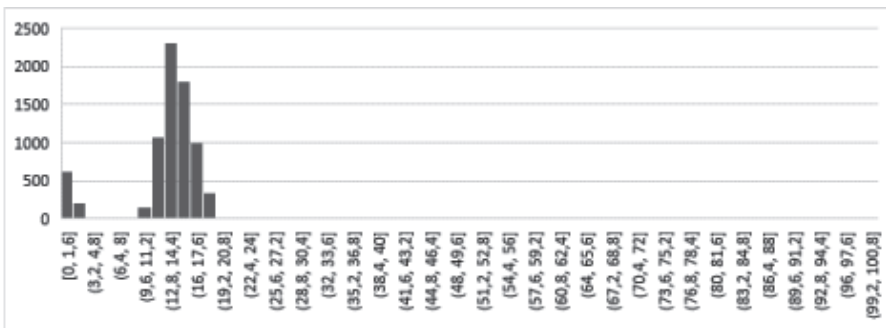
Nota: datos tomados de la EAM (2018)
Nota: error estándar robustos en paréntesis y ***p < 0,01, **p < 0,05 y *p < 0,1

Adicional a esto, el residuo del modelo es el progreso técnico, el cual no es medido por ninguna variable proxi, pero permite inferir que los establecimientos del sector manufacturero en Colombia tienen una participación de la tecnología alta en comparación con los factores de producción (capital y trabajo), la cual está por el orden de 6,31% [Eq. 10].

Por otra parte, los FPT de los establecimientos manufactureros suman 1,18, por lo que el sector presenta economías a escala crecientes para el año 2018; además, los hallazgos permiten inferir que el factor trabajo resulta más productivo que el capital empleado en el proceso de producción de los establecimientos de este sector.

La distribución del logaritmo natural del valor agregado en los establecimientos del sector manufacturero en Colombia demuestra que la mayoría de las empresas se aglomeran entre 9,6 y 20,8, lo que evidencia que la mayor parte de estas empresas son pymes y no logran generar un valor agregado significativo, tal como se muestra en la figura 1.

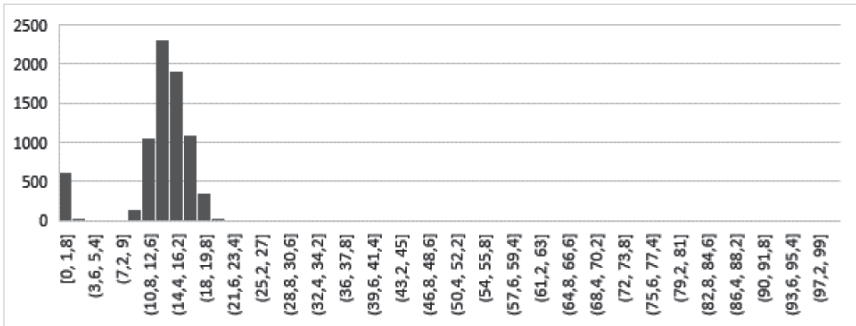
Figura 1.
Distribución del logaritmo natural del valor agregado.



Nota: datos tomados de la EAM (2018)

La distribución del capital en los establecimientos manufactureros muestra que la mayor parte de las empresas emplean poco capital, lo que lleva a afirmar que gran parte de los establecimientos son pequeños y se aglomeran entre 7,2 y 19,8, ver figura 2.

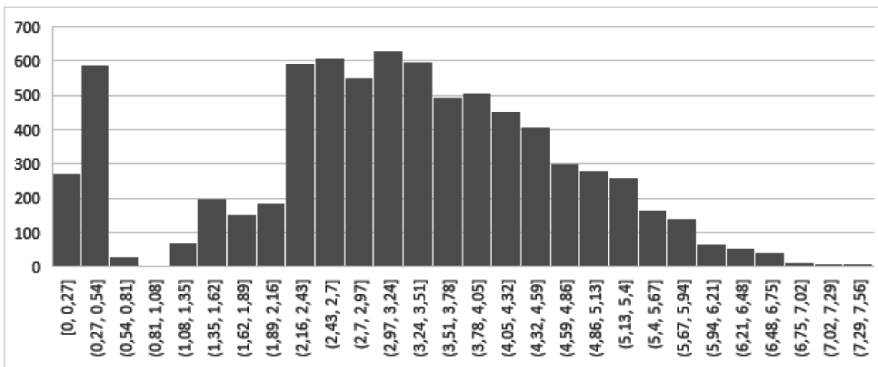
Figura 2.
Distribución del logaritmo natural capital.



Nota: datos tomados de la EAM (2018).

En lo que respecta a la mano de obra, la cantidad de trabajadores contratados por los establecimientos manufactureros en Colombia se ubican en el rango de 2,16 y 4,59 (después de aplicar logaritmo natural), mostrando así que las empresas estudiadas son pequeñas, ver figura 3.

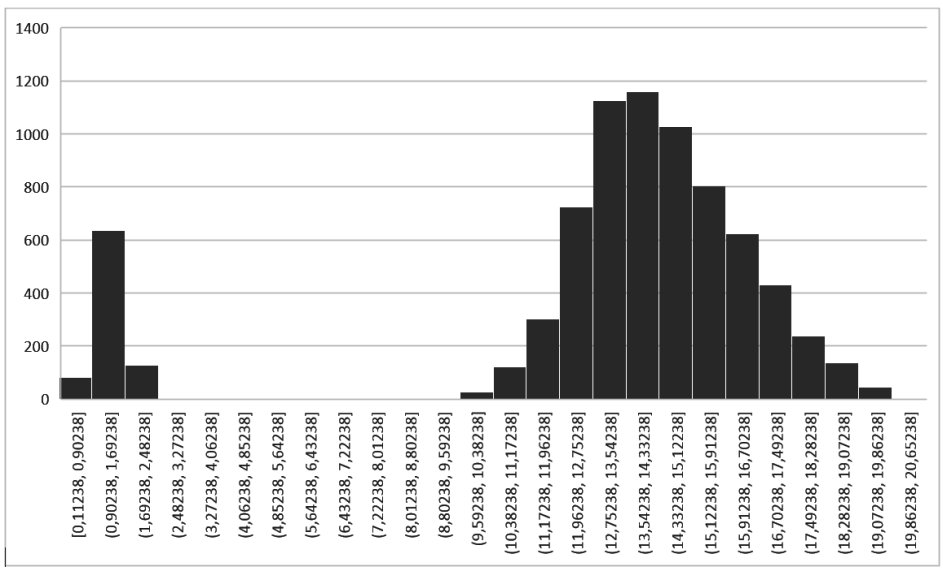
Figura 3.
Distribución del logaritmo natural trabajo.



Nota: datos tomados de la EAM (2018).

La productividad total de los factores en los establecimientos del sector manufacturero da cuenta de economías de escala creciente, en donde la productividad del factor trabajo es mayor que la del capital. Sin embargo, la mayor parte de las empresas se ubica en promedio en un valor agregado de 13,55, dentro de un valor máximo de 99,23.

Figura 4.
Distribución de la productividad total de los factores.



Nota: datos tomados de la EAM (2018).

Consideraciones finales

Abordar el crecimiento económico permite analizar los diferentes comportamientos de la productividad total de los factores de producción con que disponen las diferentes economías; en este sentido, Wang (2020) planteó que la función de producción Cobb Douglas juega un rol importante en los análisis cuantitativos de algunos factores que influyen en el crecimiento económico, tales como trabajo, tecnología y capital. Además de confirmar que la innovación tecnológica se constituye como determinante para el crecimiento de la economía local.

Bajo esta lógica, en un estudio realizado por Hofman *et al*. (2017), los autores presentan un análisis del crecimiento económico, la productividad y

sus determinantes en cinco países de América Latina (Argentina, Brasil, Chile, Colombia y México) durante el periodo 1990-2010, encontrando que en promedio la productividad total de los factores fue negativa en los últimos 20 años, lo que indica limitaciones por parte de los diferentes países para hacer que sus economías funcionen de manera eficiente.

En ese mismo sentido, Camino, Armijos y Brito (2020) analizaron la productividad empresarial en el sector manufacturero y el crecimiento económico en Ecuador, estimando una función de producción tradicional con la metodología Cobb Douglas, y en donde se encontró que en el sector manufacturero es intensivo el consumo de materias primas, seguido por el empleo y el capital, además la productividad total de los factores presentó un bajo porcentaje de crecimiento (0,31%) durante el periodo 2007-2017, compartiendo así los resultados del estudio adelantado por Hofman *et al*. (2017).

En un contexto particular, Benites *et al*. (2020) realizaron un estudio empírico a 152 empresas, buscando analizar los factores claves de la productividad sostenible en las pymes de Perú y que se asocian con la competitividad. Dentro de los resultados de este estudio, se encontraron diez factores determinantes para la productividad de las empresas (puestos de trabajo, gestión de la seguridad ocupacional, comercialización, selección y capacitación del capital humano, información en los estados de explotación, alianzas estratégicas, comercialización, gestión y certificación en calidad, uso de la tecnología en procesos productivos y planeamiento estratégico).

Además, para el caso colombiano, Murcia y García (2011) estudiaron los grupos económicos y la productividad, utilizando para ello datos de la Encuesta Anual Manufacturera (EAM) elaborada por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), encontrando que la productividad es mayor para las organizaciones de grupos empresariales que para las iniciativas individuales, esto debido a que las empresas grupales se encuentran ubicadas en sectores más productivos e invierten mayores cuantías en activos fijos.

Por otro lado, a partir de los resultados obtenidos en el desarrollo de esta investigación, se puede plantear que los factores de producción (capital y trabajo) son determinantes en la generación de valor agregado en los establecimientos del sector manufacturero en Colombia. El factor trabajo exhibe mayor nivel de productividad en comparación con el factor capital y la suma de estos (PTF) da cuenta de cómo el sector manufacturero presenta economías a escala creciente para el año 2018. Sin embargo, es pertinente mencionar que la mayor parte de las empresas que constituyen este sector son pequeñas y medianas, tal como se expresó en los resultados, situación que condiciona las posibilidades de contar con recurso humano calificado

para realizar el manejo de datos, ya que esta actividad se constituye en un insumo relevante a la hora de tomar decisiones empresariales referidas al crecimiento de dichos establecimientos.

Referencias bibliográficas

Arango, H. (1993). "Ecuación de la frontera de posibilidades de producción utilizando la función Cobb Douglas". *Lecturas de Economía* (39), pp. 154-182. Obtenido de: https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4833721

Bellod, J. (2011). "La función de producción Cobb Douglas y la economía española". *Revista de Economía Crítica* (12), pp. 9-38. Obtenido de: http://revistaeconomiacritica.org/sites/default/files/revistas/n12/REC12_Articulo_2_bellod.pdf

Benites, L.; Ruff, C.; Ruiz, M.; Matheu, A.; Inca, M. y Juica, P. (2020). "Análisis de los factores de competitividad para la productividad sostenible de las pymes en Trujillo (Perú)". *Revista de Métodos CuantitativoS Para la Economía y la Empresa*, 29, pp. 208-236. Obtenido de: https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7426429

Bermúdez, D. y González, M. (2019). "Producción de petróleo y gas en Venezuela: análisis mediante la función de Cobb Douglas". *Revista UIS Ingenierías*, 18(3), pp. 183-192. Obtenido de: https://revistas.uis.edu.co/index.php/revistauisingenierias/article/view/6397/9671

Bravo, E. (2014). "Determinantes del crecimiento económico con presencia de instituciones públicas en México". *Economía Informa* (384), pp. 91-108. doi:https://doi.org/10.1016/S0185-0849(14)70412-8

Briones, X.; Morelo, L. y Calderón, O. (2018). "La función de producción Cobb Douglas en el Ecuador". *Revista Tendencias*, 19(2), pp. 45-73. doi:https://doi.org/10.22267/rtend.181902.97

Camino, S. (2017). "Estimación de una función de producción y análisis de la productividad: el sector de innovación global en mercados locales". *Estudios Gerenciales* (33), pp. 400-411. doi:https://doi.org/10.1016/j.estger.2017.10.004

Camino, S.; Armijos, G. y Brito, L. (2020). *Productividad empresarial en el sector manufacturero y crecimiento económico en Ecuador para el periodo 2007-2017. Gestión estratégica, crecimiento económico y productividad*. Obtenido de: http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/15734

Feraudi, P. y Ayaviri, D. (2018). "La función de producción Cobb Douglas y su aplicación en la economía boliviana". *Innova*, 3(4), pp. 70-82. Obtenido de: https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6779625

Hofman, A.; Mas, M.; Aravena, C. y Fernández, J. (2017). "Crecimiento eco-

nómico y productividad en Latinoamérica: el proyecto LA-KLEMS". *El Trimestre Económico*, 2(334), pp. 259-306. Obtenido de: http://www.scielo.org.mx/pdf/ete/v84n334/2448-718X-ete-84-334-00259.pdf

Mejía, P.; Ochoa, S. y Díaz, M. (2013). "De la recesión a la recuperación: producción y empleo en México y el Estado de México". *Revista Problemas del Desarrollo*, 173, pp. 133-162. Obtenido de: https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=11826145007

Montes, F. y Sánchez, J. (2017). "Medición económica de las tecnologías de la información y las comunicaciones en Colombia a través de la función Cobb Douglas". *Entramado*, 13(2), pp. 72-91. Obtenido de: https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6407157

Montoya, O. y Soto, J. (2011). "Estimación de la eficiencia técnica de las economías de los departamentos cafeteros de Colombia aplicando la función Cobb Douglas translogarítmica con fronteras estocásticas y datos de panel". *Scientia et Technica* (47), pp. 83-88. Obtenido de: https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4520242

Munguía, R.; Davalos, J. y Urzua, S. (2019). "Estimation of the Solow-Cobb-Douglas economic growth model with a Kalman filter: An observability-based approach". *Heliyon*, 5, pp. 1-8. doi:https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e01959

Murcia, M. y García, M. (2011). "Grupos económicos y productividad en Colombia, una mirada a la encuesta anual manufacturera". *Innovar*, 21(40), pp. 189-198. Obtenido de: https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/35134/35413

Reynès, F. (2019). "The Cobb–Douglas function as a flexible function: a new perspective on homogeneous functions through the lens of ut elasticities". *Mathematical Social Sciences*, 97, pp. 11-17. doi:https://doi.org/10.1016/j.mathsocsci.2018.10.002

Vásquez, B. y Corrales, S. (2017). "Industria del cemento en México: análisis de sus determinantes". *Revista Problemas del Desarrollo*, 188(48), pp. 113-138. Obtenido de: https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=11857343006

Vîlcu, G. (2011). "A geometric perspective on the generalized Cobb–Douglas production functions". *Applied Mathematics Letters*, 24, pp. 177-783. doi:https://doi.org/10.1016/j.aml.2010.12.038

Wang, L. (2020). "The Application of Douglas Production Function in Urban Local Economic Growth Management Under Computer Big Data". *Journal of Physics: Conference Series*, 1.578, pp. 1-5. doi:-doi:10.1088/1742-6596/1578/1/012117

Yuan, C.; Liu, S. y Wu, J. (2009). "Research on energy-saving effect of technological progress based on Cobb–Douglas production function". *Energy Policy*, 37, pp. 2.842-2.846. doi:https://doi.org/10.1016/j.enpol.2009.04.025

Capítulo 8

El capital humano desde los reportes integrados: avances para la generación de valor en una empresa colombiana

Deisy Nohemí Sánchez Villamil.
Contadora Pública, estudiante de maestría en Contabilidad y Finanzas. Docente investigadora del Programa de Contaduría Pública, Facultad de Contaduría y Finanzas Internacionales de la Fundación Universitaria Compensar, Sede Bogotá. Líder del Semillero de Investigación SICUP.
Correo electrónico: dlsanchezv@ucompensar.edu.co
ORCID: 0000-0002-4057-0687

Andrés Felipe Sánchez Becerra.
Técnico profesional en Contabilidad. Estudiante de octavo semestre del Programa de Contaduría Pública, Facultad de Contaduría y Finanzas Internacionales de la Fundación Universitaria Compensar. Integrante del Semillero SICUP.
Correo electrónico: afsanchezbecerra@ucompensar.edu.co
ORCID: 0000-0001-6267-0307

Nancy Janeth Cañaveral Vargas.
Tecnóloga en Gestión Tributaria y Financiera, técnico profesional en Contabilidad. Estudiante de octavo semestre del Programa de Contaduría Pública, Facultad de Contaduría y Finanzas Internacionales de la Fundación Universitaria Compensar. Integrante del Semillero SICUP.
Correo electrónico: njcanaveral@ucompensar.edu.co
ORCID: 0000-0003-3068-6632

Resumen

El conocimiento acerca de la situación financiera de una organización es fundamental para la toma de decisiones con respecto al futuro económico de esta; a lo largo del siglo XXI y con el aumento de la necesidad de evaluaciones integrales de las organizaciones para conocer su nivel financiero y sus aspectos sociales y ambientales, la rendición de cuentas ha tomado cada vez mayor relevancia en los diversos grupos de interés.

Por ello, los reportes integrados se han consolidado como instrumentos que responden a las necesidades de transparencia organizacional, todo ello con el propósito de otorgar información relevante a las partes interesadas. Adicionalmente, han sido instaurados como mecanismos que consolidan la gestión estratégica del gobierno corporativo, con un entorno social, ambiental, económico y cultural dentro de organización, en otras palabras, con sus capitales. Desde esta perspectiva, el capital humano se consolida como la estrategia para conocer el estado actual de los colaboradores de una organización y c**ó**mo estos permiten generar valor a la organización en el tiempo. De esta forma, el objetivo del presente documento es establecer el crecimiento de este capital desde la información no financiera presentada en los reportes integrados de una empresa colombiana y cómo este permite generar valor para la organización y para sus diversos grupos de interés.

Palabras clave: capital humano, creación de valor, reporte integrado, rendición de cuentas, transparencia informativa

Human capital from the Integrated Reports: Advances for the generation of value in a Colombian company

Abstract

Knowledge about the financial situation of an organization is fundamental for decision making regarding its economic future; throughout the 21st century and with the increasing need for comprehensive assessments of organizations to know their financial level and their social and environmental aspects, accountability has taken on increasing relevance in the various stakeholders.

Therefore, Integrated Reports have been consolidated as instruments that respond to the needs of organizational transparency, all with the purpose of providing relevant information to stakeholders. Additionally, they have been established as mechanisms that consolidate the strategic management of corporate

governance, with a social, environmental, economic and cultural environment within the organization, in other words, with its capitals.

Now, from this perspective, human capital is consolidated as the strategy to know the current state of an organization's collaborators and how these allow the organization to generate value over time. In this way, the objective of this document is to establish the growth of this capital from the non-financial information presented in the integrated reports of a Colombian company and how this allows to generate value for the organization and its diverse groups of interest.

Keywords: *human capital, value creation, integrated reporting, accountability, information transparency*

Identificación de la investigación

El presente documento es producto del trabajo realizado en el proyecto de investigación *Reportes corporativos en las pymes colombianas: una propuesta metodológica*, aprobado por acta de inicio No. 222020 y financiado por la Fundación Universitaria Compensar.

Introducción

El declive de la situación financiera en el año 2008 fue el argumento principal por el cual las compañías de todos los sectores se empeñaron por presentar una información transparente y de confianza, la cual debía transmitir la operación de las compañías en todos sus ámbitos (Correa García, 2016).

> Los reportes integrados surgen en un momento en que las empresas después de muchos intentos desearon mostrar la relación de sus resultados financieros con su impacto en el ambiente; por ello, se han dado cuenta de que la tradicional manera de informar no es suficientemente adecuada para mostrar la realidad de la empresa a los grupos de interés. A partir de esto y de la evolución del mercado, ante la mayor cantidad de sucesos ambientales y sociales en torno a las organizaciones, se hace necesaria una mejor comunicación de la información (Correa García, 2016, p. 6).

Por este motivo, los reportes integrados empiezan a formar parte de las compañías, teniendo como objetivo mejorar la rendición de cuentas y promover

un enfoque más coherente e integral, donde se pueda comunicar una visión más completa de cómo la compañía crea valor a corto, mediano o largo plazo. Toda empresa aborda diferentes aspectos que son clave para su buen funcionamiento; dentro de un reporte integrado, se traducen al concepto de "capitales", los cuales son una parte fundamental para la elaboración de dichos informes. "Los capitales son inventarios de valor que aumentan, disminuyen o se transforman a través de las actividades y salidas de la organización" (IIRC, 2013, p. 12). Siguiendo esta definición, existen diferentes tipos de capitales con los cuales cuenta una compañía; estos se clasifican de la siguiente manera: capital financiero, capital industrial, capital intelectual, capital humano, capital social y relacional y el capital natural (IIRC, 2013).

El capital humano es una parte fundamental dentro de cualquier compañía sin importar su tamaño, historia o músculo financiero, puesto que, gracias a este, la empresa puede lograr las metas requeridas, generar un crecimiento económico a través del tiempo, crear una destreza eficiente para producir bienes y servicios donde su lugar de destino es el mercado, además de muchos más beneficios que, combinados con otros factores esenciales dentro de su proceso laboral (como lo es el trabajo y la tecnología), logran una generación de valor amplia que al final se verá reflejada dentro de los respectivos reportes integrados de cada compañía y que, gracias a esta información, tendrá el fin de observar cómo la compañía da un manejo adecuado y eficaz respecto a su capital humano.

Este es el caso de la Empresa de Telecomunicaciones Bogotá (ETB), que desde su creación ha implementado diferentes maneras de crecimiento, adaptándose a los cambios con el paso del tiempo y tratando de mostrar una información fiel y oportuna de todos sus componentes empresariales, tanto financieros como no financieros, y creando reportes e informes comparables para poder evidenciar los cambios más significativos que ocurren dentro de la organización.

Es así que el objetivo de este documento es establecer el crecimiento del capital humano desde el 2018 hasta el 2019 en la Empresa de Telecomunicaciones Bogotá (ETB) a través de la información no financiera presentada en sus reportes integrados. De esta forma, se busca evidenciar la importancia que tiene el capital humano en la generación de valor dentro de una organización y examinar los valores agregados que la compañía le otorga a este capital. Por ello, el presente documento redunda en la siguiente pregunta de investigación: ¿cuál ha sido el crecimiento del capital humano en la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ETB entre los años 2018 y 2019?

Marco de referencia

Descripción general de los reportes integrados y sus características

Un Reporte Integrado (RI) busca explicar cómo la organización interrelaciona los recursos utilizados (capitales), con el propósito de proveer información financiera y no financiera a los usuarios de la información (tanto internos como externos), siendo relevante y de gran utilidad en la toma de decisiones de la compañía (Barbei, Graciela y Florencia, 2017). El informe integrado explica cuál será el camino a tomar por la empresa para que se logre posicionar en virtud de sus valores, su visión corporativa y el uso de los capitales, supervisada por los órganos de gobierno respectivos (Oyarce y Gallizo, 2018).

Es interesante observar que los objetivos de los reportes integrados no son totalmente diferentes a los de las Normas Internaciones de Información Financiera (NIIF), pues si bien los reportes integrados recogen información no financiera para poder tener una visión más completa de la compañía y profundizar más en esta, no deja de lado la información financiera que será de utilidad para inversionistas, proveedores, clientes y demás agentes externos que necesiten de ella, tal y como lo describe el objetivo principal de las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF (Navarrete, Orellana y Moraga, 2017). Sin embargo, desde la academia se siguen nutriendo los avances y la difusión de estos informes.

> A pesar de que las incipientes investigaciones demuestran que existe una relación positiva entre la presentación del reporte y, por ejemplo, los resultados financieros, se hace presente la necesidad de profundizar en la investigación académica de los beneficios del Reporte Integrado <IR>. En perspectiva, también se debe tener claro que este movimiento es relativamente reciente, lo que otorga un nuevo e inexplorado campo para el desarrollo de nuevo conocimiento (Barbei, Graciela y Florencia, 2017, p. 68).

Ahora bien, tal y como se resaltó anteriormente, el objetivo principal de los RI es la creación o generación de valor a través del tiempo y para poder llegar a este punto, existe un modelo que trabaja con los seis (6) capitales a disposición, los cuales al final del proceso estarán representados con un valor agregado, dando una equivalencia entre los capitales iniciales y los capitales usados o terminados. Este proceso es presentado en la tabla 1.

Tabla 1.
Proceso de creación de valor.

1	2	3	4
MISIÓN Y VISIÓN	**RIESGOS Y OPORTUNIDADES**	**ASIGNACIÓN DE RECURSOS**	**PERSPECTIVAS**
Financiero	Financiero	Humano	Humano
Industrial	Industrial	Relacional	Relacional
Intelectual	Intelectual	Natural	Natural

Fuente: realización propia con base en Barbei, Graciela y Florencia (2017)

Es así que el poder generar reportes integrados trae consigo ciertos beneficios en la creación de valor tanto al interior de la organización como en su exterior. Uno de estos beneficios y el más común es que las compañías que generan RI crean con más facilidad valor económico sobre el resto de compañías situadas en el mercado (Barbei, Graciela y Florencia, 2017). Sin embargo, existen otros beneficios que son presentados en la tabla 2.

Tabla 2.
Beneficios del reporte integrado.

Beneficios de elaborar un reporte integrado
Dimensiones internas
• Mejora la comprensión sobre indicadores de desempeño. • Clarifica la articulación entre el desempeño financiero y no financiero. • Permite una visión holística de la estrategia de la compañía. • Identifica los puntos donde el control interno puede ser mejorado. • Mejora la administración del riesgo. • Mejora la eficiencia en las actividades productivas. • Mejora la relación con las partes interesadas.
Dimensiones externas
• Entrega información en un mundo con creciente número de inversionistas socialmente responsables. • Otorga ambiente para la emisión de indicadores de sustentabilidad, cada vez más solicitados por el mercado. • Otorga información no financiera, estructurada y utilizada en servicios especializados. • Es útil para análisis de inversionistas. • Satisface las necesidades de consumidores que consideran la sustentabilidad en sus decisiones de compra. • Otorga credibilidad hacia empresas proveedoras o compradoras. • Mejora la reputación de marca, sobre todo entre las primeras en reportar, ya sea en su sector o país. • Disminuye el riesgo de reputación.

Fuente: realización propia con base en Barbei, Graciela y Florencia (2017)

Descripción del capital humano desde la perspectiva del reporte integrado

El reporte integrado identifica seis tipos de capital, tal y como se mencionó anteriormente; sin embargo, no es obligatorio adoptar esta categorización, puesto que el Marco Internacional de Reporte Integrado establece que las organizaciones son libres de adoptar estas categorías. No obstante, en una compañía, una parte esencial y fundamental para la creación de valor es su "capital humano", que según el IIRC (2013) son "las capacidades y experiencias de las personas y sus motivaciones para mejorar procesos, productos y servicios, y la suficiencia para comprender, desarrollar e implementar la estrategia de una organización" (p. 13).

Además de la definición aportada por la IIRC, el capital humano es descrito por varios autores (Schultz, Becker, Belamaric) desde diferentes puntos de vista. Sin embargo, si se ahonda en el significado, todos apuntan a lo mismo: el valor en términos de formación y productividad de una persona o un grupo de personas que traen múltiples beneficios a la compañía para la que laboren, pues esto las hace más efectivas y rentables, lo cual es de vital importancia en una economía tan variable, donde la cualidad que puede marcar la diferencia es el conocimiento aportado por el capital humano adquirido por cada empleado (Pérez y Castillo, 2016).

En la década de los años 60, los trabajadores no eran considerados como un activo importante de la empresa, solo eran una parte más del engranaje productivo dentro de estas compañías tradicionales, pero a partir de esta década y gracias a los trabajos de investigación de profesionales en el campo, se han podido categorizar dentro de este concepto de "capital humano", sentando las bases administrativas para una satisfacción del factor trabajo tanto en lo laboral como en lo humano (Bernal y Mantilla, 2011).

En este sentido, las condiciones de trabajo son un factor fundamental para los resultados esperados dentro de una compañía, ya que una optimización de estas condiciones se traduce como creación de valor. Un método de optimización de trabajo es el factor tecnología, donde en la actualidad se ha convertido en una extensión del ser humano que le permite una gestión más eficiente en cualquier proceso y en cualquier momento. La tecnología les permite a las empresas conocer el grado de cumplimiento de sus trabajadores frente a las tareas asignadas y según estos datos pueden considerar ciertos planes de capacitación (si se considera conveniente) o medidas administrativas pertinentes (Cámara de Comercio, 2017).

Otro método para que el capital humano sea más eficiente en la generación de valor es la capacitación en las empresas, la cual se debe tomar como inversión y como objetivo estratégico para su propio desarrollo organizacional y no como simples gastos de los cuales no se espera un beneficio futuro (material o inmaterial). Lo anterior, dado que las capacitaciones le proporcionan al capital humano las habilidades suficientes y adecuadas para poder generarle a la compañía una ventaja competitiva en el mercado globalizado, dado que sus trabajadores son su factor pensante y de ellos depende a qué nivel de competitividad está la producción de la empresa frente a bienes y servicios; estos conocimientos son los que se reflejan en la creación de valor a corto, mediano y largo plazo (Coronel, 2010).

> En el caso del capital humano, que para muchas empresas consiste en el principal factor de generación de ingresos y de posicionamiento, e incluso de la valoración comercial de la organización, se trata de personal seleccionado cuidadosamente por su nivel de calificación y aptitudes personales, que en forma permanente se está actualizando individualmente y a través de los programas de formación en el trabajo que las compañías diseñan para propiciar mejores interacciones y resultados del personal (Bernal y Mantilla, 2011, p. 211).

Cuando se habla de generación de valor, no solo se establece una relación a nivel monetario, sino también de la valoración de las experiencias y habilidades contraídas a lo largo del tiempo, en donde una buena gestión de competencias puede atribuirle al capital humano cierto nivel de satisfacción por los logros alcanzados. La ventaja de tener una gestión por competencias es que esta se vuelve tangible y, por lo tanto, una característica medible para evaluar las fortalezas y debilidades de productividad de cada trabajador (Universidad Tecnológico de Monterrey, 2012).

El capital humano enriquece a la economía, ya que se pasa de habilidades físicas, de explotación y transformación de materias primas a la aplicación de conocimientos, satisfacción de necesidades sociales y solución de problemas. “Hasta ahora parece inconcebible una organización sin capital humano, puesto que ni la robótica, ni el uso y avance de la tecnología, las innovaciones y nuevos descubrimientos son capaces de sustituir a las personas” (Torres y Ermila, 2009, p. 69).Ahora bien, cabe aclarar que el capital humano no es sinónimo de recurso humano, pues, como se ha mencionado desde un principio, el primero hace referencia a la suma de conocimientos y habilidades en la cual las mismas compañías deben invertir para así tener una competitividad determinante como organización y el segundo, aunque importante y de los primeros utilizados en las empresas por hacer referencia a la fuerza laboral en

sentido general, necesita ser explotado, en el buen sentido de la palabra, para capacitar a ese personal en otros aspectos y así poder retornar en beneficios a la organización (Torres y Ermila, 2009).

Dado lo anterior, existen cuatro componentes evaluativos dentro del capital humano que nos permiten identificar, desde los reportes integrados, una forma de demostrar el total de inversión por parte de la compañía a este capital, pero que, como complemento a estos elementos, existen además cuatro factores necesarios para una óptima evidencia del crecimiento de este capital; estos componentes son presentados en la tabla 3. Estos elementos serán analizados en la empresa objeto de estudio.

Tabla 3.
Elementos del capital humano.

ELEMENTO	DESCRIPCIÓN
Capacidad	Compuesta a su vez por habilidad, conocimiento y talento, hace referencia a la destreza para realizar las actividades inherentes al trabajo a desempeñar. En síntesis, es la capacidad aptitudinal, de dominio y familiarización con una tarea o labor específica.
Comportamiento	Son las conductas y actuaciones que dejan entrever la ética, los valores y confianza en sí mismo al momento de realizar labores y de tener estímulos o presiones ante alguna situación.
Esfuerzo	Es la aplicación consciente de unos recursos mentales y físicos con un fin concreto. Es en sí el aporte personal a enriquecer sus capacidades y convertirlas en capital humano.
Tiempo	Este componente, a diferencia de los anteriores, no forma parte como tal del cuerpo o la mente de los trabajadores, sin embargo, va de la mano del esfuerzo, pues es la unidad de medida cronológica del tiempo de dedicación y esfuerzo, ya sea en horas trabajadas o en sacar adelante una carrera; ambas con el fin de dar ese aporte al trabajo productivo.
FACTORES	**DESCRIPCIÓN**
Satisfacción intrínseca	Factores inherentes al empleo y sus tareas: reto del trabajo, interés en el mismo, uso de creatividad y otras competencias en particular, aspectos agradables de la interacción social.
Reconocimiento de logros	Respeto de compañeros, experimentar la estima. También puede provenir de fuentes externas.
Oportunidad de desarrollo	Oportunidades de aprender, desarrollarse y progresar en la propia organización.
Recompensas económicas	Compensaciones y beneficios, en especial relacionados a la productividad.

Fuente: elaboración propia con datos tomados de Fernández (2019)

Metodología

La metodología que se desarrolla en este documento es de carácter cualitativo, puesto que esta puede definirse como "la investigación que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable" (Castaño y Quecedo, 2002, p. 4). De esta forma, lo que se pretende es establecer los avances que ha tenido la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá (ETB) en su capital humano durante los años 2018 y 2019. En este sentido, la estrategia de investigación es el estudio de caso, tomando así a la empresa ETB como objeto principal de estudio en esta investigación.

Ahora bien, la técnica de investigación usada es la observación y la revisión documental de los reportes integrados anuales publicados por esta empresa en los años 2018 y 2019. Una vez revisados estos dos reportes, se realiza un proceso de caracterización para identificar los mecanismos que dan origen al capital humano. Posteriormente, se realiza un proceso de comparación para establecer los posibles avances.

Descripción de la organización analizada

Como ya se mencionó anteriormente, la compañía a evaluar dentro de esta investigación será la empresa ETB (Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá), la cual nació el 28 de agosto de 1884, solo 8 años después de que se patentara el teléfono. Comenzó labores con tres empleados, dos conmutadores y 200 líneas telefónicas. Prestaba servicio únicamente al Gobierno, pero debido a la gran demanda, en 1940, se extendió al comercio y a las viviendas, puesto que contaba con 8.649 teléfonos. En 1968 instalaron el primer teléfono público monedero de la ciudad y no fue sino hasta 1998 que ETB se convirtió en una empresa nacional iniciando servicios de larga distancia donde, cuatro años después, en 2002, los teléfonos monederos que había fueron reemplazados por teléfonos prepagos con tarjeta (ETB, 2015).

Desde el año 2013, la empresa ETB ingresó al mundo de la telefonía móvil (ETB Móvil); en 2014 lanzó servicios de telefonía móvil 4G adquiriendo el 75% de la compañía Skynet. En la actualidad, la oficina principal de la empresa está ubicada en Bogotá en la Carrera 8 #20-56, cuenta con 2.740 empleados y ofrece cuatro servicios: telefonía fija (local y de larga distancia), internet (fijo y móvil), televisión y telefonía móvil (planes prepago y pospago) (ETB, 2015).

ETB manifiesta que el capital humano es lo más importante y es por lo cual se han convertido en una empresa líder en el sector de las telecomunicaciones en Colombia. Desde el año 2010 al 2015 ha publicado sus respectivos informes de gestión, pero, a partir del año 2016, optó por incorporar a su compañía la construcción y expedición de reportes integrados como un mecanismo de evaluación integral en todos los aspectos de la empresa para la creación de valor en esta y desde ese año hasta la actualidad lo ha venido realizando anualmente.

Resultados

De acuerdo a lo mencionado en el apartado anterior, el capital humano desde la perspectiva del reporte integrado está basado en los elementos de: capacidad, comportamiento, esfuerzo y tiempo. Por ello, un primer aspecto a evaluar dentro de la compañía y para dar cuenta del crecimiento de este capital es la capacidad de sus trabajadores, la cual, como se describió anteriormente, se subdivide en tres elementos más: habilidad, conocimiento y talento.

Estos tres elementos son abordados en un apartado del reporte integrado de esta empresa denominado **"Nivel de Competencias"**, el cual es un proceso de seguimiento y acompañamiento por parte de la compañía a sus trabajadores con el propósito de retroalimentar y ajustar acciones de mejora (de ser necesario) en sus disposiciones para realizar tareas específicas y mejorar su eficiencia al momento de ejercer sus funciones dentro de la empresa (ETB, 2019). A continuación, se presenta la tabla 4, la cual presenta el nivel de competencias del capital humano de la empresa objeto de estudio.

Tabla 4.
Nivel de competencias.

Competencias	Vocación de servicio	Liderazgo organizacional	Orientación al logro	Gestión digital	Generación de valor	Trabajo en equipo
2018	80%	76%	78%	78%	No aplica	No aplica
2019	90%	90%	89%	85%	92%	90%

Fuente: elaboración propia con base en la información presentada en los reportes integrados de la organización objeto de estudio

Es de resaltar que en el 2018 la orientación al logro de los trabajadores fue de 78% y en el 2019 aumentó a un 89%, un 11% de aumento de efectividad

con respecto al año anterior, demostrando una buena gestión por parte de ETB para con sus trabajadores con respecto a otorgarles los elementos de trabajo suficientes para un apropiado desempeño de sus funciones. Ahora bien, en los dos últimos apartados (generación de valor y trabajo en equipo) del año 2018 de la tabla 4, no hay un porcentaje de evaluación puesto que es al siguiente año (2019) que se agregan estas dos nuevas competencias y se les realiza la respectiva evaluación.

Dentro de este nivel de competencias, se necesita un buen porcentaje de conocimiento para ejercer las funciones de manera óptima, puesto que el profesional necesita de una constante actualización tanto en el soporte conceptual como en la formación práctica para la correcta ejecución de los procesos que tiene a cargo. Por ello, ETB destina una inversión anual para las capacitaciones de sus colaboradores; estas son clasificadas en tres tipos: corporativa, específica y complementarias. La primera se da en el ingreso del trabajador con el fin de una socialización de procesos y funciones; la segunda tiene como fin que el trabajador se mantenga actualizado con las últimas tendencias del mercado u otro tipo de información necesaria para el desarrollo de sus funciones y la tercera es una libertad de elección, ya sea para estudio de segunda lengua (inglés), desarrollo de habilidades personales en el trabajo o innovación (ETB, 2019). En la tabla 5 se presentan los niveles de capacitación de la empresa ETB de los años 2018 y 2019 bajo los diferentes niveles de los colaboradores.

Tabla 5.
Niveles de capacitación.

Años	Alta gerencia	Gerencia	Coordinación	Ejecución	Técnicos	Operativos
2018	172	2.034	3.410	14.105	14.210	17.660
2019	483	2.361	13.702	11.484	6.988	15.826

Fuente: elaboración propia con base en la información presentada en los reportes integrados de la organización objeto de estudio.

La tabla 5 permite observar una tendencia bastante interesante, la cual consiste en que las capacitaciones en los mandos más altos aumentaron considerablemente de un año a otro (Alta gerencia, Gerencia, Coordinación), pero en los cargos de menor rango ocurrió todo lo contrario (Ejecución, Técnicos, Operativos). Esto requiere especial cuidado, ya que tanto altos mandos como trabajadores de planta requieren el mismo nivel de capacitación orientados a su cargo y sus funciones, para que en cada objetivo o meta que quieran realizar obtengan la mayor efectividad posible y aporten a la generación de valor

en el tiempo. Es de resaltar que ETB en 2018 invirtió 428 millones de pesos y en el 2019 invirtió 426 millones (solo 2 millones por debajo).

Así mismo, ETB tiene un **"Programa de Reconocimiento"** en donde su objetivo es que todos los empleados podrán reconocer y ser reconocidos por sus acciones en la compañía para estimular de forma individual y grupal el plan estratégico de la organización (ETB, 2018). Esto permite establecer una correlación entre el comportamiento y el reconocimiento de logros, factores importantes para el desarrollo del capital humano. Este programa se divide en cuatro categorías: significativo, distintivo, eficiencia y extra-milla. En el 2018, ETB entregó 3.031 reconocimientos en estas cuatro categorías, sin embargo, el reporte integrado de ese año no discriminó la cantidad de reconocimientos por cada categoría. Sin embargo, en el 2019, ETB entregó 7.053 reconocimientos, distribuidos en cinco categorías, incluyendo la nueva categoría de "Significativo VIP". En la tabla 6 se puede evidenciar esta distribución.

Tabla 6.
Programa de reconocimiento.

Año	Significativo	Significativo VP	Distintivo	Eficiencia	Extra-milla
2019	5.100	15	1.247	77	614

Fuente: elaboración propia con base en la información presentada en los reportes integrados de la organización objeto de estudio

De esta forma, ETB incentiva a sus trabajadores por su buen comportamiento; como se observa en la tabla 6, de los 7.053 reconocimientos otorgados, 5.100 fueron para la categoría de "Significativo", que representa el 72% de este total, la cual es descrita por ETB como aquella distinción de un trabajador por su comportamiento frente a un servicio o resultado (ETB, 2018).

Lo anterior permite establecer que para la empresa ETB el comportamiento es un elemento fundamental en el capital humano, no solo para poder acceder a un reconocimiento, sino que esto se traduce en una mayor facilidad a la hora de crear valor en el tiempo.

Ahora bien, el **esfuerzo** permanente dentro de una organización es vital a la hora de medir a sus trabajadores en términos de qué tan dispuestos están a querer mejorar para dar lo mejor de sí y poder optimizar procesos en su día a día. Este es otro elemento determinante para valorar el capital humano de una compañía, el cual va de la mano con la "Oportunidad de desarrollo"; este es un factor esencial para el capital humano, el cual fue descrito en la tabla 3.

En este sentido, ETB tiene una sección denominada "Medición del sentir del empleado" en donde realizan dos tipos de mediciones: la primera antes de proporcionar procesos, talleres, conferencias, procedimientos que hagan que sus empleados mejoren en algún ámbito laboral y la segunda, después de implementar estas mejoras para evaluar si estas acciones fueron eficaces (ETB, 2019). En la tabla 7 se presenta la medición del sentir del empleado, la cual se realizó de forma semestral, para el año 2018 fue de junio a diciembre y para el año 2019 fue de enero a julio. Así mismo, el primer tipo de medición se realizó en el 2018 y la segunda en el 2019.

Tabla 7.
Medición del sentir del empleado.

Periodos	Presidencia	Secretaría General	Comercial masivo	Operaciones	Informática	Experiencia y transformación	Capital humano	Empresarial y Gobierno	Financiera	Infraestructura
dic-18	77%	84%	77%	75%	80%	80%	71%	72%	80%	70%
jul-19	83%	85%	81%	77%	88%	85%	81%	74%	79%	72%

Fuente: elaboración propia con datos tomados de reportes integrados (2019).

De esta forma, la tabla 7 permite evidenciar dos componentes del capital humano: esfuerzo y tiempo. Adicionalmente, al observar los resultados de cada categoría, se establece que la mayoría de ellas aumentaron; esto permite reconocer que ETB muestra los resultados de su esfuerzo en crear valor en su capital humano por medio del tiempo que invierte en capacitar a sus colaboradores y que se evidencia en el sentir de los mismos, lo cual se hace visitable en la estrategia de oportunidad de desarrollo.

También se identifica que, de las diez áreas especificadas por ETB descritas en la tabla 7, solo una ("Financiera") bajó un 1% de efectividad, lo cual quiere decir que la implementación de estos procesos fue realmente alta, puesto que en 2018 el promedio de estas cifras fue del 74% y en 2019 fue del 77%, dando una mejora sustancial del 3% en la efectividad de estos procesos. Cabe resaltar que, a nivel general de la organización, el área donde hubo mayor impacto positivo fue en el área de "Capital humano"; aumentando diez puntos con respecto a la primera medición y siendo la que más aumentó con respecto a otras áreas evaluadas.

En síntesis, los resultados encontrados en ETB enfocados en el capital humano son muestra de la transformación de este en la compañía, los cuales en su mayoría son favorables para señalar su crecimiento. Sin embargo, se evidenció una disminución en las capacitaciones en las áreas operativas, siendo estas la prioridad en otros aspectos como recreación y salud.

De esta forma, estos resultados son muestra de una transformación del capital humano en el tiempo, puesto que las capacitaciones, el reconocimiento, la oportunidad de desarrollo y el esfuerzo de los colaboradores dan cuenta de un aumento de capital y, por ello, de una generación de valor para estos y para la organización misma.

Consideraciones finales

La Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ETB, empresa objeto de estudio de este trabajo, permitió establecer y reconocer los diversos procesos que son implementados en su quehacer para garantizar el crecimiento del capital humano y la generación de valor para los colaboradores y para la empresa misma en el tiempo. Aspectos como la capacidad, el conocimiento, el talento, el comportamiento, el esfuerzo y el tiempo son esenciales para conocer cómo el capital humano de una organización se puede transformar.

A su vez, factores como el reconocimiento de los logros, la oportunidad de desarrollo y las compensaciones económicas son necesarias para conocer el capital humano de la organización. En este sentido, los reportes integrados se consolidan como el mecanismo idóneo para conocer las iniciativas de las organizaciones por aumentar, mejorar y/o transformar este capital. Así mismo, estudiar y comparar la información presentada en estos permite ser un mecanismo para conocer el relacionamiento, los procesos de mejora y la relevancia de los colaboradores al interior de la organización, puesto que mejorar los procesos de capacitación requiere altos niveles de inversión.

De esta forma, ETB ha comprendido (establecido) que la mejor manera de crear valor en el tiempo es a nivel organizacional, invirtiendo en su capital humano, puesto que esto se traduce en la creación de valor en un tiempo determinado, puesto que estos valores agregados que ETB le otorga a sus trabajadores y a sus familias generan en ellos una motivación, un incentivo para continuar llevando a cabo sus labores eficientemente, influyendo en su crecimiento, tanto a nivel profesional como personal.

Gracias a estos beneficios, incentivos, planes de mejora, evaluaciones críticas y demás procesos implementados para un mejor ambiente laboral, ETB ha

sido reconocida como una compañía de calidad en todos sus aspectos, logrando un excelente modelo de negocio con la capacidad de tener una constante generación de valor a corto, mediano y largo plazo. ETB ha pasado de ser una empresa tradicional a ser una empresa moderna que acogió el reto de considerar a sus empleados más que una fuerza de trabajo, valorando su dedicación y esfuerzo, reconociéndolos como parte esencial de sus actividades.

Referencias bibliográficas

Barbei, A.; Graciela, N. y Florencia, A. (diciembre de 2017). "Reportes integrados: acercamiento desde la utilidad de la información". *CECIN*, pp. 1-12. Obtenido de archivo pdf: https://www.econo.unlp.edu.ar/frontend/media/32/12532/131a064f5f3f27c5b1ec1749dd573ba9.pdf

Bernal, C. y Mantilla, M. (19 de enero de 2011). "Aspectos generales del concepto capital humano". *Criterio Libre*, pp. 203-226. Obtenido de archivo pdf: https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3697483.pdf

Cámara de Comercio (2017). *Tecnología aplicada al capital humano se enfoca en la evaluación de desempeño*. Lima: Cámara de Comercio, Lima. Obtenido de archivo pdf: https://www.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/r791_2/infospechal.pdf

Castaño, C. y Quecedo, R. (2002). "Introducción a la metodolgía de investigación cualitativa". *Revista de Psicodidactica*, pp. 5-39. Obtenido de: https://www.redalyc.org/pdf/175/17501402.pdf

Coronel, A. (diciembre de 2010). "Capacitación del capital humano como una inversión para el desarrollo". *Eureka*, pp. 71-76. Obtenido de archivo pdf: https://www.psicoeureka.com.py/sites/default/files/articulos/eureka-7-2-10-13.pdf

Correa García, J. A. (junio de 2016). "Reportes integrados y generación de valor en las empresas colombianas incluidas de Sostenibilidad Dow Jones". *Cuadernos de Contabilidad*, pp. 73-108. Obtenido de archivo pdf: http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/14782/1/CorreaGarciaJaime_2016_ReportesIntegradosGeneraci%C3%B3n.pdf

Domínguez Ortega, O. O. (31 de julio de 2013). *Incentivos no monetarios y su influencia en la motivación para el desempeño laboral*. Obtenido de archivo pdf: http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Dominguez-Tito.pdf

ETB (30 de septiembre de 2015). *Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A E.S.P.* Bogotá: Empresa de Telecomunicacions Bogotá (ETB). Obtenido de archivo pdf: https://etb.com/corporativo/UploadFile/Presentaciones_Financieras/XII-Evento-de-Mercado-de-Capitales-Credicorp-Capital---ETB.pdf

ETB (31 de diciembre de 2018). *Reporte integrado ETB 2018*. Obtenido de archivo pdf: https://etb.com/transparencia/documents/Reporte-integrado-2018.pdf

ETB (31 de diciembre de 2019). *Reporte integrado ETB 2019*. Bogotá: ETB. Obtenido de archivo pdf: https://etb.com/transparencia/documents/Reporte-integrado-2019.pdf

Fernández, H. (13 de mayo de 2019). "Capital humano. ¿Qué significa para una empresa?". Obtenido de *Economía TIC*: https://economiatic.com/capital-humano/#:~:text=Davenport%20determina%20cuatro%20componentes%20del,total%20en%20el%20capital%20humano.

Flores Zambada, R. (mayo de 2006). *Factores que influyen en la rotación de personal en una organización*. Monterrey: Congreso Anual de la Academia de Ciencias Adminsitrativas. Obtenido de archivo pdf: http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/P37T14.pdf

IIRC (08 de diciembre de 2013). *Marco Internacional del Reporte Integrado*. Concejo Internacional de Reporting Integrado. Obtenido de archivo pdf: https://integratedreporting.org/wp-content/uploads/2015/03/13-12-08-THE-INTERNATIONAL-IR-FRAMEWORK-SPANISH-1.pdf

Male, C. y José, G. (31 de octubre de 2008). *Buenas prácticas para integrar la igualdad de género en las empresas*. Obtenido de archivo pdf: http://www.fundacionmujeres.es/img/Document/15025/documento.pdf

Ministerio de Eduación Nacional (31 de enero de 2019). *Sistema de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo*. Obtenido de archivo pdf: https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-362792_recurso_63.pdf

Navarrete, J.; Orellana, C. y Moraga, H. (01 de octubre de 2017). "Nuevo paradigma en la información corporativa". *Escuela de Administración de Negocios*, pp. 27-39. Obtenido de archivo pdf: file:///C:/Users/Windows/Downloads/2812-Texto%20del%20art%C3%ADculo-10308-1-10-20170622.pdf

Organización Internacional del Trabajo (2014). *Igualdad de género y no discriminación en la gestión del empleo*. Costa Rica: Organización Internacional del Trabajo. Obtenido de archivo pdf: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_326274.pdf

Oyarce, J. y Gallizo, L. (25 de septiembre de 2018). "Reporte integrado como herramienta de transparencia empresarial". *Revista Academia y Negocios (RAN)*, pp. 71-82. Obtenido de archivo pdf: file:///C:/Users/Windows/Downloads/Dialnet-ReporteIntegradoComoHerramientaDeTransparenciaEmpr-6750263.pdf

Parra, P. y Rodríguez, F. (05 de septiembre de 2015). *La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones*. Obtenido de achivo pdf: file:///C:/Users/Windows/Downloads/4602-Texto%20del%20art%C3%ADculo-9950-1-10-20160531.pdf

Peréz, D. y Castillo, J. (2016). "Capital humano, teorías y métodos: importancia de la variable salud". *Economía, Sociedad y Territorio*, pp. 651-673. Obtenido de archivo pdf.

Prieto Bejarano, P. G. (2013). *Gestión del talento humano como estrategia para la retención del personal*. Trabajo de grado, Universidad de Medellín. Repositorio Institucional, Medellín. Obtenido de archivo pdf: https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/160/Gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano%20como%20estrategia%20para%20retenci%C3%B3n%20del%20personal.pdf?sequence=1

Torres, M. y Ermila, B. (28 de febrero de 2009). "Capital humano e intelectual: su evaluación". *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, pp. 65-81. Obtenido de archivo pdf: https://www.redalyc.org/pdf/2190/219016838004.pdf

Universidad Autónoma de Nuevo León (31 de diciembre de 2006). *La rotación de personal como un elemento laboral*. Obtenido de archivo pdf: https://core.ac.uk/download/pdf/76584789.pdf

Universidad Tecnológico de Monterrey (2012). *Gestión del capital humano por competencias*. Monterrey: Tecnológico de Monterrey. Obtenido de archivo pdf: http://gc.initelabs.com/recursos/files/r161r/w21929w/U2S4L4.pdf

CONTROL, TRANSPARENCIA Y PRODUCTIVIDAD

Aportes para la creación de valor en las organizaciones

El libro se publica en versión digital e impresa, los capítulos de libro de los investigadores de la Fundación Universitaria Compensar corresponden al Grupo de Estudios en Gestión Empresarial de la Facultad de Contaduría y Finanzas Internacionales.

Esta obra es el resultado de varios proyectos de investigación del Programa de Contaduría Pública de las tres sedes de la Fundación Universitaria Compensar: Bogotá, Meta y Valle. Así mismo, se incluyen contribuciones de profesionales vinculados a otras instituciones de educación superior.

Se espera que los resultados de esta obra enriquezcan el camino de la academia, la investigación, las organizaciones y el sector productivo regional y nacional.

compensar | fundación universitaria

Consolidar el proyecto editorial ***Control, transparencia y productividad: aportes para la creación de valor en las organizaciones*** constituye, desde la Fundación Universitaria Compensar y, en particular, desde la Facultad de Contaduría y Finanzas Internacionales, una oportunidad para vivenciar cómo a través de la educación se avanza en dinámicas creadoras de valor para la sociedad y las organizaciones. Por ello, los temas centrales de este libro se agruparon en la categoría conceptual de "aportes", pues es el fin de los contenidos expuestos: sumar, aportar a partir de casos y experiencias en diversas áreas y bajo múltiples enfoques metodológicos, posibilidades de mejora y comprensión sobre los hechos a los que, día tras día, se enfrentan las organizaciones.

El control, la transparencia y la productividad son los temas alrededor de los cuales giran las investigaciones compiladas en este libro, que con un sentido aplicado profundizan en la rendición de cuentas, los reportes corporativos, la transformación de capitales, la medición de riesgos, la prevención de actos de corrupción y el análisis de los factores de producción, aportando al saber disciplinar de la Contaduría Pública, al tiempo que sugieren la modificación de realidades y promueven la sostenibilidad de las organizaciones, el bienestar y el desarrollo colectivo, premisa que sustenta la misión de la Fundación Universitaria Compensar.

compensar | fundación universitaria

ISBN: 978-958-792-226-4