

ISSN 2463 -1566 (En Linea)

Volumen N° 2

Enero - Junio 2016

REVISTA

SEMILLERO

Revista de las Facultades de Ciencias Empresariales y Diseño de
la Fundación de Educación Superior Nueva América.

SEMILLERO

Revista de las facultades de Ciencias
Administrativas Empresariales y
Diseño de la Fundación de Educación
Superior Nueva América

Bogotá D.C.
Colombia

Vol. 2 - N° 2

Enero - Junio

2016

Institución de Educación Superior sujeta a inspección y vigilancia por el M.E.N.

www.nuevaamerica.edu.co

 /FESNuevaAmerica  @nuevaamerica

 **NUEVA AMÉRICA**
FUNDACIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

SEMILLERO

**Revista de las Facultades de Ciencias Administrativas y Diseño de la
Fundación de Educación Superior Nueva América.**

Rectora Fundación de Educación Superior Nueva América.

Károl Lilian Gutiérrez Rubiano

Coordinador Académico

Nelson Mora Calderón

Coordinadora de Investigaciones

Catalina Inés González Sierra

Directora

Catalina Inés González Sierra

Editora

Catalina Inés González Sierra

Correctora de estilo

Catalina Inés González Sierra

Diseño Portada

Helmer Reyes

Comité Editorial

Catalina Inés González Sierra

Juan Carlos Camacho Castellanos

Comité Científico

Álvaro Andrés Hamburguer F.- Universidad de San Buenaventura. Cartagena

Fabio Andrés Ribero- Corporación Universitaria Minuto de Dios. Bogotá.

Blanca Hilda Prieto- Universidad la Gran Colombia. Bogotá

Julio César Barrera Vélez- Universidad San Buenaventura Cartagena

EDITORIAL

In Memoriam Álvaro Suarez Monsalve.

(2 Junio 1956- 18 Febrero 2016. Sativanorte- Boyacá)

Gran gestor y padre del proceso de construcción académico-administrativo de nuestra institución, quien en su vida tuvo la firme convicción de brindar una educación de calidad para formar líderes, empresarios, y dirigentes del futuro, dentro de los sectores más vulnerables de la capital colombiana y que en su que-hacer comulgó con la siguiente frase “Uno puede hacer cualquier cantidad de cosas en la vida, puede hacer dinero, tener poder y luego como todo desaparecer, pero hay algo que si permanece en el tiempo y son las ideas”

SEMILLERO, es una revista en proceso de desarrollo y crecimiento que comparte con ustedes su segundo número y volumen con un repertorio de artículos especializados y autores-investigadores de talla nacional e internacional. La dirección de esta revista agradece de manera muy especial a todos sus colaboradores, sin quienes no sería posible la publicación de cada número y quienes contribuyen de manera enorme con un proceso que apenas comienza y que fortalece los procesos investigativos y formativos de nuestra institución.

En esta perspectiva, tenemos que nuestro primer artículo que se titula *EL NEUROMARKETING Y SU RELACIÓN CON LA JERARQUÍA DE LAS NECESIDADES DE ABRAHAM MASLOW* escrito por Juan Carlos Camacho Castellanos, docente de nuestra institución, nos invita a explorar “la relación que existe entre la Jerarquía de las Necesidades expuesta por Abraham Maslow y ciertos procesos empleados por la disciplina del Neuromarketing para persuadir, con las estrategias de comunicación y los enfoques apropiados de los productos y servicios, a los consumidores”.

Por otra parte, nuestro segundo artículo titulado *LA DESIGUALDAD, ¿ESPADA DE DAMOCLES SOBRE EL DESARROLLO DE LA ECONOMÍA COLOMBIANA? UNA APROXIMACIÓN DESDE THOMAS PIKETTY*, escrito por

Nicolás Esteban Barbosa Matuk, también docente de nuestra institución, nos muestra un análisis de los elementos fundamentales desarrollados por Thomas Piketty en uno de los libros más importantes para entender la desigualdad y la acumulación del capital, para posteriormente proponer algunas soluciones.

También, nuestro tercer artículo titulado *SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL TIPO TRANSACCIONAL PARA PYMES*, escrito por los estudiantes del programa de contaduría pública de Universidad Militar Nueva Granada Jenny Carolina Angulo Novoa, Willmar Alexis Maldonado Piracon, asesorados por su docente y director del semillero de investigación del Grupo GECS, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Militar Nueva Granada, nos proponen en su texto que “Para la implementación por primera vez de un Sistema de Información Transaccional Operacional o de Procesamiento de Transacciones, independientemente de si es una pyme manufacturera o de servicios, se debe considerar que lo que se pretende es optimizar el sistema para almacenar grandes volúmenes de datos y que, además, sea diseñado para recolectar, almacenar, modificar y recuperar todo tipo de información generada por las transacciones rutinarias”.

Asimismo, nuestro cuarto artículo titulado *EMPRENDIMIENTO, UNA OPCIÓN PARA EL DESARROLLO*, escrito por Tito Duarte y Myriam Ruiz Tibana docentes de La Universidad Tecnológica de Pereira, nos presenta “algunas teorías y supuestos fundamentales para el desarrollo de una cultura emprendedora, como justificación para potenciar procesos creativos e innovadores, capaces de generar productividad y desarrollo a partir de la creación de nuevos entes económicos a nivel local, regional y nacional”.

Por último, nuestro quinto artículo (internacional) titulado *EL CONCEPTO DE PODER EN LA ADMINISTRACIÓN*, escrito por el profesor Luis Antonio Cruz Soto de la Facultad de Contaduría y Administración, Universidad Nacional Autónoma de México, nos propone una exploración del concepto de poder en la administración, estudiando específicamente la posición de dominio establecida formalmente en la organización.

Catalina Inés González Sierra

Directora y Editora Revista SEMILLERO

Coordinadora de Investigaciones

Fundación de Educación Superior Nueva América

Índice

Editorial.....

- **Artículos**

EL NEUROMARKETING Y SU RELACIÓN CON LA JERARQUÍA DE LAS NECESIDADES DE ABRAHAM MASLOW.

Juan Carlos Camacho Castellanos.....

LA DESIGUALDAD, ¿ESPADA DE DAMOCLES SOBRE EL DESARROLLO DE LA ECONOMÍA COLOMBIANA? UNA APROXIMACIÓN DESDE THOMAS PIKETTY.

Nicolás Esteban Barbosa Matuk.....

SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL TIPO TRANSACCIONAL PARA PYMES.

Jenny Carolina Angulo Novoa, Willmar Alexis Maldonado Piracon y Willmar Alexis Maldonado Piracon.....

EMPRENDIMIENTO, UNA OPCIÓN PARA EL DESARROLLO ENTERPRISING

Tito Duarte, Myriam Ruiz Tibana.....

EL CONCEPTO DE PODER EN LA ADMINISTRACIÓN.

Luis Antonio Cruz Soto.....

- **Política editorial.....**

EL NEUROMARKETING Y SU RELACIÓN CON LA JERARQUÍA DE LAS NECESIDADES DE ABRAHAM MASLOW¹

Juan Carlos Camacho Castellanos²

RESUMEN

El presente artículo explora la relación que existe entre la Jerarquía de las Necesidades expuesta por Abraham Maslow y ciertos procesos empleados por la disciplina del Neuromarketing para persuadir, con las estrategias de comunicación y los enfoques apropiados de los productos y servicios, a los consumidores. Se presenta un breve análisis de algunas necesidades y su relación con las áreas del cerebro descritas de acuerdo a la teoría del cerebro tríadico (o triuno) establecida por Paul McLean (1913-2007). Se observa, también, como algunas marcas reconocidas emplean la emocionalidad y los instintos en sus acciones promocionales para así alcanzar una conexión más fuerte y duradera con sus clientes, mejorando la posibilidad de posicionar adecuadamente a las mismas.

PALABRAS CLAVE: Mercadeo, Neuromarketing, Necesidades, Abraham Maslow, Jerarquía de las Necesidades, Marketing, Cerebro Tríadico.

¹Artículo re-publicado Revista: CE Contribuciones a la Economía. ISSN: 1696-8360. <http://eumed.net/ce/2016/1/neuromarketing.html>. (enero-marzo 2016).

² Docente investigador de la Fundación de Educación Superior Nueva América- Bogotá. Correo: juan240967@gmail.com

ABSTRACT

This article explores the relationship between Hierarchy of Needs Abraham Maslow expounded by certain processes and discipline employees for Neuromarketing to persuade, with communication strategies and approaches appropriate products and services to consumers. A brief analysis of some needs and their relationship to brain areas described according to the theory of triadic brain (or triune) established by Paul McLean (1913-2007) is presented. It is also seen as some brands use emotionality and instincts in their promotional activities in order to achieve a stronger, more lasting connection with customers , improving the ability to properly position them.

KEYWORDS: Marketing, Neuromarketing, Needs, Abraham Maslow, Hierarchy of Needs, Marketing, Brain triadic.

EL NEUROMARKETING Y SU RELACIÓN CON LA JERARQUÍA DE LAS NECESIDADES DE ABRAHAM MASLOW

El Mercadeo de acuerdo a la Asociación Americana de Marketing (2013) en su página web se conceptualiza como una función de la organización para “para crear, comunicar y entregar valor a los clientes, y para manejar las relaciones”, interacción que se establece con la finalidad de obtener una rentabilidad desde el punto de vista económico (función económica del mercadeo) y para satisfacer necesidades humanas (fin social, psicológico y fisiológico del mercadeo). Por otra parte Kotler y Armstrong (2003), establecen que el Mercadeo se puede definir como “un proceso social y administrativo por el que individuos y grupos obtiene lo que necesitan y desean a través de la creación y el intercambio de productos y de valor con otros”(Kotler & Armstrong,2013.p.5), en ambas definiciones se verifica que son relaciones entre personas, y se constata que implican un intercambio de productos y/o servicios por un término muy claro, valor, que puede tomarse en dos acepciones distintas, una como precio definido en moneda corriente y otro como la

valoración que asume el producto o servicio dentro de la escala de satisfacción de necesidades del cliente.

Por otra parte el Neuromarketing es definido por Braidot (2009) como “una disciplina de avanzada, que investiga y estudia los procesos cerebrales que explican la conducta y toma de decisiones de la personas en los campos de acción del marketing tradicional”; dando una explicación a los procesos cerebrales dentro de un conjunto de acciones que generan la conducta de compra del consumidor y con esto se establece una conexión fundamental entre lo emocional que nace de ciertos procesos cerebrales y los procesos involucrados en la compra y uso de un bien y/o servicio.

Un aspecto fundamental del Neuromarketing es el que contempla el cerebro triuno o de tres niveles que establece una interconexión entre cada uno de ellos, conformando así una estructura que implica instintos, emociones y razón. Como lo explican D’arc y Lange (2001) “en 1949 McLean propuso un modelo de cerebro humano basado en la teoría según la cual este ha conservado las características de sus etapas (evolutivas) anteriores: Un cerebro primitivo (central), un cerebro mamífero primitivo o límbico (hemisferio derecho); un cerebro neo mamífero o neo córtex (hemisferio izquierdo)” (D’arc y Lange, 2001), así como lo establece Braidot (2009) que “durante el transcurso de millones de años de evolución, en el cerebro humano se han superpuesto progresivamente tres niveles que funcionan de manera interconectada, cada uno de ellos con sus características específicas”. Considerando estas ideas se puede describir cada área del cerebro triuno o triádico de la siguiente forma:

Cerebro Reptílico o cerebro central: Es un área que no depende de la voluntad y se relaciona directamente con las conductas instintivas del ser humano, también con ciertas emociones primarias como el miedo o el deseo sexual. Aquí se desarrollan aspectos como el sueño, el hambre o la sed, sobre los que el individuo no tiene más control que el de soportar dichas necesidades pero buscando satisfacerlas de manera inmediata para evitar que su organismo se descompense.

El Cerebro Derecho o límbico: Esta parte maneja los procesos intuitivos subconscientes, es un área no verbal, emotiva, creativa y, en ciertos aspectos, espiritual. En el aspecto de las emociones se pueden destacar el amor, el odio, la tristeza, la alegría y en su nivel de razonamiento lo artístico en todas sus dimensiones y el sentido del humor con la apreciación de los aspectos ilógicos de las situaciones que implican lo divertido y lo cómico.

El Cerebro Izquierdo o neo córtex: Es el lado analítico, crítico y lógico. Se conecta con los cerebros Límbico y Reptílico, para conformar la estructura cerebral completa del ser humano. Su función es la articulación verbal del pensamiento y el proceso analítico de las acciones que lleva a cabo el ser humano. Su preminencia dentro de los procesos de toma de decisión implican una limitación en los aspectos afectivos (emocionales) del individuo.

En el aspecto de las necesidades es en el que se hace particular énfasis dentro del término “mercadeo” pues su función, desde un punto de vista conceptual fundamental, es la satisfacción de las mismas con un producto y/o servicio idóneo para tal fin. Es aquí donde entra en juego el análisis de la Pirámide de las Necesidades de Abraham Maslow (1908-1970) y su relación con el comportamiento del consumidor visto a la luz del Neuromarketing. Para una mejor comprensión es necesario recordar que Abraham Maslow (Psicólogo humanista estadounidense) postuló su conocida Jerarquía en el año de 1943 en un artículo titulado “Una Teoría de la Motivación Humana” y luego la desarrolló con más amplitud en su libro “Motivación y Personalidad ” estableciendo que existen una serie de carencias que el ser humano satisface de manera progresiva, que, una vez satisfecha un nivel de necesidad de inmediato surgen otros espacios que requieren ser cubiertos; aunque en este aspecto se hace la observación referente a que si una persona está en mora con un aspecto tan básico como el de hidratarse (sed) y no cuenta con una fuente de agua o un servicio adecuado de suministro del vital líquido, es muy difícil que otra necesidad de orden superior se imponga sobre ésta.

Las necesidades quedaron establecidas de acuerdo a una jerarquía y esta se representaba en una pirámide. La base de la pirámide establecía unas necesidades básicas y la cúspide unas necesidades de autorrealización tal y como se detallan a continuación:

Necesidades Fisiológicas: En este estadio se encuentran aquellas necesidades que permiten la subsistencia del ser humano y la satisfacción de los instintos requeridos para la procreación. Son estas necesidades el hambre, la sed, el sueño, la eliminación de residuos (excreción), el sexo y la homeostasis. Estas necesidades generalmente se asocian con los instintos, con el área del cerebro que se identifica como reptíleo o reptiliano. Cuando se promueve un servicio de alimentación se provee al consumidor del alimento para satisfacer el instinto básico que genera el hambre, pero al añadir valor agregado (sabor, ambiente, colores, servicio) se implican otros componentes relativos a otros niveles de la escala de necesidades de Maslow. Productos como Mc Donalds o Pepsi se ubican adecuadamente en este nivel.

Necesidades de Seguridad: En este nivel se encuentran las que representan la protección del individuo ante las inclemencias del tiempo y de lugar de encuentro, como contar con una vivienda o albergue, la protección de su derecho de propiedad en todos los aspectos (empresa, hogar, bienes) y el contar con un ingreso económico (empleo o empresa) estable para solventar las necesidades inherentes a su ser y a la de aquellos que dependen de él. Estas necesidades presentan una carga de dos tipos de reacciones, específicamente los instintos y las emociones. Al enfocar el bien o servicio se debe procurar hacer énfasis en la protección, en la seguridad que implica el bien. Por ejemplo, las medidas de seguridad que incidieron en el diseño y construcción de una casa o el beneficio de seguridad económica de un seguro de vida para la familia del asegurado.

La Necesidades de Afiliación: Cuando nos ubicamos en este nivel observamos que estas necesidades corresponden a todo lo que implica la relación con nuestros semejantes, la amistad, el afecto, las relaciones de pareja y en el medio familiar. Estas necesidades son de un alto contenido emocional. Una gran parte de

las acciones de mercadeo que se llevan a cabo en la actualidad están dirigidas a determinar cómo influyen las emociones en el comportamiento de compra del consumidor. Por ejemplo las fechas especiales como el Día de la Madre, San Valentín, Navidad, y otras, son motores que inciden en el consumo ya que se exponen emociones relacionadas con la afiliación.

Las Necesidades de Reconocimiento: A este nivel se explota el ego del individuo, su faceta más individual y que, tomada de la mano del nivel previo (Necesidad de afiliación) se basa en lograr el reconocimiento de aquellos que interactúan social, laboral y familiarmente con ellos. Imaginemos al ejecutivo líder en una organización que espera el respeto de sus subordinados y que viste ropa de marca ejecutiva para distinguirse de estos. En este estadio de la pirámide se enfocan ciertos bienes de alta gama y servicios de alto nivel. Una marca como Audi o Apple (IPad - Ipod) se pueden tomar como ejemplo para este nivel de la jerarquía.

Las Necesidades de Auto Reconocimiento: En la cúspide de la pirámide se ubican las necesidades que implican el razonamiento, las opciones derivadas de la aceptación de los hechos fundamentales que nacen del conocimiento y el raciocinio, la ausencia de prejuicios, la moralidad y los valores, el sentido de justicia y la capacidad de solucionar creativamente los problemas. A diferencia de los niveles previos, en éste, predomina la razón, la lógica que implica la aplicación de procesos cerebrales, y que, de acuerdo a la Teoría del Cerebro Trídico, corresponde al córtex (o neo córtex). En este nivel de la jerarquía se puede establecer una estrategia dirigida a la publicidad de carácter social.

Como se expresa en los detalles expuestos con respecto a las necesidades establecidas jerárquicamente por Maslow y con el componente de las teorías del Neuromarketing se observa que la emoción y los instintos predominan sobre el componente de la razón en cuanto a los aspectos fundamentales de la conducta de compra. Es innegable la relación que se genera entre una disciplina como la neurología y los procesos de compra vistos con la especialidad del mercadeo.

También la importancia que se genera de estos conocimientos aplicados a las estrategias de comunicación de la variable “promoción” de la mezcla de mercadeo.

A manera de ejemplo se puede mencionar la marca “Coca Cola” y su carga de emociones en todo su universo publicitario. Esta marca de gaseosas presenta una gama muy variada de contenidos emocionales cuando, por ejemplo, organiza campañas como “La Máquina de la Felicidad” donde ofrece a los participantes en esta estrategia publicitaria la oportunidad de “compartir” una bebida con los amigos o hasta una pizza o un sándwich enorme junto a la gaseosa; o la estrategia aplicada en España de “El Cajero de la Felicidad” que implicaba la entrega de 100 Euros a los participantes que se comprometieran a “hacer algo por otros”, logrando así que los gestos de solidaridad se asociaran a la marca Coca Cola. Evidentemente tras una satisfacción a una necesidad básica que es la sed se asocia un esquema de satisfactores relacionados con el aspecto límbico, a saber, lo emocional en cuanto a compartir con los demás y, también, dentro de la Jerarquía de Maslow, las necesidades fisiológicas, de afiliación y de reconocimiento.

Otras marcas utilizan el aspecto emocional en su pauta publicitaria como, por ejemplo, el Banco Davivienda con el “humor” en su serie del año 2008 titulada “El Corresponsal” en la que presenta a un comentarista de fútbol despistado que posiciona adecuadamente el eslogan de la organización (Su dinero puede estar en el lugar equivocado) y mueve al espectador hacia un aspecto de la Jerarquía de Maslow dentro de la seguridad, al influir en la necesidad de la persona de contar con una institución bancaria seria y responsable.

También se puede mencionar el caso del jabón “Dove” que implementó un enfoque publicitario donde rompe con los tradicionales estereotipos femeninos y presenta a la mujer “como realmente es” sin agregados, sin poner límites a la edad o a la apariencia física, estimulando así la recordación de la marca basada en la necesidad de reconocimiento y de afiliación, manejando la autoestima como parte del crecimiento personal de la mujer. Una campaña muy interesante es la que denominaron “Dove, Bocetos de Belleza Real” en la que se presentan una serie de

mujeres ante un dibujante y se refieren a sí mismas y a continuación son detalladas por otras personas dando así una presentación de contrastes donde se le recuerda a la mujer que debe estar más atenta a la imagen real de aquellos que la observan y no a una visión menos favorable que nace de su propio enfoque personal. Se emplea aquí una perspectiva directa al reconocimiento como necesidad en la Jerarquía de Maslow y a los factores fundamentales del auto reconocimiento dejando de lado prejuicios o estereotipos.

Muchas empresas y sus respectivas marcas utilizan para sus investigaciones de mercado la alternativa de los estudios generados por herramientas como las imágenes por fMRI (Resonancia Magnética Funcional del consumidor cuando observa un aviso o comercial publicitario y, también, cuando consume un producto o recibe un servicio determinado) o los instrumentos como el “eye tracking” (estudio de la dirección de la mirada de un individuo ante una imagen o escena dada) ya que les permite conocer con certeza las verdaderas reacciones del consumidor ante los estímulos promocionales y el uso de los productos/servicios que ofrecen las mismas, a este respecto se puede decir que, además de los instrumentos descritos, existen otras herramientas que permiten el análisis detallado de las reacciones neurológicas durante el proceso de promoción comercial que lleva al consumidor a efectuar el acto de compra. Pese a que aún se utilizan técnicas como los “focus group” y las entrevistas a profundidad, los estudios mencionados (fMRI y eye tracking, entre otros) proporcionan una mayor seguridad a los empresarios pues los resultados generados se toman de acuerdo a las reacciones inmediatas del cerebro ante los estímulos planteados y no son susceptibles de manipulación.

De acuerdo a Braidot (2009) en un estudio realizado utilizando fMRI y “otros métodos de medición” se logró determinar que la marca de automóviles “Ferrari” activa “regiones subcorticales del cerebro (relacionadas con la consecución de beneficios); la segunda, que producen la liberación de dopamina, un neurotransmisor que genera una sensación de intenso bienestar”; de esto se deduce que las necesidades que enfoca esta marca son las de reconocimiento y,

muy profundamente, una experiencia de placer relacionada con niveles emocionales relacionados con la sexualidad.

CONCLUSIÓN

El manejo de la disciplina del Neuromarketing dentro de los procesos de investigación del comportamiento del consumidor abre un nuevo espacio al combinar las teorías del cerebro tríadico (o triuno) con la Jerarquía de las Necesidades del psicólogo norteamericano Abraham Maslow. Las neurociencias han avanzado de manera constante e ininterrumpida al mejorar la tecnología medico diagnóstica, los sistemas de procesamiento de datos y los elementos de medición de las reacciones de los individuos ante los estímulos presentados por las herramientas de comunicación utilizadas en el mercadeo.

Las empresas cuentan con datos bastante exactos que les permiten diseñar campañas promocionales sostenidas en los estudios de las reacciones emocionales, instintivas y racionales que presenta el consumidor en sus procesos de compra, de uso y de análisis posterior a la compra, todo esto verificado con mediciones precisas y que ofrecen una retroalimentación adecuada a las necesidades de las empresas productoras de bienes y prestadoras de servicios. La investigación tradicional de mercados cuenta ahora con el apoyo de los elementos científicos de la neurología. Lo anterior nos demuestra que cualquier disciplina académica depende de muchas otras, hasta de aquellas que, hace algún tiempo, parecían disimiles con ellas.

Campañas publicitarias como las de Coca Cola (emoción, felicidad, amistad), Dove (mujeres reales), Sprite (Las cosas como son) y Old Spice (El hombre, hombre) indican un nuevo enfoque en el manejo de las estrategias de comunicación, es una visión donde se presentan emociones e instintos que mueven los centros cerebrales hacia la recordación de la marca al crear un vínculo profundo entre el consumidor y el producto/servicio que ofrece la organización. Los instintos, desde la base de la pirámide de Maslow en los que se basan muchos mensajes publicitarios relacionados con el hambre, la sed, el sueño

o el deseo sexual, pasando por la seguridad y la afiliación que pueden ser empleados en campañas de empresas aseguradoras, o el reconocimiento que implica productos y servicios que permitan al consumidor ser “observado y admirado” gracias a su valor como marca y a su distinción en cuanto a calidad e imagen; y por último el auto reconocimiento donde enfocan campañas de carácter social y en los que la razón y la lógica influyen de manera determinante.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

FUENTES PRIMARIAS.

D´arc Matias, J. & Lange, W. (2001) *PNL Básica con cerebro trádico*. Editorial Intermedio Editores – Bogotá. p. 27.

Maslow, A. (1943) *Una Teoría de la Motivación Humana* Psychological Review, vol. 50, 1943, pp. 370-396.

Braidot, N. (2009). *Neuromarketing*. Editorial Ediciones Gestión 2000. Editorial Planeta Colombiana. Bogotá. p. 16.

FUENTES VIRTUALES:

Maslow, A. (1954) *Motivación y Personalidad*. Primera edición, <http://www.biblioteca-pdf.com/2012/09/motivacion-y-personalidad-pdf.html>

<http://neuromarca.com/neuromarketing/fmri/>

VÍDEOS:

COCA COLA: <https://www.youtube.com/watch?v=VI1QwkXbvBk> (Coca Cola - La Máquina de la Felicidad) / <https://www.youtube.com/watch?v=dS5mcwbpRE4> (Coca Cola – El Cajero de la Felicidad)

DOVE: <https://www.youtube.com/watch?v=ZDEgPnwkZyM> (Dove – Bocetos de Belleza Real)

<https://www.ama.org/AboutAMA/Pages/Definition-of-Marketing.aspx>

Kotler, Philip, Armstrong, Gary (2003) – Fundamentos de Marketing 6ª Edición – Pearson Education

Braidot, Nestor (2009). – Neuromarketing – Editorial Ediciones Gestión 2000 – Editorial Planeta Colombiana – Bogotá. Página 16.

D´arc Matias, Joanna / Lange, Werner (2001) – PNL Básica con cerebro trídico– Editorial Intermedio Editores – Bogotá Página 27.

“Una Teoría de la Motivación Humana” Psychological Review, vol. 50, 1943, pp. 370-396.

Maslow, Abraham Primera edición, 1954 – Motivación y Personalidad”
<http://www.biblioteca-pdf.com/2012/09/motivacion-y-personalidad-pdf.html>

<https://www.youtube.com/watch?v=VI1QwkXbvBk> (Coca Cola - La Máquina de la Felicidad)

<https://www.youtube.com/watch?v=dS5mcwbpRE4> (Coca Cola – El Cajero de la Felicidad)

<https://www.youtube.com/watch?v=ZDEgPnwkZyM> (Dove – Bocetos de Belleza Real)

La resonancia magnética funcional o fMRI es una técnica que permite obtener imágenes de la actividad del cerebro mientras realiza una tarea.
<http://neuromarca.com/neuromarketing/fmri/>

LA DESIGUALDAD, ¿ESPADA DE DAMOCLES SOBRE EL DESARROLLO DE LA ECONOMÍA COLOMBIANA? UNA APROXIMACIÓN DESDE THOMAS PIKETTY

Nicolás Esteban Barbosa Matuk¹

“La clase es apenas una de las formas de la desigualdad; el Estado nacional, apenas uno de sus marcos históricos; en consecuencia, “el final de la sociedad nacional de clases” no augura “el fin de la desigualdad social”. Ahora debemos extender la cuestión de la desigualdad más allá del ámbito engañosamente estrecho del ingreso per cápita, hasta abarcar la mutua atracción fatal entre la pobreza y la vulnerabilidad social, la corrupción, la acumulación de peligros, así como la humillación y la negación de la dignidad; es decir, hasta abarcar todos los factores que configuran las actitudes y conducen e integran los grupos, factores cuyo volumen e importancia crecen con celeridad en la era de la información globalizada”.

Zygmunt Bauman.

RESUMEN

Uno de los libros esenciales para entender el problema de la desigualdad y la acumulación de capital, así como para debatir sobre sus posibles soluciones, es de El capital del siglo XXI. En un país como Colombia, en el que la concentración de la riqueza trae costos sociales irre recuperables, este tema cobra una relevancia sustantiva. El presente artículo pretende analizar los principales postulados teóricos desarrollados por Thomas Piketty en su obra, así como mostrar las críticas más relevantes que ha suscitado para, finalmente, realizar una aplicación al caso colombiano

PALABRAS CLAVE: Desigualdad, distribución de la riqueza, crecimiento económico, tributación.

¹ Docente investigador Fundación de Educación Superior Nueva América. Correo: barbosamatukne@gmail.com

ABSTRACT

One of the main books to understand the problem of inequality and capital accumulation, as well as to debate about its posible solutions, is *The Capital of the Twenty First Century*. In country like Colombia, where the concentration of the wealthy brings irrecoverable social costs, this issue is of substantive relevance. This article aims to analyze the main theoretical ideas developed by Thomas Piketty in his book, as well as to show the most relevant critics about it, to finally make an application to the colombian case.

KEYWORDS: Inequality, Economic Growth, Wealthy Distribution, Taxation.

La desigualdad es una problemática que, a lo largo de la historia, ha ocupado a los sistemas políticos y económicos. Algunos, desde una concepción radicalmente liberal del hombre, la riqueza y la sociedad, la han ignorado por completo y argumentan que lo verdaderamente vital para alcanzar el bienestar social es la reducción de la pobreza a través del incentivo de la iniciativa individual, el respeto al libre mercado y el adelgazamiento del Estado y la burocracia.

Otros, desde una orilla ideológica diametralmente opuesta, opinan que la base para adquirir una sociedad equitativa es la instauración de una economía planificada Y colectivista, en la que el Estado tenga el control de los factores productivos y los precios no se dejen a la merced del libre juego de la oferta y la demanda.

La gran mayoría de sistemas económicos que se conocen actualmente, sin embargo, se mueven en el medio de estos dos extremos y presentan sus matices dependiendo del país en el que se apliquen y las circunstancias históricas. También es cierto que, algunas veces, los análisis que se hacen sobre la situación de la desigualdad nacen más desde el dogmatismo y de la ideología pura que del estudio técnico serio y sereno, lo cual produce discursos populistas que legitiman regímenes populistas y abiertamente totalitarios.

Un indicador típico de la desigualdad es el índice de Ginni, que mide la concentración de la riqueza existente en un país, medición que, matemáticamente, se refleja en el área entre la curva de Lórenz y la línea de equidad absoluta (Banco Mundial, 2014). El índice se expresa en un número de 1 a 100, en el que mientras mayor es el resultado, mayor es la desigualdad presente en una economía.

Colombia tiene el dudoso honor de poseer uno de los Ginni más altos no sólo de la región sino del mundo. En el 2012 fue de 53,5 y, aunque se ha reducido con respecto a los años anteriores, los cambios siguen siendo marginales (55,5 en el 2010 y 54,2 en el 2011) y la tareas por hacer, amplia.

Por esta razón, Colombia debe estar atenta a los debates de vanguardia que se dan sobre el tema de la desigualdad y, a partir de ellos, generar lineamientos para la formulación efectiva de políticas públicas. En este contexto, el trabajo hecho por Thomas Piketty en su obra *El capital en el siglo XXI* cobra una especial importancia.

El presente trabajo buscará analizar los principales postulados de los 3 primeros capítulos de esta obra, enfocándose en las aplicaciones que pueden tener en la sociedad colombiana y confrontándolos con las posturas de diversos autores de calidad académica, nacionales e internacionales. Para tal fin, inicialmente, se hará una breve reconstrucción de las principales formas de explicar la desigualdad a lo largo de la historia.

LA PREOCUPACIÓN POR LA DESIGUALDAD: PEQUEÑA SEMBLANZA HISTÓRICA

Hay dos aspectos que hacen que *El capital del siglo XXI* sea una obra de lectura obligatoria para todo aquel que esté interesado en el entendimiento de la Ciencia Económica: la amplitud de su objeto de estudio y la rigurosidad con que lo aborda. La amplitud en el sentido tanto geográfico como temporal: se abarca una

variedad nada considerable de países- en algunos casos de forma directa y en otros, como el mismo autor aclara, extrapolando conclusiones- en un espacio temporal superior a un siglo.

El haber recopilado tal volumen de información y sistematizarla es una labor titánica que incluso los más férreos críticos del trabajo de Piketty le reconocen (Rallo, 2014). Igualmente, Piketty brinda una síntesis, bastante general pero útil, de los principales autores que han buscado explicar el fenómeno de la desigualdad. Inicialmente, se explican los que Piketty llama “apocalípticos”, los cuales preveían un futuro gris para la dinámica histórica de acumulación de capital.

La revolución industrial fue la cuna del pensamiento apocalíptico. Era lógico que así fuera. La sociedad de los albores del siglo XIX se caracterizó por el incremento de la participación del factor capital en los procesos productivos y su tecnificación, acompañado de una explotación excesiva del trabajo sin una justificada remuneración. Jornadas laborales de hasta 18 horas-de las que no se salvaban ni siquiera las mujeres ni los niños- producidas por la demanda de trabajo que trajo la urbanización acelerada.

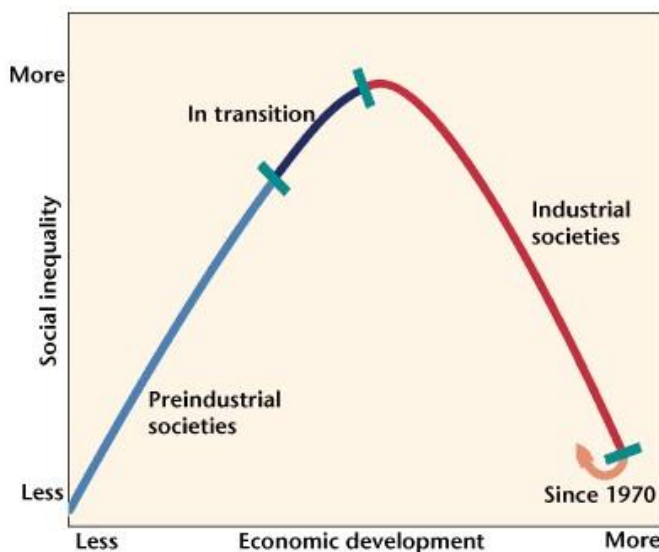
Este proceso al que se refiere Piketty es profundizado por Belzunegui: “ (...) lo cierto es que el carácter positivo de la tecnología a una escala mayor se inicia con la Revolución Industrial (a pesar de los sociólogos de aquella época se lamentaran de los desordenes sociales causados por la industrialización y el maquinismo), con el esplendor de la profesión de ingeniero y con el movimiento tecnocrático. Fundamentalmente, la industrialización aceleró el desarrollo y evolución de la tecnología y fue entonces cuando comenzó a constituirse en el centro de los demás aspectos de la sociedad”. (Belzunegui et. Al., 2006., p. 76)

En este panorama, nacieron teorías como el marxismo, que sostenían que el sistema capitalista producía un efecto de acumulación para el rentista cada vez mayor, vía plusvalía, en desmedro de un beneficio cada vez menor para el trabajador, el proletario. El marxismo veía esto como un obstáculo insalvable. La

acumulación del capital tendería al infinito y esto ocasionaría una revuelta social en la que los proletarios deberían buscar su reivindicación por la vía armada. No en vano, para Marx, la violencia es la gran partera de la historia.

Esta línea de pensamiento tuvo y sigue teniendo un gran valor desde la historia, la economía, y la sociología. Sin embargo, como Piketty lo dice en su libro el análisis económico del marxismo fue, sin duda rudimentario: para ese tiempo, no existían modelos econométricos ni estadísticos que permitieran realizar pronósticos con fundamento empírico. Marx tampoco previó el papel positivo que la productividad marginal de los trabajadores jugaba en la redistribución de la riqueza, su análisis siempre fue en términos absolutos. A pesar de esto, sorprende que aún hoy en día muchos grupos políticos y sociales sigan atrapados en el tiempo y fieles al credo marxista.

En las antípodas del marxismo se encuentran las teorías que tienen una visión totalmente optimista y utópica que plantea que la desigualdad va a tender a desaparecer con el transcurrir de los años y la modernización de los procesos productivos. Este es el caso de la curva de Kuznets, modelo nacido en los años 50 en el que la evolución de la desigualdad se grafica como una campana de Gauss en la que ésta se incrementa por un periodo en el que la sociedad está en vía de desarrollo, para después reducirse.



Nota **Fuente:** Vallejo, C. (2015) *Laffer, Kuznets y otros chicos del montón (liberal)*.
<http://www.fronterad.com/?q=bitacoras/cristinavallejo/lafferkuznets-y-otros-chicos-monton-liberal>. Fronterad Revista Digital

Aunque a priori es atractiva, esta teoría cuenta con limitaciones:

El estudio pionero de Kuznets fue elaborado con base en la evolución a lo largo del tiempo de unos pocos países desarrollados, y el planteamiento de la hipótesis misma estaba presentado en estos términos. Pero, debido a la escasez de datos históricos confiables para un gran número de países, los primeros estudios que se hicieron fueron de corte transversal, es decir, comparaban entre diferentes países en el mismo momento del tiempo y observaban cómo variaba el patrón de la desigualdad del ingreso al moverse de países de ingresos bajos a países con niveles de ingreso cada vez más altos.

Sin embargo, esta metodología presenta problemas muy parecidos a los que surgen al hacer análisis de estática comparativa. En estos casos, no se pueden establecer claras relaciones de causalidad ni es posible saber cómo se puede pasar de un estado inicial dado a un estado final dado, pues se hace abstracción de los procesos de transición que ocurren en el intermedio. En efecto, quienes trabajaron primero de esta manera comprendieron el problema y entendieron que la metodología de series de tiempo sería más adecuada para hacer afirmaciones causales. Fue sólo con el paso de los años como se fue enriqueciendo la base estadística disponible tanto en países en desarrollo como en países desarrollados y se hizo posible acercarse al tipo de análisis que proponía Kuznets." (Ochoa, C. 2003. P.50).

Igualmente, Atkinson critica a Kuznets y prefiere hablar de episodios de distribución de la riqueza por países y no de una tendencia distributiva generalizada. En todo caso, la curva de Kuznets fue un antecedente tanto en lo metodológico como en lo conceptual para el trabajo de Piketty.

POSTULADOS DE PIKETTY Y PRINCIPALES CRÍTICAS

La propuesta de Piketty no es intensiva en formulaciones matemáticas. Por el contrario, se basa en unas pocas ecuaciones. La principal es la que él llama la primera ley fundamental del capitalismo:

$$\alpha = r \times \beta$$

Donde r es la tasa de rendimiento del capital, β es la razón capital/ ingresos, o también llamada capital social. Para Piketty, el capital corresponde a la riqueza total de propiedad en un momento determinado. El capital viene de la riqueza apropiada o acumulada en los años anteriores. La relación β en los países desarrollados, según lo cuenta el autor, varía de 5 a 6.

El producto resultante α es la participación del capital en el ingreso.

La ventaja de esta ecuación es que sirve para analizar cualquier momento de la historia. Basado en los datos históricos recolectados y en la aplicación de la desigualdad, Piketty concluye que

- La participación de las rentas del capital en el total de ingreso de las naciones se ha incrementado
- Hay una brecha malsana existente entre la remuneración del capital y la del trabajo. El primero genera más ingresos que el segundo
- Como consecuencia de lo anterior, los ingresos generados por el capital crecen más rápidos que los ingresos de la economía en su conjunto
- El capital ha seguido procesos históricos de acumulación y, por esto, el crecimiento económico tiene una vocación intrínseca al agravamiento de la desigualdad.

El análisis, de por sí desalentador, se complementa con un círculo vicioso descrito por Piketty de la siguiente forma: a nivel global, la distribución global de la renta es aún más desigual que la distribución global de la producción, lo anterior debido a que los países con mayor nivel de producción tienen mayor probabilidad de poseer una parte del capital de las naciones menos favorecidas. El único factor potencialmente igualador, en el largo plazo, sería el crecimiento demográfico. Los efectos de la dinámica del crecimiento económico sobre la desigualdad con, para el autor más ambiguos.

Las conclusiones de Piketty y su entramado teórico no han estado exentos de críticas. Desde una postura ideológica diametralmente opuesta, la de la escuela austriaca y el liberalismo extremo, Juan Ramón Rallo critica 3 pilares del libro: su marco teórico, su análisis histórico y sus recomendaciones políticas. Aunque sesgadas por su ideología, estos reparos no dejan de ser interesantes.

Sobre el marco teórico, dice Rallo:

Según Piketty, los ricos se vuelven cada vez más ricos porque los capitalistas pueden obtener automáticamente una tasa de retorno sobre su capital que supera la tasa de crecimiento del conjunto de la economía: cada vez, pues, se van quedando con una porción creciente del pastel.

La realidad, sin embargo, es que mi riqueza actual no depende en esencia del pasado, sino del futuro: yo no soy rico por cuán bien invirtiera mi padre, sino por cuán bien sea capaz de continuar invirtiendo yo las propiedades que me legó mi padre.

En contra de lo que señala Piketty, ningún activo, real o financiero, posee una rentabilidad automática o garantizada (ni siquiera la deuda pública).

Ser rico hoy no es garantía de seguir siéndolo en el futuro y, mucho menos, de ser mucho más rico en el futuro que en el presente (Rallo, 2015)

Esta crítica, a juicio del autor del presente ensayo, es parcialmente cierta. La dolorosa muestra de ello son las empresas colombianas que acaban quebradas por el nepotismo más absurdo: los hijos dilapidan en pocos años la fortuna que el padre amasó durante décadas. Sin embargo, esta es la excepción y no la regla. Lo que la evidencia empírica dictamina es que la riqueza, en efecto, tiende a acumularse generacionalmente y, en países de baja movilidad social, la posición social de los hijos tiende a estar determinada por la de los padres.

Sobre la crítica al análisis histórico, explica Rallo:

Primero, la mayor parte de la desigualdad que se ha observado en Occidente durante las últimas tres décadas no ha procedido de las rentas del capital, sino de las [rentas salariales](#) (en particular, ha sido ocasionada por la aparición de *supersalarios* entre el personal más altamente cualificado de nuestras economías). Segundo, la desigualdad en la propiedad del capital se halla a todos los efectos en mínimos prácticamente históricos: incluso según los datos que aporta Piketty, la desigualdad del capital es hoy inferior a la que ha habido en cualquier otro período de nuestra historia previo a 1970. Tercero, esta reducción histórica en la desigualdad sobre el

capital deriva, según reconoce el propio Piketty, de uno de los hechos más relevantes del siglo XX: el surgimiento de una [clase media patrimonialista](#) (propietaria de su propia vivienda). Y cuarto, Piketty no incluye en el cómputo de capital a la otra gran inversión que acometen las clases medias: la inversión en educación (capital humano); si lo hiciera, la desigualdad en la propiedad el capital todavía sería más acusada. (Rallo, 2015)

Las críticas sobre las recomendaciones políticas serán abordadas más adelante. Tal vez los reparos más ruidosos-y graves- se hacen sobre la naturaleza y la calidad de los datos que Piketty manejó en su investigación. Hay investigadores que señalan que Piketty manipuló datos para hacerlos caber en sus tesis. De acuerdo con Magness & Murphy, las conclusiones que arroja El capital en el siglo XXI están viciadas por el error de hecho, ya que el autor mostró total falta de atención en los detalles y extrapoló conclusiones para datos en algunos casos ambiguos y en otros errados.

Finalmente, el autor del presente escrito añadiría otra crítica más al trabajo de Piketty: es un trabajo muy economista. Es decir: hoy en día, es claro que las grandes problemáticas de la sociedad deben ser explicadas desde la interdisciplinariedad, de lo contrario se caería en un positivismo reduccionista que poco o nada ayudaría a construir una mejor sociedad. Este es un error (o, mejor, una limitante) en el que cae Piketty: un trabajo sobre la desigualdad que no aborde su carácter multidimensional castra su potencial poder transformador.

El carácter multidimensional de la desigualdad es bien explicado por Belzunegui (2006):

En las sociedades informacionales, emerge el cuadro de un orden estratificado multidimensional, en función de la división del trabajo, más que en las relaciones de propiedad. Es en la división del trabajo donde se localizan las divisiones de clase, de género, de edad y de etnia. En otras palabras, las desigualdades derivan de las divisiones lingüísticas, sociales, religiosas, étnicas, sexuales(...) (Belzunegui Et. At., 2006, p. 310)

EL CASO COLOMBIANO

Aun con los reparos hechos en el apartado anterior, las principales tesis y los diagnósticos más pesimistas de Piketty no solo se ven reflejados en Colombia sino que se agravan. Aunque las dinámicas de crecimiento de la economía colombiana en la última década han sido aceptables, y el efecto de las principales crisis no ha sido tan catastrófico como se pensaba, la colombiana es una sociedad profundamente desigual y polarizada, con una clase media que debe fortalecerse aún más.

¿A qué se debe esta dinámica? Sarmiento Palacio (2014) ofrece una respuesta interesante:

Los últimos años los salarios crecieron 2% real, en tanto que las utilidades de las grandes empresas obtuvieron ganancias de 10%, las acciones se valorizaron por encima de 15% y los bancos obtienen márgenes de más de 15% de los préstamos bancarios. En este contexto, el capital aumenta su participación en el producto nacional y el crecimiento económico se consigue a cambio de menos equidad. (Sarmiento, 2014)

En este sentido, aunque de acuerdo a la teoría económica el salario debe estar determinado por la productividad marginal del trabajo, en Colombia los salarios han crecido muy por debajo de este nivel, lo que ocasiona que los ingresos de los grandes rentistas y especuladores crezcan a un nivel mucho mayor que el de los asalariados.

En este punto hay que recordar que Piketty no es un igualitarista a ultranza, sino que critica un tipo de desigualdad muy específico: la no meritocrática. Es decir, el problema nuclear no es que unos tengan más que otros, sino que esta desigualdad nace principalmente de las rentas acumuladas del capital generado.

Así las cosas, aunque en Colombia hay un marco macroeconómico robusto compuesto de unas finanzas públicas sanas, una regla fiscal que asegura la sostenibilidad, crecimiento estable y bajo nivel de deuda (OECD, 2015, p.8), esto no se transmite proporcionalmente al bienestar de la

población. La desigualdad pende como una espada de Damocles que amenaza la estabilidad del sistema.

Las propuestas para mejorar esta situación suelen ser multidimensionales. Más de un extremista podría pensar que la solución consiste en limitar el libre mercado en aras de reducir la desigualdad. Nada más alejado de la realidad. Es precisamente desde el libre mercado que se pueden solucionar estas asimetrías, eso sí, con un marco institucional sólido y unas reformas que vayan en aras de la generación de igualdad de oportunidades para los individuos y de la remuneración equitativa de los factores de producción. La acumulación excesiva y la especulación deben ser limitadas sin desmotivar la iniciativa individual.

Sarmiento (2014) propone:

El perfil de crecimiento del país logró gotear en algo para reducir la pobreza, pero ha retrocedido en la distribución del ingreso. Mientras los ingresos de los percentiles bajos crecen a la mitad del producto nacional per cápita, los de los percentiles altos lo hacen más al doble.

La receta equitativa no puede ser distinta a la de una política laboral que eleve las remuneraciones del 50% más pobre y de una política fiscal y financiera que modere los retornos del capital. Hay que revisar los TLC, reducir los márgenes bancarios, regular los monopolios y evitar las posiciones dominantes, adoptar una política laboral de salario mínimo y subsidio al empleo, y realizar una reforma tributaria que reduzca los gravámenes al trabajo y suba los del capital (Sarmiento.2014).

Igualmente, las propuestas que Piketty esboza en su libro son similares: para empezar, como gran parte de la desigualdad es heredada, es imperativo gravar fuertemente las herencias, el capital y el patrimonio con fines redistributivos. Para algunos, como Rallo (2015), este será tributario lo único que podría lograr sería la penalización de la riqueza y el éxito. Sin embargo, en naciones como los países nórdicos, las reformas progresivas y técnicas no han desincentivado la inversión y sí han mejorado los indicadores sociales.

Lo anterior debe complementarse con una inversión fuerte en generadores de movilidad social como la educación, que generen movilidad social y valoricen el capital humano en las tecnologías de producción. Sólo así se podrá construir un país menos polarizado y más incluyente, reduciendo así los costos colaterales de la desigualdad galopante.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

Piketty, T. (2014). *El Capital en el Siglo XXI*. Fondo de Cultura Económica. 591 p.

Belzunegui, E. Et. Al. (2006). *Estructura Social*. La Realidad de las Sociedades Avanzadas. Pearson Educación S.A. 512 p.

Bauman, Z. (2011). *Daños Colaterales. Desigualdades Sociales en la Era Global*. Fondo de Cultura Económica. 230.p

OCHOA C, L. (2003) *Crecimiento Y Distribucion: Una Evaluacion De La Hipótesis De Kuznets*. En: Cuad. Econ.[online]. Vol.22, n.38, pp. 47-68. ISSN 0121-4772.

Magness, P. & Murphy, R. (2014) *Challenging the Empirical Contribution Of Thomas Piketty's Capital in The Twenty- First Century*. *Journal of Private Enterprise, Spring 2015* GMU School of Public Policy Research Paper No. 15-2

Rallo, J. (2015). *Los tres Errores Clave de Thomas Piketty*. Disponible en: <http://juanramonrallo.com/2015/01/los-tres-errores-clave-de-thomas-piketty/>

Sarmiento, E. (2014). *La Distribución en el Segundo Plano*. *Diario El Espectador*.

Disponible en: <http://www.elspectador.com/opinion/distribucion-el-segundo-plano-columna-492886>

Estudios *Económicos de la OCDE en Colombia*. (2015). Disponible en: <http://www.fedesarrollo.org.co/wp-content/uploads/Vision-General-Colombia-Presentation.pdf>

SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL TIPO TRANSACCIONAL PARA PYMES¹

Jenny Carolina Angulo Novoa²

Willmar Alexis Maldonado Piracón³

Ángel David Roncancio García

RESUMEN

Para la implementación por primera vez de un Sistema de Información Transaccional Operacional o de Procesamiento de Transacciones, independientemente de si es una pyme manufacturera o de servicios, se debe considerar que lo que se pretende es optimizar el sistema para almacenar grandes volúmenes de datos y que, además, sea diseñado para recolectar, almacenar, modificar y recuperar todo tipo de información generada por las transacciones rutinarias. Cada caso concibe su propio modelo de información gerencial, por ejemplo, para la cadena de abastecimiento de algunas empresas de ropa informal masculina, el clima (tiempo climático) y los proveedores y clientes hacen parte sistema de información gerencial. El proceso constructivo de una empresa del sector de la construcción es de muy corto plazo, y por lo tanto, su Sistema de Información Gerencial tipo Transaccional gira en torno a la planificación, ejecución y liquidación de la obra. El subsistema de información contable que haya convergido a las NIIF hace de la contabilidad un Sistema de Información

¹ Artículo derivado del proyecto de grado del mismo nombre dirigido por el docente Angel David Roncancio García, director del semillero de investigación del Grupo GECS, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Militar Nueva Granada.

² Estudiante del Programa de Contaduría Pública. Código 2302069. Semillero de investigación del grupo GECS. Correo: u2302069@unimilitar.edu.co.

³ Estudiante del Programa de Contaduría Pública. Código 2302000. Semillero de investigación del grupo GECS. Correo: u2302000@unimilitar.edu.co.

Gerencial. Para las pymes manufactureras se recomienda que los cuadros de mando de las áreas de aprovisionamiento y de producción, originen y sistematicen indicadores de gestión como apoyo a las decisiones de la gerencia general.

PALABRAS CLAVE: sistema de información transaccional u operacional, ambientes transaccionales, sistema de apoyo, cadena de abastecimiento, ambiente computarizado.

1. INTRODUCCIÓN

En la cadena productiva de una pymes manufacturera o de servicios, los sistemas de información gerenciales son componentes importantes a la hora de tomar decisiones para la gestión empresarial; en principio, son herramientas necesarias para incrementar la productividad, ya que son controles eficaces de la planificación y administración de los recursos y orientan la identificación de oportunidades en los eslabones de la cadena productiva. Para el caso de las pymes manufactureras, permite, en tiempo real, tomar decisiones oportunas en los eslabones operacionales donde se procesan grandes volúmenes de datos, estas decisiones se toman sobre la base de la validación de informes del nivel operativo.

Los sistemas transaccionales dentro de un ambiente computarizado resuelven procesos prioritarios en la cadena de valor y en adición, la estrategia general de la empresa será impactada positivamente porque la gerencia habrá recibido apoyo de dichos sistemas. El proceso de convergencia a las NIIF en la gestión de las pymes *“...es una transición de la contabilidad hacia un sistema de información gerencial”* Uniandes (2014), Si el sistema de información gerencial de las pymes se transforma con la ayuda del subsistema de información contable, entonces podrá responder a las exigencias operacionales de forma ágil y oportuna y tendrá garantía de sostenibilidad en el tiempo.

2. MÉTODO

Para el presente estudio se utilizó como técnica una aproximación al estado del arte de los sistemas de información gerencial tipo transaccional con ejemplos bibliográficos de estudios de caso.

3. ANTECEDENTES

Los sistemas de información en ambientes transaccionales, también llamados operacionales o sistemas de procesamiento de transacciones, tienen como objetivo el procesamiento de datos en grandes volúmenes a partir de los subsistemas de producción, mercadeo, finanzas, recursos humanos, y otras áreas funcionales, mediante la validación detallada de informes orientados al nivel operativo de la empresa. El procesamiento automatizado de datos voluminosos permite ahorros en recursos y tiempo y es la primera opción tecnológica como sistema de información moderno en las empresas. Los sistemas de información gerencial basados en las TIC son una nueva forma de organización administrativa basada en las Tecnologías de la Información y de la Comunicación.

Según los niveles y especialidades de cada empresa, ésta requerirá de alguno o varios sistemas de información dentro de los cuatro tipos principales (Oviedo j, s/f, p.1-7). En la siguiente tabla se describe la finalidad de cada uno de los sistemas de información:

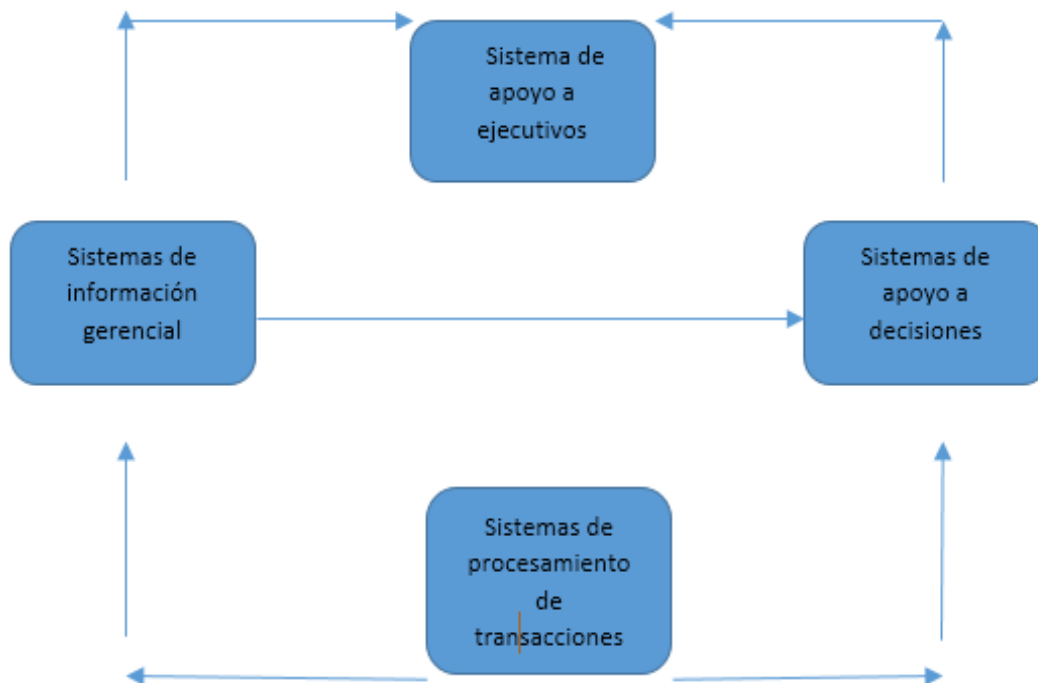
Tabla 1. Principales sistemas según niveles administrativos empresa.

| | |
|--|---|
| <i>Sistemas para el nivel operativo</i> | Su finalidad principal observar el flujo de transacciones en la organización como apoyo operativo a los administradores en las ventas, depósitos, facturación, entrada y salida de materias primas o mercancías y manejo de efectivo, con información de acceso rápido y actualiza. |
| <i>Sistemas para el nivel de conocimientos</i> | Su finalidad principal es apoyar a los empleados a integrar los nuevos conocimientos descubiertos que tengan que ver con el negocio, de manera organizada y controlada por cuanto la generación de nuevo conocimiento está |

| | |
|---|--|
| | asociado a las empresas que más rápido crecen hoy día; estos sistemas pueden ser herramientas, estaciones de trabajo y organización de la producción y de la administración. |
| <i>Sistemas para el nivel de administración</i> | Su finalidad principal es apoyar el seguimiento, control y toma decisiones técnicas y administrativas de los mandos de nivel medio. En general son informes periódicos de las operaciones y su impacto sobre la producción, las finanzas y el mercadeo. |
| <i>Sistemas para el nivel estratégico</i> | Su finalidad principal es apoyar a la alta gerencia a mejorar su estrategia de mediano y largo alcance considerando la coherencia entre los cambios que se presentan en el entorno empresarial como nuevos mercados y nueva legislación, y la capacidad actual de la empresa |

La relación entre los sistemas anteriores se visualiza en la siguiente figura:

Figura 1. Relación entre sistemas de información



Fuente: Aranibar J. (2013), p. 11, 19-20. Elaboración propia.

Bernal (2014), en su fundamentación teórica, define los sistemas de información gerencial como un conjunto de sistemas de información capaces de proporcionar coordinadamente información operacional y administrativa. En la práctica, un sistema de información gerencial complejo está computarizado o el computador es ingrediente del sistema como única manera de manejar y procesar información extensa para mejorar la productividad según propósitos de la administración.

Además, Bernal (2014) clasifica los tipos de sistemas según nivel: a los sistemas de nivel estratégico le corresponde sistemas de información para la dirección; a los sistemas de nivel de gestión le corresponde sistemas de información para la gestión; a los sistemas de nivel de conocimiento le corresponde sistemas de trabajo del conocimiento; y a los sistemas de nivel operativo le corresponde sistemas de procesamiento de transacciones. Define los sistemas de procesamiento de transacciones como sistemas computarizados para el registro y procesamiento de las transacciones cotidianas rutinarias del nivel operativo de cualquier empresa, por ejemplo, el procesamiento de la nómina, amplía la definición a toda la contabilidad conceptualizando el sistema de procesamiento de transacciones como el conjunto armónico de personas, base de datos, software y procedimientos para el registro de las transacciones rutinarias.

En general define un sistema de procesamiento informático de transacciones como aquel que dispone, modifica y recupera información con origen en las transacciones del nivel operativo, capaz de garantizar la confiabilidad y consistencia de los datos registrados y generados, como por ejemplo, la transferencia de dineros entre clientes de un mismo banco, a condición que el descuento monetario de la cuenta que emite sea igual al incremento monetario de la cuenta del receptor. El Sistema de Procesamiento de Transacciones también debe ser capaz de enmendar errores y deshacer operaciones, igualmente, de administrar y controlar múltiples transacciones, como por ejemplo, la reserva de un asiento de avión antes de que se efectúe la transacción monetaria a cambio del boleto.

4. SISTEMAS TRANSACCIONALES DE UNA ORGANIZACIÓN

Luna (1999), trata el tema de Sistema de Información a través de subsistemas y según las necesidades de información. Considera que los sistemas de información sólo se componen de dos subsistemas:

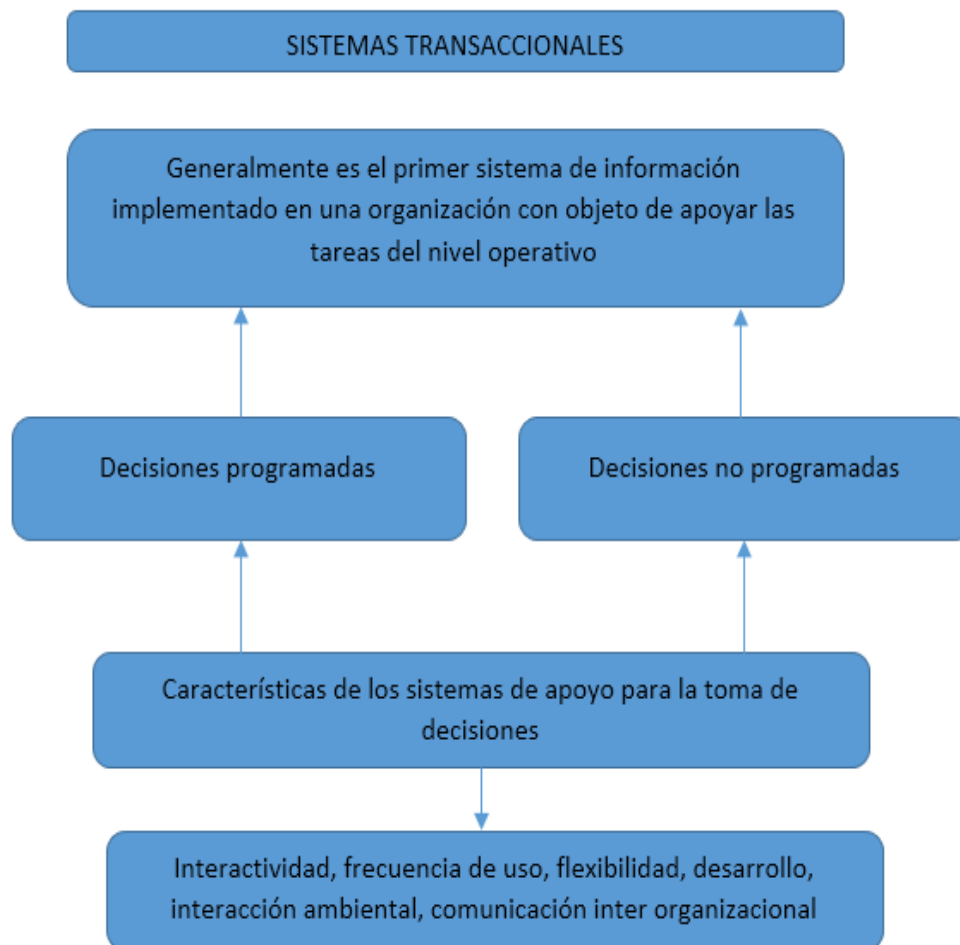
El subsistema informacional o decisional como apoyo a los procesos de toma de decisiones en los niveles superiores de la administración, incluso la gerencia; apoya la lógica de las decisiones al proporcionar información voluminosa y con calidad. A diferencia del subsistema anterior, en este subsistema no se procesan transacciones, sino información, y por tanto, se convierte en un Sistema de Información Gerencial con información concreta y delimitada para cada proceso decisional, ya que permite evaluar la procedencia de la información y, a su vez, proporcionar información como valor agregado a las actividades de la empresa.

El subsistema operativo como base de los sistemas de información; allí se procesan datos de las actividades rutinarias para obtener fiabilidad, encadenamiento y tiempos rápidos de respuesta, en condiciones de reducción de costos operacionales. El subsistema operativo está conformado por sistemas de procesamiento transaccional como la contabilidad, facturación, nómina, contabilidad de costos, tesorería, inventarios, etc.

Caracteriza el sistema transaccional como sistema operativo en términos de que en él se obtienen ahorros significativos de mano de obra debido a la automatización de las tareas operativas, es muy frecuente que sea el primer tipo de sistemas de información que se implemente en una pyme. Los cálculos y procesos generalmente son simples pero con entrada y salida intensiva de información; dice que es allí donde se recolectan datos y se arman las grandes bases de información con beneficios evidentes, generalmente ahorro del trabajo manual, y que son aplicaciones fácilmente adaptables a la organización y que se pueden adquirir en el mercado de software, por ejemplo un software contable.

Delgado (2015), define una transacción dentro de los sistemas transaccionales como *“un evento o proceso que genera o modifica la información que se encuentra eventualmente almacenada en un sistema de información”*, esta acepción dista mucho de las acepciones de la Real Academia de la Lengua Española al respecto de definir transacción. En este orden de ideas Morales (2016) resume esquemáticamente los sistemas transaccionales, así:

Figura 2. Esquema de los sistemas transaccionales



Fuente: Morales D (2016). Elaboración propia.

4.1 LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN Y LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL

Miranda V (2016, p.10) clasifica los sistemas de información en transaccionales u operativos, de apoyo a las decisiones y estratégicos:

Tabla 2. Clasificación de los sistemas de información.

| Clasificación de los sistemas de información | | |
|---|---|--|
| Sistemas transaccionales | Sistema de apoyo a las decisiones | Sistemas estratégicos |
| RegISTRAN operaciones o transacciones de forma automatizada y permanente. La información procesada alimenta el sistema de apoyo a las decisiones. Su ubicación está en los niveles inferiores | Brinda información resumida y precisa a la dirección intermedia de la organización. Registra datos no permanentes pero sí los actualiza. Están los niveles intermedios de la organización | El nivel superior de la organización utiliza estos sistemas para convertirlos en ventajas competitivas. La información se la provee el sistema de apoyo a las decisiones |

Fuente: Miranda V (2016), p.10. Elaboración propia

4.2 LAS CADENAS DE ABASTECIMIENTO

En el campo de la logística y términos generales se define en la cadena de abastecimiento o suministro como el eslabón que articula las actividades conducentes a la compra de materia prima y a la entrega al consumidor final de los productos terminados, ya sea para el mercado local, regional o internacional. Incluye el flujo y transformación de bienes y servicios desde el proveedor de insumos hasta el distribuidor detallista.

El buen manejo de las cadenas de abastecimiento procura reducción de costos y mayor competitividad, en otras palabras, optimizar la cantidad, calidad y tiempos de las materias primas y de los productos terminados. Específicamente, se consigue la lealtad de los clientes y proveedores; posibilita la entrada a nuevos mercados debido a que se es más competitivo; y se establecen nuevas y mejores relaciones comerciales porque posibilita las alianzas que disminuyan costos y aumenten el tamaño del mercado.

La planificación del flujo de trabajo dentro de las cadenas de abastecimiento es de interés prioritario de la dirección superior o gerencia general de cualquier organización productora de bienes o servicios, y por lo tanto, esta, la dirección superior solicitará información para optimizar o mejorar la toma de decisiones gerenciales en cumplimiento de los objetivos generales de la empresa.

4.3 LA CONTABILIDAD GERENCIAL

En la conferencia del impacto de la convergencia a NIIF en la gestión de las pymes, *“Una oportunidad para la gestión estratégica de las pymes”* dictada el 23 de octubre de 2014 en el auditorio de la Facultad de Administración de la Universidad de los Andes, *“...quedó claro el proceso de convergencia a NIIF es una transición de la contabilidad hacia un sistema de información gerencial y una gran oportunidad para tomar mejores decisiones estratégicas”*. Uniandes (2014).

Sánchez (2008), en su artículo *“Las necesidades de las pymes y el sistema de información contable y financiero como una estrategia para atenderlas”*, advierte que las pymes colombianas tienen corta vida porque no logran adaptarse a las exigencias del mercado debido a la inexistencia de prácticas competitivas a nivel operacional y a nivel externo, que les permita identificar las necesidades y oportunidades que ofrecen estos niveles y, por lo tanto, al no atenderlas por desconocimiento, no pueden potenciar la empresa como sostenible en el tiempo.

Plantea la tesis de que si el sistema de información gerencial de las pymes se transforma para responder las exigencias operacionales y del entorno de forma ágil y oportuna, entonces sí podrá sostenerse en el tiempo; se centra y enfoca el

estudio en el subsistema de información contable que considera está integrado por la contabilidad financiera, las finanzas, la contabilidad gerencial, la auditoría, el control contable y las prácticas de transparencia, bajo las mejores prácticas internacionales para la presentación de información útil para optimizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos y la toma de decisiones asociadas. Propone un esquema que integra la información de la contabilidad financiera, la contabilidad gerencial, y las finanzas, más el control, auditoría y transparencia en un sistema de información contable integrado para que responda a las necesidades de las pymes en el proceso de la toma de decisiones y su relación con el entorno, en el contexto de la estructura organizacional y procesos internos de las pymes.

5. ESTUDIO DE CASOS EN EL SECTOR MANUFACTURERO

Para poder efectuar estudios de caso en el sector manufacturero y en general en cualquier otro sector, hay que partir de que los sistemas de información gerencial tienen énfasis según la naturaleza de la empresa, algunas empresas se centrarán en marketing y ventas, otras en recursos humanos, otras en la producción y manufactura (es el presente caso), otras en las finanzas y contabilidad, y algunas muy singulares como un centro educativo, que se centra en admisiones y calificaciones, pero todas deben diseñar el sistema de información gerencial como un sistema compuesto por subsistemas de información, algunos más relevantes que otros.

5.1 CASO: CADENA DE ABASTECIMIENTO EN EL SECTOR TEXTIL

Un caso operativo o transaccional estudiado bibliográficamente es la cadena de abastecimiento en el sector textil, específicamente la confección de ropa informal masculina de tres empresas ubicadas en las ciudades de Pereira y Dosquebradas (Muñoz et al, 2011). Se identifican en ella como factores externos el clima y la relación con proveedores y clientes; como factores internos se identifican la planificación y el proceso comercial con indicadores del mercado y de la rapidez o prontitud del diseño y elaboración de las confecciones; los factores administrativos están presentes en la cadena de abastecimiento de dichas

empresas, específicamente la disponibilidad de mano de obra, el ambiente laboral y los procesos financieros y comerciales, e igualmente, la capacidad instalada, la planeación de la producción, la disponibilidad de materias primas, inventarios y bodegas de insumos y productos terminados.

5.2 CASO: APLICACIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN PROCESOS DE INFORMACIÓN

La industria de transformación manufacturera debe perseguir ventajas competitivas en los procesos de producción por medio de la reducción de costos de mano de obra, compra de materiales, costos directos e indirectos. Esta optimización es posible conseguirla por medio de la implementación de sistemas de información en el proceso de manufactura (Canales J, 2004 p.1-3) para responder a preguntas como la calidad y número de operadores que deben operar por cada producto, la mezcla óptima de producción, el nivel de producción con inventario económico, el manejo de residuos y desperdicios, y control de calidad, entre varios. Un sistema de ejecución de manufactura (MES por sus siglas en inglés *Manufacturing Execution System*) es un sistema de información en los procesos de producción, de corto plazo siempre orientado al producto, y que se caracteriza por:

Tabla 3. Características de un sistema de ejecución de manufactura como sistema de información en los procesos de producción

| FUNCIONALIDAD | ALCANCE |
|----------------------|--|
| Recursos | Hojas de vida disponibles de maquinaria, materia prima, mano de obra, etc. Para iniciar el proceso de manufactura |
| Operaciones | Prioridades y secuencia óptima de operaciones |
| Despachos | Flujo de producción mediante órdenes de trabajo |
| Control documentos | Organización de documentos que contengan las instrucciones, fichas técnicas, dibujos, procedimientos estándar etc. |
| Recolección de datos | Datos tomados manual o automáticamente en la planta |

| | |
|--------------------|--|
| | de producción |
| Mano de obra | Cuantificación de la mano de obra por cada proceso |
| Control de calidad | Análisis en tiempo real de los indicadores del control de calidad |
| Supervisión | Vigilancia de los procesos de producción como apoyo a la toma de decisiones de los operarios |
| Mantenimiento | Funcionamiento apropiado de los equipos y herramientas |
| Seguimiento | Estado en que se encuentra el producto en proceso terminado |
| Rendimiento | Análisis comparativo de rendimiento a largo plazo. Control estadístico |

Fuente: Canales J (2004), p.2

6. CONCLUSIONES

Uno de los principales aspectos reflexiona sobre el enfoque jerárquico de la producción desde el punto de vista de las escuelas, europea y norteamericana, con finalidad de escoger el enfoque según particularidades de cada empresa y que permita implementar el Sistema de Información Gerencial más adecuado. Para el caso se optó por la escuela norteamericana, que identifica tres niveles jerárquicos en el desarrollo de la gestión de la producción (Vergara, 2007). A continuación presentamos las principales características de los sistemas de información gerencial:

- *Nivel estratégico*, donde se observan las opciones de productos y servicios competitivos que debe ofrecer la empresa para posicionarse mejor en el mercado.
- *Nivel táctico*, donde se define el diseño de procesos y de gestión tecnológica que incluye ubicación y organización de la capacidad de planta.

- *Nivel operativo*, donde se pronostican las necesidades operativas de la organización, como el manejo de materiales y control de inventarios. Ya en detalle el nivel operativo se caracteriza porque allí se toman las decisiones operativas o transaccionales principales, tales como la escogencia del sistema de pronóstico más adecuado de la producción y ventas, la definición y evaluación de los proveedores para el correcto manejo de materiales, la determinación de los niveles y control de inventarios, la definición de la tasa de producción y la fuerza de trabajo; la programación de las órdenes de producción contra pedido se inventarios, y finalmente, el establecimiento del orden de prioridad de las labores operativas en función de la debida atención a los clientes.

Los *sistemas transaccionales* tienen su origen en los sistemas de información que son capaces de automatizar los procesos operativos; su función principal, independientemente de si es pymes o empresa grande, es el procesamiento de las transacciones normales y rutinarias a fin de proporcionar información a los demás sistemas estratégicos de la organización empresarial, específicamente dar soporte a la toma de decisiones grupales y de los ejecutivos, y con ello, ahorros significativos de las tareas operativas.

Se urge a todas aquellas pymes que todavía no han implementado su primer sistema de información basado en las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, TIC, que cuenten con al menos un sistema computarizado para el procesamiento de transacciones rutinarias como inventarios, facturación, gestión de personal y contabilidad, con el objetivo de apoyar la toma decisiones de la gerencia general y con ello garantizar aumento de la productividad y permanencia en el mercado, o lo que es lo mismo, la sostenibilidad de la empresa en el tiempo. Con la adopción de las TIC, las pymes pueden lograr ventajas competitivas al automatizar los procesos operativos y generar información abundante y de calidad como apoyo a la toma de decisiones.

Para la implementación por primera vez de un Sistema de Información Transaccional Computarizado, independientemente de si es una empresa

manufacturera o de servicios, se debe considerar que lo que se pretende es optimizar el sistema para almacenar grandes volúmenes de datos y se diseñe para recolectar, almacenar, modificar y recuperar todo tipo de información generada por las transacciones rutinarias y que, además, sea capaz de controlar las transacciones en términos de seguridad y consistencia, capaz de enmendar errores que ocurren durante una transacción, capaz de controlar múltiples transacciones y capaz de ahorrar costos en personal debido a la automatización de las tareas operativas. Debe estar dirigido a ventas, finanzas, mercadeo y recursos humanos y esperar de él rapidez, fiabilidad e inflexibilidad.

Finalmente se recomienda crear y sistematizar indicadores para los cuadros de mando de las áreas de aprovisionamiento y de la gestión de la producción en las actividades claves como pedidos, proveedores, consumos, variación de costos, calidad de materiales, tiempos de proceso, valor añadido, calidad de la producción, etcétera, y reportar sus variaciones a la gerencia general, a fin de apoyar la toma decisiones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aranibar J.(2013) *Sistemas de información gerencial para la administración del desempeño empresarial*. Imprenta Gráfica Holding. La Paz, Bolivia, p.11. Disponible en:

<http://www.usbcali.edu.co/ecoredes/uploads/3/9/6/9/3969131/sigade-cortesia-ctdc.pdf>

Delgado J. (2015) *sistemas transaccionales, sistema de apoyo a las decisiones y sistemas estratégicos*. Gestiópolis, p.3. Disponible en:<http://www.gestiopolis.com/sistemas-transaccionales-sistemas-de-apoyo-a-las-decisiones-y-sistemas-estrategicos/>

Luna P, et al.(1999) *Los sistemas de información y la nueva arquitectura empresarial*. Universidad de Huelva España, Departamento de economía

financiera y dirección de operaciones. ESIC MARKET, p.156-157. Disponible en:
http://www.esic.edu/documentos/revistas/esicmk/060130_946293_E.pdf

Miranda V. (2006) *Análisis y desarrollo de sistemas de información. Fase* Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, Regional Santander, p.10. Disponible en:
http://www.academia.edu/15454953/De_clase_mundial_SISTEMAS_dE_InforMAcI%C3%B3n_concEPTo_-coMPonEnTES_-cArAcTER%C3%8DSTIcAS_-cLAsIfIcAcI%C3%B3n_AN%C3%81LISIS_Y_DESARROLLO_DE_SISTEMAS_DE_INFORMACI%C3%93N

Morales D. *Sistemas transaccionales. Tecnologías de apoyo a la toma de decisiones*, 2016.Academia, p.3. Disponible en:
http://www.academia.edu/18082610/SISTEMAS_TRANSACCIONALES

Muñoz Y et al.(2011) *Diagnóstico de la cadena de abastecimiento de Co & Tex Ci SAS, Incoco SA y Kosta Azul SA, empresas ubicadas en el sector textil confección ropa formal masculina en Pereira y Dosquebradas*. Universidad Católica de Pereira, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Pereira, p. 8, 71-72. Disponible en:
<http://ribuc.ucp.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10785/1015/DIAGNOSTICO%20DE%20LA%20CADENA%20DE%20ABASTECIMIENTO.pdf?sequence=4>

Sánchez A.(2008) *Las necesidades de las pymes y el sistema de información contable y financiero como una estrategia para atenderlas*. Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá Colombia, p. 421-422, 434, 451-452. Disponible en:
http://cuadernosdecontabilidad.javeriana.edu.co/vol9_n_25/vol9_25_2.pdf

Uniandes.(2014) *Convergencia NIIF: una oportunidad para la gestión estratégica de las pymes*. Conferencia impacto de la convergencia a NIIF en la gestión de las pymes. Universidad de los Andes Facultad de Administración, p.1. Disponible en:
<https://administracion.uniandes.edu.co/index.php/es/component/k2/item/967-convergencia-niif-una-oportunidad-para-la-gesti%C3%B3n-estrat%C3%A9gica-de-las-pymes>

Vergara R.(2007) *La planeación y programación de la producción en la pyme como factor de desarrollo*. AVANCES, Revista Investigación en Ingeniería No. 6, p.50-52, Universidad Libre de Colombia. Disponible en: http://www.unilibre.edu.co/revistaavances/avances-6/r6_art4.pdf

EMPRENDIMIENTO, UNA OPCIÓN PARA EL DESARROLLO¹

*Tito Duarte*²

*Myriam Ruiz Tibana*³

RESUMEN

En este artículo, se presentan algunas teorías y supuestos fundamentales para el desarrollo de una cultura emprendedora, como justificación para potenciar procesos creativos e innovadores, capaces de generar productividad y desarrollo a partir de la creación de nuevos entes económicos a nivel local, regional y nacional. El propósito es incluir algunas bases teóricas claves para implementar un programa de emprendimiento.

PALABRAS CLAVES: Emprendedor, emprendimiento, Creatividad, innovación, desarrollo

ABSTRACT

In this article, there are presented some fundamental theories and hypothesis for the development of an enterprising culture, as a reason to the impulse of creative and innovative processes that could generate productivity and development from the creation of new economic bodies in the local, regional and national sphere. The purpose is to include some theoretical bases as a key to implement an enterprising program.

¹ Artículo re-publicado de EMPRENDIMIENTO, UNA OPCIÓN PARA EL DESARROLLO Scientia Et Technica, vol. XV, núm. 43, diciembre, 2009, pp. 326-331 Universidad Tecnológica de Pereira. ISSN: 0122-1701 Pereira, Colombia

² Ingeniero Industrial M. Sc. Profesor Universidad Tecnológica de Pereira titodu@utp.edu.co

³ Administradora Educativa Sc. Profesor Universidad Tecnológica de Pereira. mruiz@utp.edu.co

KEY WORDS: Enterprising, creativity, innovation, development.

1. INTRODUCCIÓN

“Estamos en medio de una revolución silenciosa: el triunfo del espíritu empresarial y de la creatividad humana en todo el mundo”

Jeffry A. Tommons

Siendo el empleo y la educación derechos fundamentales para los ciudadanos en los estados sociales, estos son garantía para generar condiciones de vida dignas y facilitar el desarrollo económico y social del país, en circunstancias de equidad y de bienestar general, ofreciendo oportunidades que orienten y propicien el desarrollo humano.

En este sentido y para hacer visibles estas posibilidades como principios estructurales de la sociedad se formula la Ley 1014 de 2006, con la intención de establecer una reciprocidad entre la oferta de educación oficial de calidad, y la solicitud de trabajo calificado en los diferentes contextos de la geografía nacional para promover, el mejoramiento de la calidad de vida, la estabilidad social y el crecimiento económico.

La Ley1014, promueve y reglamenta el emprendimiento en los distintos niveles de la educación del país bajo los principios y valores establecidos por la Constitución de 1991, con ella se relaciona el sistema educativo y el sistema productivo a través de la formación en competencias básicas, laborales, ciudadanas y empresariales; a través de la ejecución de una asignatura transversal de emprendimiento; como un espacio de formación para los niños y jóvenes con el objetivo de desplegar una cultura del emprendimiento a nivel nacional, que permita el fomento y la creación de empresas.

La propuesta busca asimismo orientar el elemento vocacional, el emprendimiento y el proyecto de vida, y desde estas bases aumentar las oportunidades derivadas del proceso formativo, donde las personas adquieran herramientas conceptuales y procedimentales útiles para su interacción con el medio, en términos del desarrollo de las competencias a través del reconocimiento de sus potencialidades.

Los desarrollos científicos y tecnológicos, la internacionalización y globalización del conocimiento y la economía, ofrecen la posibilidad y desafían a las instituciones a promover procesos de investigación, innovación, creatividad y emprendimiento empresarial, en la solución de problemas de su entorno a partir de la aplicación del conocimiento.

El desarrollo local y regional busca aumentar las posibilidades de una sociedad, aprovechando las potencialidades de los sujetos como iniciadores de ideas innovadoras que causan impacto económico y social, posibilitando el crecimiento progresivo no solo en el empleo sino a nivel productivo y económico y social en las comunidades.

Resaltando el concepto en particular de Amartya Sen, se puede ver como involucra la concepción de desarrollo a la teoría del desarrollo local, diciendo que éste, busca que los individuos de un territorio aumenten las posibilidades que poseen los sujetos de tener oportunidades de desarrollar procesos productivos, que les permitan generar su propio empleo y riqueza, consintiéndoles además mejorar su calidad de vida y proyectarse a futuro como generadores de valor agregado a todos los procesos que hacen parte del funcionamiento económico y social de la comunidad.

2. SUPUESTOS TEORICOS.

“La meta del desarrollo humano es la libertad, El desarrollo de la comunidad se mide por el grado de libertad que tenga”

Amartya Sen, premio nobel de economía 1998

Concebir al otro como sujeto singular e irrepetible y por lo tanto de acciones individuales, es participar de una cimentación colectiva de nuestra realidad rodeada por prácticas que nos afectan mutuamente, nos descubrimos e identificamos con el Otro y con lo otro, en una perspectiva temporal e histórica, hacemos parte de formas dinámicas, de interrelaciones que nos señalan la manera de entender y ser en “el mundo de la vida”, como lo llama Alfred Schütz. Esto corresponde a la perspectiva del desarrollo humano, cuyas características ontológicas le dan sentido al sujeto social de manera que el ser se agita en una construcción diacrónica y colectiva que se particulariza en un organismo bajo el laberinto de las representaciones sociales y culturales.

El desarrollo hace visibles las dinámicas variables y transformadoras que tienen lugar en la interacción entre los sujetos individuales como parte de un todo social, pero es menester la cualidad humana, resultado de la transformación histórica, política, socio-cultural, en el sentido de desarrollar todas las dimensiones como ser humano evidenciado en un desarrollo simbólico como base del pensamiento y de la construcción de conocimiento, pero principalmente su construcción como ser íntegro.

Es preciso entender que el desarrollo humano es consecuencia de la interacción entre individuos y tiene características específicas como elemento básico de cualquier transformación, que es esencialmente el punto de partida para lograr acceder al del bienestar como objetivo fundamental de estas transformaciones. Son estos postulados conceptuales los que permiten entender el desarrollo humano integral como un proceso

por el que una sociedad mejora las condiciones de vida de sus ciudadanos, con el incremento de los bienes y servicios, con los que puede cubrir sus necesidades básicas y complementarias, y haciendo posible un entorno en el que se respeten y garanticen los derechos humanos.

Ahora bien cuando una sociedad necesita transformarse y lograr mejores condiciones de vida y cimentar propuestas incluyentes en un Estado participativo y en el reconocimiento de los derechos de los ciudadanos, es desde esta perspectiva que adquiere sentido y valor una propuesta de fomento a la Cultura del Emprendimiento, que convoque energías, y avale espacios de creación e innovación, materializados en oportunidades reales para los seres humanos como protagonistas de las propias transformaciones y el mejoramiento de sus contextos.

La búsqueda del desarrollo humano integral supone el concurso de los diferentes planes, programas y proyectos del Estado, como condición para satisfacer las necesidades básicas de la población y respondiendo por la garantía de los derechos de los ciudadanos.

El sistema educativo es el medio más expedito y eficaz para transmitir, socializar y re-crear la cultura, por lo tanto es desde la “escuela”, en sus diferentes niveles, que se puede materializar el propósito transformador, incluyendo dentro de los currículos y planes de estudio la cultura del emprendimiento en el proceso formativo, y desde allí proyectar la generación de oportunidades laborales, la obtención de riqueza, a través de las sinergias entre los distintos sectores e instituciones, para consolidar la educación como un derecho y creando las oportunidades para que toda la población se encamine hacia el desarrollo humano.

“Si la educación es el medio por el cual logro modificar actitudes y comportamientos, casi diría que hay una relación absoluta entre educación

y *entrepreneurship*⁴; vale la pena, entonces, pensar en educar a los emprendedores. Puede ser que haya muchos emprendedores que nazcan, pero seguro que todos necesitan hacerse y capacitarse como tales (De torres. 2002.)⁵.

Sin embargo a muchos les surge la duda de si los emprendedores nacen o se hacen, han realizado varios estudios, pero la mayoría apunta a decir que la educación en emprendimiento debe ser una realidad y que no sería prudente dejarse solo en manos privadas, porque de esta forma sería imposible obtener los beneficios individuales y colectivos necesarios para alcanzar el beneficio social recomendable.

Puede señalarse que si la educación transforma a los sujetos, el ideal es que éstos a su vez se conviertan en generadores de cambio en sus entornos.

Howard Rasheed (2000) plantea: “la educación en *entrepreneurship* puede afectar los atributos que tengan los individuos y puede forjar actitudes emprendedoras en ellos. Puede promover cualidades psicológicas favorables para la actividad emprendedora, tales como la auto confianza, la autoestima, la auto eficacia y la necesidad de logro. Inclusive, la educación en *entrepreneurship* para los jóvenes, puede colaborar en evitar la generación de actitudes socialmente no deseables, como la vagancia o la delincuencia (Formichella.2004)” .

Es necesario entonces, consolidar los espacios de formación, pues aunque las personas a lo largo de su vida son permeables a los procesos formativos que les permitan adquirir habilidades, conocimientos, actitudes y

⁴ *Entrepreneurship* se refiere a emprendimiento o espíritu emprendedor.

capacidades estas en gran medida se fortalecen o se debilitan dependiendo de los escenarios existentes para socializarlas.

En ese sentido, Stevenson (2000), plantea: “el entorno es importante, y es más factible que un individuo pueda comenzar a tener actitudes emprendedoras si actúa en un contexto en el que se facilita el reconocimiento de la oportunidad y su persecución”(Formichella.Op. Cit.)⁶ .

Se puede señalar que el espacio más conveniente y adecuado para este fin es la institución educativa, pues es la que mayor representación tiene en todo el territorio nacional y a la que acceden el mayor número de niños, jóvenes y adultos en proceso de formación con una mejor actitud y disposición para el cambio. Es primordial la inclusión en los Proyectos Educativos Institucionales PEI el emprendimiento como asignatura, parte de los planes de estudio con ventajas como la dotación social de cualidades emprendedoras, avances en la organización social, formación de redes sociales, generación de proyectos de inversión, creación de empresas, generación de autoempleo, por lo tanto desarrollo local, regional y nacional encaminado al mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades.

Formar en el emprendimiento es significativo para el desarrollo local, el cual es planteado como el beneficio que la sociedad recibe al afrontar de una forma más eficiente la satisfacción de las necesidades y la solución de los problemas con prontitud de las respuestas a las demandas de la comunidad, lo que reconoce al emprendedor como figura auténtica en el progreso permanente de una localidad a nivel municipal y/o regional.

El desarrollo humano es una forma de forjar la calidad de vida de una forma integral, proporcionando opciones a la gente para que acceda a la

⁶ Formichella, M. Martha. “EL CONCEPTO DE EMPRENDIMIENTO Y SU RELACION CON LA EDUCACIÓN, EL EMPLEO Y EL DESARROLLO LOCAL”, Monografía. Tres Arroyos. 2004.

salud, la educación, la generación de ingresos, y condiciones materiales dignas de un ser humano, pero también con autonomía social, política, religiosa, económica, intelectual, para que pueda vivir decorosamente.

En este sentido el fomento al emprendimiento, además como otro de los pilares de la educación, es un imperativo para materializar a través de planes, programas y proyectos con la orientación política, administrativa y social expresada por la ley 1014 de 2006.

Lo más pertinente es la implementación, como ya se mencionó antes, en los Proyectos Educativos Institucionales, ajustado a los diferentes contextos sin descuidar las orientaciones y desde los Planes Educativos Municipales PEM y el Plan de Desarrollo Nacional PDN, así el desarrollo local y regional ampliaría las posibilidades de sus comunidades, capitalizando las oportunidades de las personas para crear e innovar y avanzar en los cambios y el mejoramiento económico y social incrementando la productividad.

Destacando la concepción de Amartya Sen, desde la relación de la idea de desarrollo a la teoría del desarrollo local, diciendo que éste, busca que los individuos de un territorio aumenten las posibilidades que poseen los sujetos de tener oportunidades de desarrollar procesos productivos, que les permitan generar su propio empleo y riqueza, para mejorar su calidad de vida y proyectarse a futuro como generadores de productividad y valor agregado a los procesos comunitarios dentro de la económica y social.

Es en este sentido que autores como Lezana & Tonelli (1998), definen a los emprendedores como: “personas que persiguen el beneficio, trabajando individual o colectivamente. Pueden ser definidos como individuos que innovan, identifican y crean oportunidades de negocios, montan y coordinan nuevas combinaciones de recursos (función de producción), para extraer

los mejores beneficios de sus innovaciones en un medio incierto (Boveda.2007)”⁷.

3. CONCEPCIONES DE EMPRENDIMIENTO:

Hacia el siglo XVII el francés Richard Cantillon, definió el término emprendedor como “agente que compra los medios de producción a ciertos precios y los combina en forma ordenada para obtener de allí un nuevo producto”. Posteriormente su coterráneo Say, define al emprendedor como “un individuo líder, previsor, tomador de riesgos y evaluador de proyectos, y que moviliza recursos desde una zona de bajo rendimiento a una de alta productividad”.

En el ámbito de la producción el término emprendimiento fue incluido por Alfred Marshall en 1880 y agrega a los factores tradicionales de producción uno más: tierra, capital, trabajo y organización, como el factor coordinador, el cual atrae a otros factores y los agrupa. Así la actitud se constituye en una característica diferenciadora entre un individuo común y un emprendedor.

El emprendedor se identifica porque es capaz de hacer algo novedoso, de dar otro uso a algo que ya existe y así participar en la transformación de su propia vida y la de su entorno, tiene capacidad para generar ideas, transformarlas, adaptarlas, proponer diversas alternativas y ver en un problema una oportunidad.

En el mismo sentido el emprendedor debe contar con unas características particulares: necesidad de logro, disciplina, alta autoestima, trabaja por resultados y construye ambientes positivos frente a la iniciativa

⁷ BÓVEDA, Juan Angel, “El emprendedor y las pequeñas empresas”, Revista Trimestral latinoamericana y caribeña de desarrollo sostenible. ISSN 1913-6196. 2007. [online]. Disponible. http://www.revistafuturos.info/futuros_6/emprendedor_1.htm. Consultado el 20 de noviembre de 2007

de un proyecto; también los investigadores identifican el espíritu emprendedor con: dinamismo, creatividad, innovación, flexibilidad, crecimiento y riesgo.

El profesor Joseph Shumpeter, de la Universidad de Harvard, en su libro “Capitalismo, Socialismo y Democracia”, dice que: “la función de los emprendedores es reformar o revolucionar el patrón de producción al explotar una invención, o más comúnmente una posibilidad técnica no probada, para producir un nuevo producto o uno viejo de una nueva manera; o proveer de una nueva fuente de insumos o un material nuevo, o reorganizar una industria. Apunta también Shumpeter que son estas actividades las responsables primarias de la prosperidad recurrente que revoluciona el organismo económico”.

Alrededor del mismo tema Alan Gibbs plante cuatro ideas, a través de las cuales articula el hecho con el desarrollo de una cultura y educación empresarial, y señala cuatro factores básicos para crear una empresa:

- Motivación y determinación: relacionado con el entorno social que rodea al individuo como la familia, la educación, el contexto sociocultural y las políticas de gobierno.
- Idea y mercado: determina la oportunidad y la viabilidad de negocio.
- Recursos: se refiere a la parte económica del proceso, identificación y consecución de recursos como: financieros, infraestructura, materiales, tecnológicos y talento humano.
- Habilidades: relacionado con los conocimientos, habilidades, destrezas, experiencia que debe tener un empresario.

4. ELEMENTOS CLAVES PARA IMPLEMENTAR UN PROGRAMA DE EMPRENDIMIENTO

4.1 DESDE LO ORGANIZATIVO:

- **Población objeto:** identificar en una comunidad, seleccionarla dentro de una institución educativa o empresa, reconocer un perfil de entrada, conocimientos, aptitudes y actitudes, con desarrollo de las competencias básicas: biológicas, intelectuales y sociales, y sobre esta base trabajar las competencias específicas de emprendimiento, con las personas que reúnan las condiciones y se comprometan con el desarrollo de iniciativas emprendedoras.
- **Inclusión del programa en la estructura de la organización:** es necesario que el programa de emprendimiento esté adscrito a un departamento o sección de la organización y que cuente con un responsable que lo dirija, para efectos de su ejecución y efectividad.
- **Cualidades y Disposición del personal a cargo del proyecto:** Como generalmente no se cuenta con el personal capacitado y disponible para ejecutar el proyecto, se recomienda programar una capacitación para los interesados que posteriormente puedan garantizar el manejo de la teoría y prácticas de emprendimiento, siendo preciso contar con expertos en temas específicos para la formación y asesoría de los emprendedores.
- **Organización de redes de emprendimiento:** Es necesario constituir al interior de cada organización o institución una comunidad de emprendimiento desde lo académico donde se optimicen los recursos y se trabaje en equipo para generar nuevas alternativas. Así mismo se recomienda el trabajo interinstitucional.

- **Concepción filosófica y modelo de emprendimiento:** justificar la propuesta de emprendimiento como parte del proceso de formación, corresponde a establecer los por qué, desde una mirada social, humana, pero también pragmática, entendiendo la creación de empresa como un proceso y acciones netamente humanas y no necesariamente un solo proceso económico.

Partiendo del concepto de emprendedor como el que transforma la realidad a partir del conocimiento, pero también el que crea empresa se pueden asumir las propuestas sociales, corporativas o empresariales desde la perspectiva disciplinar correspondiente y articulada a cualquier sector de la economía.

- **Establecer metodologías de trabajo:** Definir procedimientos y métodos articulados al contenido temático y al sector económico a intervenir, a los recursos disponibles y necesarios para la ejecución de las propuestas; no se puede descuidar en lo referente al talento humano que hay unos elementos comunes en las características de los emprendedores como: liderazgo, creatividad e innovación, iniciativa, ambición y capacidad de trabajo en equipo, estos aspectos son el punto de partida para definir metodologías y criterios de trabajo.
- **Tener claridad sobre las concepciones y tipos de emprendimiento:** Como el emprendimiento puede surgir desde cualquier campo del conocimiento, existen tres categorías en las que se incluyen las diferentes propuestas:

-Emprendimiento empresarial: Corresponde a las unidades productivas de bienes y servicios.

-Emprendimiento social: Se refiere a los proyectos que enfatizan en el contenido social, desde áreas como: comunicación, capacitación, medicina.

-Emprendimiento corporativo: Representa las propuestas de cambio e innovación al interior de las organizaciones y desde cualquier disciplina o área del saber.

Equipos interdisciplinarios para el emprendimiento: Teniendo en cuenta la complejidad del conocimiento y que para solucionar un problema se requiere de la participación de varias disciplinas, lo más recomendable es conformar equipos interdisciplinarios para elaborar, asesorar y ejecutar las ideas emprendedoras y los planes de negocio o la creación de empresas.

5. CONCLUSIONES

- La inversión en investigación en ciencia y tecnología es un factor prioritario para fomentar la capacidad emprendedora, la creatividad e innovación.
- Se recomienda dar el apoyo y soporte necesarios a nivel institucional para consolidar la formación en el tema de emprendimiento.
- Las alianzas estratégicas universidad-estado se constituyen en una alternativa clave para la ejecución de proyectos de desarrollo empresarial.
- Siendo el emprendimiento un proceso dinámico se hace necesario destinar y asignar recursos para materializar las iniciativas emprendedoras.
- La cultura debe estar soportada intra e interinstitucionalmente que generen la sinergia necesaria para alcanzar el desarrollo a escala humana, desde el jalonamiento de los distintos subsectores económicos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARBOLEDA VELEZ, Germán. (1998) *Proyectos formulación, evaluación y control*. AC editores, Cali.

MENDEZ, Rafael (2008) *Formulación y evaluación de proyectos, enfoque para emprendedores*. Icontec Internacional, 5° edición, Bogotá.

MENDEZ Rafael. (2007) *Emprendimiento, una estrategia de desarrollo institucional*. Universidad Sur colombiana.

Ley 1014 de 2006 Ley de Fomento a la Cultura del emprendimiento

Ley 115 de 1994 Ley General de Educación

<http://www.nebrija.com/innovacion/informacion/quees.htm#mer>

http://www.inta.gov.ar/barrow/info/documentos/agroindustria/monografia_Formichella.pdf

<http://www.getec.etsit.upm.es/docencia/ginnovacion/ginnovacion.htm>

<http://www.cecocordoba.es/portaiceco/tecnologia/innovacion/default.aspx>

EL CONCEPTO DE PODER EN LA ADMINISTRACIÓN¹.

Luis Antonio Cruz Soto

Nadie negará la situación amenazante que se dispone a transformar en una función del engranaje a todo individuo, lo sepa o no. Pero, para salir al paso a esta amenaza, hay que desnudarla del pathos metafísico que paraliza la conciencia. Esta conciencia se ve reflejada por el manejable concepto del miedo, él mismo ya un pedazo de ideología.

Th. W. Adorno

RESUMEN

El objetivo de este trabajo consiste en explorar el concepto de poder en la administración. Lo que nos interesa estudiar es la dominación que se ejerce desde una posición de dominio establecida formalmente en la organización. En este trabajo sostenemos que lo que define el poder es la legalidad, mientras que a la autoridad, la legitimidad. En primer lugar realizaremos un breve análisis de la distinción entre legalidad y legitimidad con el fin de distinguir el concepto de poder del de autoridad; posteriormente, analizamos el concepto del poder, distinguiendo el poder que otorga el aparato de dominio del poder que se establece a partir de las relaciones intersubjetivas, que se definen como las relaciones de poder; finalmente, realizamos una aproximación conceptual del poder en la administración y algunas críticas inherentes a esta forma de dominio.

PALABRAS CLAVE: poder, autoridad, legitimidad, legalidad.

¹ Artículo Re-publicado de Contaduría y Administración, vol. 58, núm. 4, octubre-diciembre, 2013, pp. 39-57
Universidad Nacional Autónoma de México. Distrito Federal, México. ISSN: 0186-1042

ABSTRACT

The objective of this work is to explore the concept of power in Administration. What we are interested in studying is the domination exerted from a dominant position in the organization formally established. In this paper we argue that what defines power is the legality, and what defines authority is legitimacy. In the first place we will have a brief discussion of the distinction between legality and legitimacy, in order to distinguish the concept of power from authority. Then, we analyze the concept of power, distinguishing the power that gives the dominant device from the power established in intersubjective relationships, which are defined as relationships of power. Finally, we perform a conceptual approach of the power in Administration and some criticism inherent to this form of domination.

KEYWORDS: power, authority, legitimacy, legality.

INTRODUCCIÓN

El objetivo de este trabajo consiste en explorar el concepto de poder en la administración. Lo que nos interesa estudiar es la dominación que se ejerce desde una posición de dominio establecida formalmente en la organización. En este trabajo sostenemos que lo que define el poder es la legalidad, y a la autoridad², la legitimidad (Cruz, 2010). Primero realizaremos un breve análisis de la distinción entre legalidad y legitimidad, con el fin de distinguir el concepto de poder del de autoridad; después, analizamos el concepto del poder, distinguiendo el poder que otorga el aparato de dominio del poder que se establece a partir de las relaciones

² Entenderemos por autoridad, según la definición de Walter Buckley (1993, p. 271), como el individuo que dispone del control de la conducta de los actores para la promoción de metas colectivas, basada en alguna forma discernible de consentimiento cognoscible de éstos. La autoridad implica una sujeción informada y voluntaria, que es un estado psicológico definido y una coordinación o identidad de las orientaciones hacia metas de todos los que participan en la dominación. El concepto de autoridad se explica por el carácter legítimo de la dominación; quienes asumen su condición de *dominados* lo hacen de manera racional y voluntaria por estar inmersa en el consenso informado, al margen de los elementos coactivos de dominio.

intersubjetivas, que se definen como las relaciones de poder; finalmente, realizamos una aproximación conceptual del poder en la administración y algunas críticas inherentes a esta forma de dominio.

Las organizaciones se definen como espacios de acción en el que se desarrollan diversas actividades tendientes al logro de determinados objetivos, razón por la cual consideramos que lo que define su dinámica es la interacción de los individuos, los cuales responden a ciertas directrices de participación para la realización de determinadas funciones. En primera instancia, los mecanismos de orientación de las tareas están condicionados por la estructura formal, dentro de la cual se incluyen la estructura de dominación³, por medio de la jerarquía y la estructura operativa que expresa la definición de puestos. El cuerpo normativo del que se vale la organización para alcanzar sus objetivos funge como el elemento más visible que permite esperar un tipo de conducta de los actores, independientemente de sus directrices subjetivas que los definen, como su dimensión social o cultural (Cruz, 2008).

Sin embargo, la interacción individual que se produce en el ámbito de la administración, a partir de la estructura orgánica, tiene su principal referente en la realización concreta de las acciones, que no responden exclusivamente al sistema de control formal imperante para alcanzar la coordinación de los actores, sino que obedecen a la relación intersubjetiva que se produce entre ellos; en este sentido, las directrices de comportamiento en la administración ya no sólo responden a lo establecido por la estructura formal, sino que se extiende a una dinámica propia de funcionamiento de los individuos, que generan un tipo de conducta colectiva al margen de los elementos coactivos de dominio dispuestos por la dominación

³ Tomamos el concepto de dominación para distinguir una relación de mando y obediencia de los conceptos de autoridad y poder. Entenderemos por dominación, según el concepto de Max Weber (1999, p. 43), como “la probabilidad de encontrar obediencia a un mandato de determinado contenido entre personas dadas”; en este sentido, la dominación significa la atribución subjetiva u objetiva que tienen ciertos sujetos sobre la voluntad de otros para la realización de las acciones. El concepto de dominación puede aludir tanto a la vertiente coercitiva de dominio o a la manipulación de la voluntad como a la posibilidad de asumir las directrices de acción de manera plenamente consciente y voluntaria, cómo máximas de obrar (Weber, 1999, p. 170), donde el sustento principal es la creencia racional de una orden.

formal. Estos mecanismos de participación individual y colectiva dan origen a la comprensión de la legitimidad.

La autoridad y el poder brindan explicaciones divergentes a la relación existente entre quienes ejercen la dominación y los que son dominados en el ámbito organizacional, dispuesto por la administración. La diferencia conceptual que proponemos entre la autoridad y el poder se define por la legitimidad. Mientras la autoridad obedece a una forma de actuación social que se caracteriza por aspirar a una legitimación constante, capaz de validar su proceder en las acciones concretas o por cualquier otro medio reconocido como válido por una colectividad, el poder es una forma de dominio en la que se impone un sistema de control sobre los demás, por cualquier medio provisto para ello, sin apelar necesariamente a la legitimación. El tener una posición formal de dominio, cualquiera que ésta sea, es motivo suficiente para el ejercicio del poder, independientemente de la aceptación consciente y libre de una persona o grupo de individuos sobre quienes se ejerce la dominación.

LA LEGALIDAD Y LA LEGITIMIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN.

La legalidad y la legitimidad en la administración condicionan las formas de comportamiento de los individuos en las organizaciones. La primera se sustenta en las normas establecidas por la organización que permiten orientar el trabajo conjunto dispuesto por la estructura orgánica a través de la estructura jerárquica, líneas de mando, división funcional y una serie de reglas, ordenamientos y procedimientos que condicionan el actuar de los individuos dentro de las organizaciones; en tanto la legitimidad, a diferencia de la legalidad, carece de un aparato de dominación: su principal sustento es el acuerdo intersubjetivo de los individuos que aspira a una validación constante de las acciones, mediante el juicio racional, informado y voluntario de los actores que participan en un ámbito de funcionamiento establecido. Mientras la legalidad dispone de un sistema de

control jerárquico, la legitimación funge como un ámbito de justificación funcional sin una jerarquía formal establecida.

La estructura orgánica, de la que emana el contenido normativo en una organización, garantiza una continuidad ordenada de funcionamiento que articula diversas actividades y procesos que le permiten a la organización el cumplimiento de sus objetivos. Esta estructura formal predispone a los actores al cumplimiento de ciertas funciones, pero no garantiza plenamente su adecuado funcionamiento, pues éste se encuentra condicionado a la realización concreta de las tareas. El sistema de control legalizado en las organizaciones es impersonal, debido a que por sí mismo funge como una fuente de dominación, independientemente del individuo que lo asuma, y responde a mecanismos implícitos y explícitos de coacción, como últimos garantes del orden establecido. En este sentido, no es necesario el acuerdo intersubjetivo de los actores, como sucede en la legitimidad, pues el reconocimiento a este sistema de dominación se valida aun antes de que los individuos asuman su condición funcional porque así se encuentra establecido en el propio orden normativo imperante.

No podemos excluir la posibilidad muy real de que para una elevada proporción de actores de cualquier sistema social **se acepten y obedezcan las normas simplemente como condiciones dadas de la acción**, con escasa comprensión de su origen y su justificación ideológica, y con inteligencia aún menor de que podría adoptar otra forma, y de que otra proporción notable se siente oprimida por las normas y las sigue con renuencia porque no parece posible ajustarse a otro curso de acción (Buckley, 1993, pp. 285-286).

La legitimidad en sí misma no es una condicionante de dominio, sino que es una aspiración subjetiva de quienes ejercen la dominación para justificar un modo y orientación de comportamiento colectivo, que no se encuentra sustentado en ningún orden establecido: se construye a través de un acuerdo reconocido como válido por todos los actores. A diferencia de la legalidad, la legitimidad es un ámbito de reconocimiento personal que se otorga implícita o explícitamente a un individuo, al margen del aparato de dominio, por lo que no dispone del elemento coactivo de control, sino que tiene su fundamento en la colectividad que reconoce

la validez de las acciones, lo que permite un cierto control social diferente al emanado de la legalidad. En la legitimidad, el control social se explica a partir de la justificación racional de las acciones que los individuos la asumen como máximas de obrar, en tanto que en la legalidad el control social se explica a partir de una condicionante impuesta por el propio aparato de dominio, asumida por los actores como una necesidad inapelable. Walter Buckley señala que la legalidad se caracteriza por aspirar a un control de la conducta, aun contra su *voluntad* y sin un compromiso o comprensión esclarecidos; en tanto que en la legitimidad el control social se orienta a partir del consentimiento o consenso informado o comprometido de la colectividad organizada (Buckley, 1993, pp. 258-259).

La relación de dominio que emana de la administración apela a la legalización como una forma efectiva de orientar las actividades colectivas; asimismo, todas las acciones que emprende quien ejerce la dominación deben estar condicionadas por algún tipo de legitimación, por mínima que ésta sea. Para Buckley (1993, pp. 259-260), la vertiente de legitimación *legalizada*, fundada más en la imposición que proyecta la dominación que en el reconocimiento de los individuos, tiende a generar la división y el disenso grupales, así como sistemas coercitivos de control institucional que pueden mantener un cierto “orden social” de sumisión externa durante periodos más o menos prolongados; en tanto la legitimidad fundada en el consentimiento colectivo de los miembros que conforman una organización funge como una estructura conjunta de promoción de metas individuales y colectivas, y del consenso grupal conexo, concebido en términos de perspectivas compartidas y de compromiso emotivo.

Tanto la legalidad como la legitimidad ofrecen significados de conducta diversos. Por un lado, la legalidad permite la asunción de una manera de conducta sustentada en la estructura formal orientada al logro de los objetivos organizacionales; esto es, la determinación normativa que proyecta la estructura orgánica permite, inicialmente, una directriz de legitimación, y los individuos la asumen como válida en el propio desarrollo de sus actividades dentro de la organización; en este sentido, quien ejerce la dominación es el aparato de

dominio. Por otro lado, en la legitimidad los actores justifican las acciones que se realizan en la organización, y ofrece la oportunidad de reconocer a la persona que ejerce la dominación, al margen de la estructura formal.

La forma de legitimidad hoy más corriente es la creencia de la *legalidad*: la obediencia a preceptos jurídicos positivos estatuidos según el procedimiento usual y *formalmente* correctos. La contraposición entre ordenaciones pactadas y “otorgadas” es sólo relativa. Pues cuando una ordenación *pactada* no descansa en un acuerdo por unanimidad —como con frecuencia se requería en la Antigüedad para que existiera legitimidad auténtica—, sino más bien en la sumisión de hecho, dentro de un círculo de hombres, de personas cuya voluntad es empero discordante de la de la mayoría, tenemos en realidad una ordenación otorgada —impuesta— respecto de esas minorías (Weber, 1999, p. 30)⁴

La atribución que le otorga Max Weber a la legalidad como una forma de legitimidad es la que ha prevalecido en la teoría de la administración; por ejemplo, George Terry define a la legitimidad como “[...] la autoridad formal existente en la organización formal e incluye los títulos de los puestos, los derechos por tomar decisiones en general y el poder aceptado concedido al titular de un puesto formalmente definido” (1982, p. 336). La atribución de una norma como legítima en la administración descansa en la posibilidad de validar la acción organizacional al margen del propio actuar de los individuos, sin un cuestionamiento aparente y sin un juicio racionalizado de la forma en que se ejerce la dominación, como sugerimos en este trabajo para el concepto de legitimidad. En este sentido, se trata de una apelación impersonal y, en última instancia, coactiva de la actividad organizada, lo cual explica parcialmente el significado de la dominación en la administración, pues así como es notoria la dominación a partir de la estructura orgánica, también existe en los hechos un proceso de legitimación en las relaciones de dominio que se producen en las organizaciones.

[...] “la institucionalización” y la “legitimación” [tendemos] a concebirlos como referentes a estructuras de roles referidas a actividades e interrelaciones basadas en normas o estándares internalizados en los actores que asumen los roles, y que por lo tanto representan un consenso general, aunque sólo sea implícito, acerca de lo que es justo y propio. Pero es fácil que saltemos a la conclusión de que cualquier

⁴ Subrayado en el original.

estructura social concreta que persiste durante cierto tiempo debe, *por consiguiente*, estar institucionalizada o legitimada en un sistema de autoridad consensual. Sin embargo, hay una distancia muy notable entre el consentimiento amplio, voluntario o informado ante la demanda de los roles, por una parte, y la oposición manifiesta a los mismos, por otra (Buckley, 1993, p. 285)⁵.

La *institucionalización* a la que se refiere Buckley se sustenta en un sistema normativo que parece entenderse como un mecanismo de legitimación. La crítica que advertimos en este autor es que la legitimación y la institucionalización son dos procesos diferentes, pues el hecho de que los individuos acepten como válido un sistema legalizado dista de ser comprendido como legítimo, únicamente por ser asumido por los actores; contrariamente, tiene un significado impositivo que los individuos lo aceptan por estar condicionado a la obligatoriedad en su cumplimiento porque responde a un ámbito de coerción implícito. La legitimidad no responde a este condicionamiento, sino que se justifica en un consentimiento amplio, voluntario e informado, al margen del contenido legalizado y, por consecuencia, sin posibilidades de una coacción manifiesta en las propias normas. Jürgen Habermas (1998) señala, en este sentido, lo siguiente:

El poder legítimo, de Max Weber, concentra la atención entre el nexo existente entre la creencia de la legitimidad y el potencial de justificaciones de ciertos ordenamientos, por un lado, y su validez fáctica, por el otro. La base de legitimidad permite conocer “los principios últimos en que puede apoyarse la ‘vigencia’ de un poder [...]”. Lo solucionan mediante la coacción estructural, o sea, por medio del hecho de que las oportunidades legítimas de satisfacción de las necesidades se encuentran fijadas en un sistema de normas respetado. **El reconocimiento fáctico de un sistema de normas de este tipo no se basa, desde luego, en la creencia de legitimidad que los gobernados alientan, sino en el temor a las sanciones que constituyen una amenaza indirecta y la resignación ante ellas**, así como en el mero dejar hacer teniendo en cuenta la impotencia percibida en uno mismo y la carencia de alternativa (pp. 117-118)⁶.

La legitimidad no se reduce a la legalización de la función, sino a la necesidad de que los individuos reconozcan en el actuar concreto la posibilidad de asumir la funcionalidad del sistema a partir del acuerdo implícito entre ellos; es decir, el

⁵ Subrayado en el original.

⁶ Subrayado del autor.

carácter legítimo en la organización no se determina por el aparato normativo, sino a partir de las acciones concretas que desarrollan los actores para el cumplimiento de sus actividades, por lo que el reconocimiento y la validez de las directrices funcionales únicamente pueden materializarse en los hechos, en el desarrollo de la acción. De esta manera, las formas en las que se legitiman los actos de autoridad posterior a la configuración de las reglas ya no obedecen a las condiciones establecidas formalmente, sino a la conformación del nivel funcional que asumen las personas para dar validez a las acciones.

En suma, la legalidad es una manifestación objetiva de la dominación debido a que se sustenta en un sistema de control plenamente identificado, como son las normas o la estructura orgánica, en tanto que la legitimidad tiene una connotación subjetiva de significado porque responde a un control sustentado en la conciencia de los individuos, a partir del convencimiento personal, de ahí que en la legitimidad no sea posible recurrir a ningún mecanismo de coacción individual o colectiva para ejercer algún tipo de dominación.

EL CONCEPTO DE PODER

El concepto de poder en las relaciones sociales, en su ámbito más general, apunta a la influencia de ciertos actores sobre otros para lograr los propósitos de los primeros. Hemos señalado anteriormente que todo control social sugiere un sistema de dominación, incluso el que se *ejerce* dentro un ámbito de legitimación, por lo que toda dominación tiene como referente alguna forma de poder, entendido como una manifestación condicionada a algún aparato de dominio o un atributo de ciertos individuos para influir a otros en la consecución de determinados fines. La característica de esta definición es el dominio de una persona, en el que se plantea la prevalencia de una acción frente a otra, de ahí que el poder adquiera una relevancia determinante en toda relación social. Michel Foucault (1988, pp. 11-12) señala que para el estudio del poder es necesario distinguir primero el que se ejerce sobre las cosas y proporciona la capacidad de modificarlas, utilizarlas,

consumirlas o destruirlas y, por otra parte, el poder que pone en juego relaciones entre individuos (o entre grupos) porque, continúa, si se habla de estructuras o mecanismos de poder es sólo en la medida en que suponemos que ciertas personas ejercen poder sobre otras.

En este trabajo nos interesa abordar el concepto de poder como la relación entre los actores, no sólo a partir de su individualidad, es decir, entre un individuo y otro, sino entre grupos de personas, incluyendo estructuras de dominación. En las organizaciones, el poder se establece a partir de una serie de mecanismos esperados de conducta, bien sea por una suerte de control delimitado en una esfera particular de acción, sustentada en las directrices formales de comportamiento, o por alguna forma de influencia de uno o varios actores sobre otros, circunscrita a las orientaciones que señalan posibilidades de actuación en un sentido esperado. Mientras en el primero de estos casos el nombramiento jerárquico otorga la disposición de determinados actores para asumir funciones de control, independientemente del grado de legitimidad con la que se ejerce; en el segundo, las relaciones sociales guardan cierta reciprocidad con las acciones de todas las personas; esto es, tanto el individuo que ejerce la influencia como el actor influido *crean* un acuerdo intersubjetivo para ejercer y otorgar, respectivamente, una forma de actuación determinada por uno de ellos.

Michel Foucault (1988, pp. 12-13) señala que las relaciones de poder no pueden entenderse al margen de las actividades terminadas, ya sea las que permiten ejercer el poder (como las técnicas de entrenamiento, los procesos de dominación, los medios mediante los cuales se obtiene la obediencia) o las que recurren a relaciones de poder con el fin de desarrollar su potencial (la división del trabajo y la jerarquía de tareas), el cual hace referencia al poder institucionalizado, a una estructura de dominación como es la jerarquía en la administración.

En ambos casos, el poder es una referencia orientada a fines, lo cual significa que en todo momento existe una justificación, explícita o implícita, de control de

ciertas acciones sobre otras para asegurar un objetivo, lo cual se puede comprender más claramente en la administración, pues todo poder conferido por la estructura orgánica tiene como propósito fundamental el logro de objetivos. Henry Mintzberg (1992, p. 5) define el poder como “la capacidad de afectar (causar efecto en) el comportamiento de las organizaciones”, en este sentido, continúa, el término poder denota tanto al sustantivo como al verbo que significa “ser capaz de”. Y finaliza diciendo que “Tener poder es tener la capacidad de conseguir que determinadas cosas se hagan, de causar efecto sobre las acciones y decisiones que se toman”. Advertimos que el poder en la administración no apunta a una manipulación, sino a una orientación objetiva del sentido de la acción hacia determinados propósitos (Mintzberg, 1992), lo cual es un atributo de la organización expresada en el aparato normativo, y que constituye una aceptación tácita de los individuos desde que se incorporan a ella, ésta es la razón por la que no podemos entender el poder a partir de esta dimensión como manipulación debido a que existe un consentimiento expreso y reconocido de los actores desde el momento en que éstos son parte de una organización.

Michel Crozier y Erhard Friedberg (1990, p. 55) indican que entrar en una relación de poder significa actuar sobre el prójimo, y “es en esta relación donde se desarrolla el poder de una persona A sobre una persona B”; para ellos “*El poder es, pues, una relación y no un atributo de los actores*”. La posibilidad de que un individuo establezca algún tipo de influencia frente a otro u otros significa que el primero es capaz de definir una predominancia de objetivos, incluso particulares, sobre los demás, de manera que esta relación es capaz de *orientar* algún tipo de acción.

El hecho de que el poder, como señalan Crozier y Friedberg, signifique “una relación y no un atributo de los actores” nos permite entender que el poder se manifiesta en la propia relación intersubjetiva, que incluso puede ser el resultado de un proceso de legitimación: “Así, el poder puede precisarse como una relación de intercambio, y por lo tanto recíproca, pero en la que las relaciones de

intercambio favorecen más a una de las partes involucradas. *Es una relación de fuerza de la cual uno puede sacar más ventaja que el otro, pero en la que, del mismo modo, el uno no está totalmente desvalido frente al otro*" (Crozier y Friedberg, p. 58)⁷

Podemos entender que para Crozier y Friedberg el poder está sustentado en la posibilidad de que uno o varios individuos *asuman* subjetivamente algún tipo de influencia, incluso en igualdad de condiciones, con la finalidad de que uno de los actores obtenga ciertas ventajas de esta relación; en este caso estaríamos hablando tanto de una dominación legitimada como del nombramiento jerárquico que otorga el aparato de dominio en las organizaciones.

Sin embargo, si el poder, como sugieren Crozier y Friedberg, es una relación, y si por relación entendemos el vínculo que se establece intersubjetivamente entre las personas para la realización de una acción específica, entonces el poder concedido por la propia organización a través del nombramiento, en principio, ya no se sustenta en una relación particular de dominio entre los actores, sino en un atributo conferido formalmente; es decir, la relación de poder, en este sentido, se entiende como una relación entre el aparato de dominio y los individuos, de manera impersonal; la relación que se establece por este medio es intersubjetiva en el momento en que derive en un proceso de legitimación de la persona que dispone de la dominación otorgada por el aparato de dominio. La atribución de determinadas funciones que otorga la propia organización a ciertos actores es una fuente de poder determinante, en el que un derecho se concede formalmente, lo que lleva implícito, previamente a una relación concreta, el poder necesario que servirá como referente de control frente a los demás individuos.

Desde esta perspectiva, el poder en la administración se otorga previamente a la relación intersubjetiva, y cuando el poder está fundado en la relación concreta

⁷ Subrayado en el original.

entre los individuos estamos en condiciones de hablar de la legitimación del poder, que hemos definido en otros trabajos como la autoridad (Cruz, 2008 y 2010).

La posibilidad de discernir esta doble dimensión del poder, bien sea como el conferir un atributo o bien como una relación intersubjetiva, no es motivo de análisis en este trabajo; por el momento diremos que las fronteras conceptuales entre ambos ámbitos de explicación no son claras debido a que ambas dimensiones implican una relación entre individuos en continua interacción. El poder se establece a partir de algún tipo de influencia de uno o varios actores sobre otro u otros; en este sentido, observamos al poder como el sustantivo de una relación intersubjetiva; es decir, el poder como una probabilidad de acción entre muchas otras relaciones. Talcott Parsons analiza al poder como un medio del que dispone quien ejerce algún tipo de dominación para lograr un objetivo. En este sentido, la actividad sustantiva es la dominación, misma a la que está subsumido el poder.

Autoridad es la cualidad políticamente decisiva de un status en una estructura social. En cambio, el poder es, a mi modo de ver, un instrumento primordial para el desempeño eficaz *en* esa posición. A fin de ser eficaz, una unidad debe contar con un ingreso en forma de poder, estar dispuesto a gastarlo y, no obstante, proceder con prudencia en ese gasto. Esto puede significar que se transfiera poder a otras unidades de la colectividad o exteriores a ella. [...] El poder puede considerarse como un medio para controlar la acción intercambiable (Parsons, 1997, p. 124)⁸.

Parsons atribuye a la autoridad una posición dentro de la estructura, en tanto que poder es un instrumento para ejercer la dominación. Se trata de entender al poder como un mecanismo para el ejercicio de la dominación. Según esta conceptualización, el poder es un elemento imprescindible en la relación social que se establece en la dominación, de manera que las condiciones prevalecientes en ella sirvan para el desempeño eficaz de la función. Esta connotación del poder responde al carácter excluyente de una de las partes, en la que el principal objetivo es el control de los procesos sociales y de los individuos.

⁸ Subrayados en el original

Si bien es posible que el poder podemos ubicarlo dentro de las dimensiones de la legitimación de la autoridad, la explicación que hemos desarrollado responde en mayor medida a la imposición de ciertas directrices o acciones en aras de alcanzar ciertos objetivos, preponderantemente de índole particular y no comunitaria (Villoro, 2001, pp.79 y ss.). El poder, en este sentido, materializa la dominación.

[...] cabe definir el *poder* como control o influencia sobre las acciones de otros para promover nuestras metas sin el consentimiento de aquellos, contra su «voluntad», o sin su consentimiento o comprensión. [...] Los mecanismos implicados pueden abarcar la gama que va desde la fuerza desnuda, pasando por la manipulación de símbolos, la información, y otras condiciones ambientales, hasta la adjudicación de recompensas condicionales. El distingo reside en la falta de «consentimiento» [...]. Una característica estrechamente relacionada es el acento en la orientación hacia metas privadas, más que en la orientación hacia metas de la colectividad (Buckley, 1993, p. 271).

Desde este punto de vista, el poder en la administración es una condición atribuible a algún aparato de dominio debido a que sólo éste puede condicionar el comportamiento colectivo en la organización mediante el elemento coercitivo, en la forma de recompensas —como un atributo expreso que otorga la propia organización al individuo dotado de *autoridad* para la consecución de sus objetivos— o mediante castigos de índole administrativa o el despido; en este sentido, compartimos la idea de que el poder tiende a estar más cercano a la imposición, independientemente del sustento sobre el que se edifica esa posibilidad (Cruz, 2006).

EL CONCEPTO DE PODER EN LA ADMINISTRACIÓN

El breve análisis que hemos realizado en torno a los conceptos de legalidad y de legitimidad y el concepto de poder nos permite establecer elementos de estudio para comprender el significado del poder en la administración. Mientras la legalidad se funda en el aparato normativo de dominio que tiende a generar expectativas de funcionamiento impuestas, la legitimación se inscribe dentro de la

validez implícita que otorgan los individuos que participan en una relación social, lo que contribuye a generar expectativas de funcionamiento organizacional más orientados al reconocimiento intersubjetivo, validadas por el actuar concreto de los actores. En este trabajo sostenemos que la legalidad define al poder en la administración.

Como lo hemos advertido en el estudio del poder que hemos realizado, podemos establecer dos dimensiones de análisis en torno al poder en la administración: por un lado, a partir de una estructura de dominación y, por otro, mediante las relaciones de poder que se producen dentro de las organizaciones. En ambos casos, los mecanismos de interacción social e individual apuntan a la comprensión de la dominación, incluso podemos señalar que, en cierta forma, la legitimidad es una manera de entender el poder, particularmente a partir de las relaciones de poder, como lo hemos mencionado anteriormente.

Tanto el poder que se produce en una estructura de dominación como en las relaciones sociales tienen un referente importante en la administración debido a la interrelación que se produce entre los individuos por ambas vías y porque el espacio de acción en donde se generan, las organizaciones, responden a espacios de interacción plenamente identificados, dentro de los cuales se originan una gran variedad de formas de poder. Michel Foucault (1988), refiriéndose a estas relaciones de poder, señala que es perfectamente legítimo analizarlas en instituciones bien determinadas, debido a que constituyen un “observatorio privilegiado para aprehenderlas, diversificadas, concentradas, puestas en orden y llevadas hasta su máxima eficacia”. Asimismo, indica que en las instituciones⁹ es en donde podría encontrarse la aparición de la forma y la lógica de sus mecanismos elementales.

Sin embargo, el propio Foucault señala que el estudio del poder en las organizaciones, que se genera a partir de los espacios institucionales, representa

⁹ Por ahora no es nuestra intención distinguir instituciones de organizaciones; pensamos que las instituciones a las que se refiere Foucault son lo que entendemos como organizaciones.

una dificultad para su análisis, pues existe la posibilidad de que únicamente se entienda a partir de su propia dinámica de funcionamiento, sin atender a las relaciones sociales concretas de sus integrantes.

Sin embargo, el análisis de las relaciones de poder en espacios institucionales cerrados presenta cierto número de inconvenientes. Primero, el hecho de que una parte importante de los mecanismos que pone en práctica una institución estén destinados a asegurar su propia conservación, conlleva el riesgo de descifrar funciones esencialmente reproductivas, en particular en las relaciones de poder “interinstitucionales”. Segundo, el analizar las relaciones de poder a partir de las instituciones, se expone uno a buscar la explicación y el origen de éstas en aquéllas, esto es, a explicar, en suma, el poder por el poder (Foucault, 1988, p. 17).

Los dos riesgos que presenta el estudio del poder en la administración que indica Foucault se circunscriben a la estipulación del aparato normativo de dominio, el cual permite el cumplimiento de los objetivos organizacionales, como su mecanismo de “conservación y reproducción”; es claro que la función legalizada que hemos expuesto en torno a la administración garantiza formas de funcionamiento internas y ésta es la razón por la que la fuente de explicación del poder en la administración se circunscriba a este ámbito de significado.

La crítica que plantea Foucault, en este sentido, es muy válida; sin embargo, los elementos de análisis que disponemos para entender la dominación en la administración necesariamente tiene su referente en la estructura orgánica debido a que es en ella donde se generan los mecanismos de participación funcionales que permiten el cumplimiento de los objetivos organizacionales, de ahí que partamos de la idea que la comprensión del poder se limite a este ámbito, y que la legitimidad sea una posibilidad de estudio que explique a la autoridad (Cruz, 2008) y no al poder, como de hecho sucede en la administración en las organizaciones. Pensamos que el estudio de las relaciones de poder al margen de la estructura de dominio que contiene la estructura orgánica en la administración corresponde estudiarla desde el ámbito sociológico o psicológico, lo cual no cancela la

oportunidad de que su estudio se realice bajo estas directrices en la teoría de la administración o en las teorías organizacionales.

Las opciones de estudio que advertimos en Foucault para entender el fenómeno del poder podemos ubicarlas a partir de un aparato de dominio, que en la administración estaría supeditado a la estructura orgánica, y mediante las relaciones sociales que se establecen entre los individuos. Si bien en la administración es posible el estudio de ambas vertientes de análisis, inicialmente lo consideraremos a partir de la estructura orgánica por las razones antes expuestas y porque ésta constituye uno de los principales mecanismos de los que se han valido las organizaciones para determinar los cursos de acción de los individuos, en donde quienes ostentan un cargo jerárquico poseen las atribuciones de dominio para orientar el sentido de la función, en el mejor de los casos, o los mecanismos coactivos de dominio para exigirlo, al margen de su carácter legítimo.

Pensamos que la principal fuente de poder en la administración es el *corpus* normativo, del que se originan las acciones de los miembros en la organización, aunque los grados en los que se ejercen varían de un tipo de organización a otra, e independientemente de que éste tenga o no que legitimarse. Por ejemplo, en el gobierno, el ejercicio del poder es tan amplio que puede obedecer desde el carácter legítimo de las políticas públicas u obedecer a la imposición de las mismas hasta con la fuerza física. En el caso del ejército, lo que determina en última instancia la dominación es el contenido impositivo de las órdenes, por lo que el poder personal tiene mayor relevancia que, incluso, lo que indican las propias reglas; sucede lo contrario en los partidos políticos u organismos sociales, en los que el poder se subsume a la capacidad de persuasión o convencimiento, mediante la manipulación de símbolos o la justificación de recompensas. En todos los casos existe un aparato de dominio que justifica el proceder individual o colectivo de los miembros que conforman la organización.

La propia estructura administrativa otorga el poder a los actores para enmarcar el comportamiento de todos sus participantes en las directrices que ella señala, incluso el poder en estos ámbitos funge como elemento de intercambio, por ejemplo, ciertas concesiones, estímulos o premios a todos los participantes cumplen como mecanismos de control para esperar su obediencia y, de esta manera, los actores quienes ejercen la dominación disponen de ciertos elementos de dominio para esperar o exigir el cumplimiento de las directrices de acción.

Creemos que posee mayor significado para el análisis de la sociedad moderna la introducción explícita del concepto de «poder institucionalizado formalmente» como tipo polar opuesto al de «autoridad institucionalizada formalmente». [...] esta distinción señala explícitamente que el poder es siempre poder, ya que está institucionalizado o que se manifiesta de otro modo. Es decir, **el control sobre otros mediante una estructura sociocultural normativa, por lo menos legalizada en parte**, que se basa, de cierto modo discernible, en alguna forma de coerción latente o manifiesta que actúa sobre los grupos directamente o a través del medio respectivo, y que mantiene unida una estructura de orientaciones hacia metas privadas (Buckley, 1993, p. 284)¹⁰

La connotación de la dominación que nos interesa analizar, en este sentido, es la dimensión concerniente al poder que otorga la propia estructura, y que se mantiene en los ámbitos funcionales de las organizaciones mediante la estructura jerárquica. La capacidad de dominio que sustenta al poder, desde esta perspectiva, es la posibilidad de coerción para el cumplimiento de la norma. Peter M. Blau define al poder de la siguiente manera: “El poder es la capacidad de las personas o los grupos para imponer su voluntad sobre otros a pesar de la resistencia, mediante la disuasión que adopta la forma de retención de recompensas otorgadas regularmente [coerción positiva], o bajo la forma de castigos, en cuanto la primera tanto la última constituyen, en efecto, una sanción negativa” (citado por Buckley, 1993, p. 293).

En ambos escenarios se mantiene el elemento coactivo que define al poder en la administración, lo que deviene como posibilidad en un ejercicio arbitrario de la

¹⁰ Subrayado del autor.

dominación debido a la discrecionalidad con la que actúan regularmente los individuos que se encuentran dentro de una estructura jerárquica: el poder, en palabras de Max Weber, como “la posibilidad de imponer la propia voluntad, dentro de una relación social aun contra toda resistencia y cualquiera que sea el fundamento de esa probabilidad” (Weber, 1999, p. 43); es decir, la de imputar el carácter dominante de la relación social que se produce en la administración, que va desde la adecuación plena a las normas existentes hasta la posible arbitrariedad en el orden. En ambos casos, el concepto de poder que indica Max Weber mantiene los elementos coercitivos de dominio como última instancia de validez.

La única explicación posible, bajo esta premisa, es entender “el poder por el poder”, en palabras de Foucault: “[...] en la medida en que las instituciones actúan esencialmente poniendo en juego dos elementos, reglas (explícitas o silenciosas) y un aparato, se corre el riesgo de darle a uno o a otro un **privilegio exagerado** en la relación de poder y, por lo tanto, de ver en estas últimas únicamente **modulaciones de la ley y de la coerción**” (1988, pp. 16-17)¹¹. La correspondencia que existe entre la jerarquía y los demás individuos en la administración está determinada por el grado de poder que se deriva de la estructura orgánica, al margen de la legitimación funcional.

La “autoridad conferida” siempre falla, **porque la facultad para la misma la desarrolla el individuo mismo**; proviene de las interacciones entre las personas, donde se gana el respeto. La manera más efectiva de ejercer la autoridad consiste en las órdenes despersonalizadas, con énfasis en la importancia de las tareas, más que en los derechos que una persona tiene sobre otra (Kanter, 1997, p. XIV).

Estas atribuciones de la estructura jerárquica, en realidad, no conforman una relación de dominio individual, sino que forman parte de la propia capacidad que otorga la organización para alcanzar sus metas, debido a que quien verdaderamente cuenta con el poder es el propio sistema funcional en el que participan los actores. Para Hans-Georg Gadamer, este sistema de dominio

¹¹ Subrayado del autor.

“encuentra su expresión más visible en el concepto de función y en el papel del funcionario. Esta expresión manifiesta la subordinación a un sistema y la dependencia de este sistema, en el cual a cada uno le está predestinada una función” (2000, pp. 102-103). Y más adelante señala: “El dominio absoluto de este sistema no dura más que el de un individuo o el de una clase dominante. No se trata de un déspota que pueda ser destronado. No se trata del anonimato de un dominio que nos incluye a todos. [...] **En verdad nadie tiene el poder, todos son sus servidores**” (p. 104).¹²

En la administración, las normas impersonales son el mecanismo de control del poder y de las acciones individuales porque limitan la conducta de los actores y permiten asegurarle al sistema un orden establecido, por esto el significado del poder en la administración responde a un carácter permanente de dominación: “el ideal del orden legalmente asegurado ilimitadamente, y con ello la sola tiranía de la función deviene determinante. La tiranía de la función es la tiranía del sistema en el que uno está encadenado y que le obliga al mismo tiempo a identificarse con él” (Gadamer, 2000, p. 106).

CONCLUSIÓN

El aparato de dominio en el que se justifica el poder en la administración obedece al sistema legal imperante, el cual debemos entenderlo a partir de la estructura orgánica que sustenta el nivel funcional con el que actúan los individuos dentro de las organizaciones. La dominación que se ejerce a partir de este sistema de dominio es impersonal debido a que responde a un mecanismo de participación sustentado en las normas y, por lo tanto, quien ejerce la dominación no requiere la legitimación, sino que su acción es capaz de justificarse por sí misma apelando a la legalidad imperante, con lo cual el elemento coercitivo de dominio se convierte en un mecanismo latente de control. La propia estructura orgánica provee de las

¹² Subrayado del autor.

directrices de funcionamiento que le servirán para orientar el trabajo colectivo hacia los objetivos organizacionales.

El poder otorgado por un aparato de dominio no sólo proyecta escenarios de control totalitario, sino que también tiende a generar, en el mejor de los casos, orientaciones de acción desde la jerarquía plenamente legitimadas y, por lo tanto, validado fácticamente, al margen del elemento coercitivo dispuesto por la estructura orgánica. El concepto de poder en la administración podemos explicarlo a partir de tres dimensiones de análisis: en primer término, desde la estructura orgánica en la que se materializa el aparato de dominio imperante en una organización; en segundo, como la relación intersubjetiva que se produce entre los individuos, a la que Foucault ha llamado como las relaciones de poder; y, por último, el poder que se genera mediante los procesos de legitimación que se producen a partir de la estructura orgánica, los cuales apuntan a un vínculo conceptual entre la concepción de la dominación desde un aparato de dominio y las relaciones intersubjetivas; es decir, la legitimidad de la dominación apuntaría al necesario estudio del poder desde la legalidad, del poder institucionalizado del que habla Foucault, y al análisis de las relaciones intersubjetivas que ha denominado este autor como las relaciones de poder.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

Buckley, W (1993). *La sociología y la teoría moderna de los sistemas*. Tr. Aníbal C. Leal. Buenos Aires: Amorrortu.

Crozier, M. y E. Friedberg (1990). *El actor y el sistema. Las restricciones de la acción colectiva*. México: Alianza Editorial Mexicana.

Cruz, L. A. (2006). La regularidad del comportamiento administrativo a partir del concepto de dominación de Max Weber. *Contaduría y administración*, enero-abril, (218): 61-85.

_____ (2008). El concepto de legitimidad de la autoridad: elementos de análisis para comprender la relación autoridad-subordinación en el comportamiento administrativo. *Academia. Revista Latinoamericana de Administración*, primer semestre, (40): 68-82.

_____ (2010). El concepto de autoridad en el pensamiento de Aristóteles y su relación con el concepto de autoridad en el comportamiento administrativo. *Contaduría y Administración*, mayo-agosto, (231): 53-78.

Foucault, M. (1988). El sujeto y el poder. *Revista mexicana de sociología*, julio-septiembre, (3): 3-20.

Gadamer, H. (2000). La idea de la tolerancia. *Elogio de la teoría*. Tr. Anna Poca. Barcelona: Península, 23-44.

Kanter, R. M. (1997). Prefacio. En Pauline Graham (ed.). *Mary Parker Follett. Precursora de la administración*. Tr. Carmen Aspe Solórzano. México: McGraw Hill, XIII-XIX.

Habermas, J. (1998). *Problemas de legitimación en el capitalismo tardío*. Tr. José Luis Etcheverry. Buenos Aires: Amorrortu, 113-119.

Mintzberg, H. (1992). *El poder en la organización*. Tr. Josep M. Comajuncosa. Barcelona: Ariel.

Parsons, T. (1997). El aspecto político de la estructura y el proceso sociales. En David Easton (comp.). *Enfoques sobre teoría política*. Tr. José Rovira Armengol. Buenos Aires: Amorrortu.

Terry, G. R. (1982). *Principios de administración*. Tr. Alfonso Vasseur Walls. México: CECSA.

Villoro, Luis (2001). *El poder y el valor. Fundamentos de la ética política*. México: Fondo de Cultura Económica-El Colegio Nacional.

Weber, M. (1990). *Economía y sociedad*. 2ª ed. Tr. José Medina Echavarría *et al.* México: Fondo de Cultura Económica.

SEMILLERO

**Revista de las Facultades de Ciencias Administrativas y Diseño de la
Fundación de Educación Superior Nueva América.**

Política Editorial

Catalina González Sierra

Coordinadora de Investigaciones

Directora y Editora Revista Semillero

Misión

SEMILLERO como lo indica su nombre, es un espacio que tiene como principal intención “sembrar” y “cultivar” en sus lectores el espíritu de la investigación en la formación técnica profesional y tecnológica, para generar un espacio abierto a la reflexión sobre las distintas tendencias de las diversas áreas de la formación técnica profesional y tecnológica, específicamente dentro de las Ciencias administrativas, diseño e ingenierías.

De esta manera, *SEMILLERO*, pretende reivindicar la importancia de la investigación en la formación técnica profesional y tecnológica, recordando en cada publicación la simbiosis que existe entre ciencia, técnica y tecnología. Simbiosis que permite no solo reproducir un conocimiento o “técnica” determinada, sino identificar y resolver problemas de manera sistemática a partir del método y generar conocimiento científico que resuelva satisfactoriamente las necesidades actuales de cada entorno.

Por esta razón, su principal interés es la publicación de investigaciones y acercamientos que abran un nuevo horizonte respecto al papel de la investigación, como elemento fundamental y necesario en la formación técnica tecnológica y profesional.

Visión

El conocimiento técnico y tecnológico se encuentra en constante cambio, siempre al límite de las transformaciones del entorno, por lo que requiere de constante actualización y adquisición de nuevo conocimiento, que pueda ser utilizado de manera eficiente, en la resolución de problemas, la satisfacción necesidades, la prevención de efectos, etc. Para cumplir este papel el conocimiento técnico y tecnológico requiere de caminos, proporcionados por el método científico, que resuelvan estos problemas y necesidades. Por tal motivo, esta publicación mira a que la formación técnica profesional y tecnológica mantenga un camino paralelo de reflexión y permanente actualización, con la formación investigativa, reconociendo, de esta manera, su papel fundamental en cualquier tipo de formación que pretenda ser completa.

Público y Cobertura

La población a la que va dirigida ésta publicación está conformado por docentes, investigadores, profesionales y estudiantes del campo de la formación técnica profesional y tecnológica en la áreas de las Ciencias empresariales (Administración, comercio, contabilidad, mercadeo, etc), Diseño e ingenierías.

Por otro lado, la revista *semillero* a partir de su segundo número abre una sección interdisciplinar para profesionales de todas las áreas.

SEMILLERO tiene un campo de difusión a nivel nacional e internacional.

Instrucciones a los autores

Las publicaciones pueden ser de tres estilos: Artículos, Sistematización de experiencias y Reseñas. Asimismo, la temática de todo texto que sea enviado a la revista *SEMILLERO* debe girar en torno a la formación e investigación en área de la formación técnica profesional, tecnológica y afines principalmente, sin embargo

se tendrán en cuenta artículos de todas las áreas para publicarse en la sección interdisciplinar.

Artículos

Los artículos serán clasificados de acuerdo a los estándares de Colciencias para publicaciones científicas. El contenido de los artículos enviados debe tener pertinencia temática a los intereses de la revista *SEMILLERO*. Los tipos de artículos son los siguientes:

- Artículo de investigación científica y tecnológica: Resultados de proyectos de investigación. Estructura con cuatro partes importantes: introducción, metodología, resultados y conclusiones.
- Artículo de reflexión: Resultados de investigación terminada desde una perspectiva analítica, interpretativa o crítica del autor.
- Artículo de revisión: Resultado de investigación terminada donde se analizan, sistematizan e integran los resultados de investigaciones publicadas o no, sobre un campo de la ciencia y la tecnología, para dar cuenta de los avances y tendencias de desarrollo, cuenta por lo menos con 50 referencias.
- Artículo corto: Documento breve que presenta resultados originales preliminares o parciales de una investigación.
- Reporte de caso: Presenta los resultados de un estudio sobre una situación particular con el fin de dar a conocer las experiencias técnicas y metodológicas.
- Revisión de tema: Documento resultado de revisión crítica de la literatura sobre un tema particular.
- Cartas al editor: Posiciones críticas o interpretativas sobre documentos publicados en la revista, que a juicio del comité editorial constituyen un aporte a la discusión del tema por parte de la comunidad científica.
- Traducción: Traducciones de textos de interés particular en el dominio de publicación de la revista.

Sistematización de experiencias

Los artículos elaborados en esta modalidad deben responder a los intereses editoriales y temáticos de la revista *SEMILLERO*. Para la revista, se concibe la sistematización como la interpretación crítica de una o varias experiencias, que a partir de su reconstrucción y ordenamiento, descubre o explicita la lógica del proceso vivido, los factores que han intervenido en dicho proceso, cómo se han relacionado entre sí, y por qué se han hecho de ese modo (Ghiso.2003). En suma, son susceptibles de sistematizar, experiencias sobre el proceso de enseñanza-aprendizaje en el aula o sobre prácticas investigativas. La estructura general de los artículos producto de sistematización de experiencias es la siguiente: Título (que resuma lo fundamental del texto). Resumen o Abstract en donde se expone la naturaleza de la sistematización que puede ser teórica o práctica, se explicita la tesis que articula el texto y se enuncian las partes del mismo. Cuerpo del texto en se expone el desarrollo general de la tesis que articula la sistematización con sus respectivos subtítulos y por último la bibliografía básica utilizada.

Reseñas

Las reseñas deben presentarse sobre textos especializados dentro de las áreas de interés de la revista *SEMILLERO* (Formación técnica profesional y tecnológica en Ciencias empresariales (Administración, comercio, contabilidad, mercadeo, etc), Diseño e ingenierías principalmente, y de todos las áreas del conocimiento para la sección interdisciplinar). Las reseñas que sean enviadas a la revista, deben ser un texto de carácter expositivo argumentativo en el cual debe exponerse de manera resumida el contenido fundamental de una obra y emitir un juicio crítico sobre la misma (Cfr.Rodríguez,& García, 2000). Toda reseña enviada debe estar conformada por la siguiente estructura: Título (Corresponde a la Ficha Bibliográfica completa del texto reseñado, Breve Introducción en donde

se expone de manera sucinta la vida académica y profesional del autor del texto reseñado, Resumen, en donde debe exponerse cada parte de la obra, comentario crítico y Referencias bibliográficas.

Reserva de derechos

La revisión y aprobación de artículos para su publicación se encuentra a cargo del comité editorial y científico. Los textos recibidos serán evaluados por la figura de “par académico ciego o anónimo”. Asimismo, la recepción de un artículo, reseña o sistematización de experiencia no implica su aceptación ni su inmediata publicación. Sin embargo al autor, se le mantendrá informado de manera permanente respecto al proceso de selección y se le pedirá su consentimiento para las respectivas correcciones editoriales.

En lo que respecta a los derechos de autor, el autor o los autores de los diferentes textos consienten su publicación por medio de una carta en formato institucional que de ser aprobado el texto será enviada junto con las acotaciones editoriales pertinentes, en donde autorizan el uso de derechos patrimoniales y de la propiedad intelectual para su divulgación por los distintos medios. De igual manera, el autor o autores de los textos recibidos por la revista, certifican que se ha hecho un uso respetuoso y correcto de la propiedad intelectual de terceros.

Condiciones de Forma

Todos los documentos enviados a la revista *SEMILLERO* deben ser artículos, reseñas o sistematizaciones de experiencias inéditas con normas de referencia APA, fuente Arial 12, interlineado a espacio y medio, redactados en tercera persona del singular, una correcta redacción y puntuación. El artículo debe señalar la modalidad del texto (Artículo (especificando su clasificación), reseña o sistematización de experiencia. El idioma oficial de la revista es el español, pero será recibidos artículos en inglés. Por otro lado, también debe contener anexa, la carta de autorización para la publicación (ya aceptada).

Artículos

- Título: (que resuma lo fundamental del texto).
- Breve reseña del autor o autores: Nombres, vinculación institucional y correos electrónicos.
- Resumen (Abstract): En inglés y español, debe redactarse en un solo párrafo y no debe ser mayor a las 800 palabras.
- Palabras clave (Keywords): En inglés y español.
- Clasificación del artículo según Colciencias
- Introducción
- Desarrollo de la temática
- Conclusiones
- Referencias bibliográficas
- Extensión: mínimo 10 máximo 15 páginas.

Sistematización de experiencia

- Título: (que resuma lo fundamental del texto).
- Breve reseña del autor o autores: Nombres, vinculación institucional y correos electrónicos.
- Resumen o Abstract en donde se expone la naturaleza de la sistematización que puede ser teórica o práctica, se explicita la tesis que articula el texto y se enuncian las partes del mismo. No debe ser mayor a las 800 palabras.
- Cuerpo del texto en se expone el desarrollo general de la tesis que articula la sistematización con sus respectivos subtítulos y por último la
- bibliografía básica utilizada
- Extensión: mínimo 10 máximo 15 páginas.

Reseña

- Título: (Corresponde a la Ficha Bibliográfica completa del texto reseñado)
- Breve reseña del autor o autores: Nombres, vinculación institucional y correos electrónicos.
- Introducción: en donde se expone de manera sucinta la vida académica y profesional del autor del texto reseñado
- Resumen: en donde debe exponerse cada parte de la obra
- Comentario Crítico
- Referencias bibliográficas
- Extensión: máximo 5 páginas.

Procedimiento para la Recepción y aceptación del artículo

Los artículos enviados a la revista *SEMILLERO*, son evaluados en un primer momento por el comité editorial, éstos asignan un “par académico ciego o anónimo” dependiendo del tema de artículo. Los “pares” recibirán un formato de evaluación, en el que reportarán el estado del artículo. En caso de requerir correcciones metodológicas o de contenido, el autor del texto enviado será notificado por medio del correo electrónico de contacto, para dar aviso de la aceptación o rechazo de su artículo.

El proceso que correspondiente es el siguiente:

1. El autor interesado en publicar en la revista *SEMILLERO* debe enviar su texto dentro de los criterios anteriormente expuestos, en formato digital. Se debe adjuntar una carta de solicitud de publicación firmada por todos los autores del texto.
2. Luego de realizar la recepción se hace el envío de un formato para carta institucional, en donde el autor del texto en donde autoriza el uso de derechos patrimoniales y de la propiedad intelectual para su divulgación por los distintos medios.

3. Mediante una carta, se le comunicará al autor del texto las decisiones del comité científico y editorial, junto con las respectivas recomendaciones y correcciones de las “pares académicos”. Así, el artículo puede ser aceptado, aplazado por correcciones o rechazado.

Evaluación de los Artículos y Procesos Editorial

Los textos (Artículos, sistematizaciones de experiencia, reseñas) puestos a consideración de los comités editorial y científico de la revista *SEMILLERO* deben ser de preferencia inéditos. Sin embargo, son también recibidos artículos ya publicados para su re-edición, con una nota al pie de página, en donde se especifique dicha condición y los respectivos datos de la primera edición.

Una vez recibido el artículo, el comité editorial y científico deciden si el texto enviado cumple con los requisitos mínimos establecidos por la política editorial de la revista y si tiene pertinencia temática respecto a los contenidos relacionados con el campo de la formación técnica profesional y tecnológica en la áreas de las Ciencias empresariales (Administración, comercio, contabilidad, mercadeo, etc), Diseño e ingenierías. Asimismo, el comité seleccionará los artículos que considere pertinentes para la sección interdisciplinar.

Luego del proceso de pre-aceptación por parte de los comités, los textos recibidos son evaluados por la figura de “par académico ciego o anónimo”. El resultado de dicha evaluación será comunicado al autor en un período de hasta cuatro meses a partir de la recepción.

Todas las acotaciones, comentarios, correcciones y recomendaciones realizadas por el comité científico y editorial, como del “par anónimo” deben ser tomadas en cuenta por el autor del texto enviado. Estas modificaciones deben aplicarse al manuscrito en un plazo no mayor a 30 días a partir de su solicitud. Después de esto se le notificará al autor el resultado final de la evaluación y su estado de aceptado, rechazado o aplazado.

El comité editorial tiene la última palabra respecto a la publicación de los textos y el número de la revista en el que aparecerá. Decisión que será comunicada al autor una vez se decida. Esta fecha de publicación sólo se cumplirá si el autor ha mandado la documentación requerida y el texto en las condiciones solicitadas. Asimismo, en caso de ser necesario, la revista realizará correcciones de estilo que pueden o no ser acatadas por el autor del manuscrito.

Es posible que durante el proceso de edición y evaluación de los textos, los autores sean consultados por diversas razones para facilitar éstos procesos. Por tal motivo, la comunicación vía correo electrónico será fundamental, entre editor y autor.

Correspondencia

Los textos (Artículos, sistematizaciones de experiencia, reseñas) se deben enviar al comité editorial de la revista SEMILLERO en versión digital al correo revistasemillero@nuevaamerica.edu.co. Se debe adjuntar también una carta de solicitud de publicación firmada por la totalidad de autores del texto.

Referencias bibliográficas

Rodríguez, G & García, J. (2000). *Metodología de la investigación cualitativa*. Malaga:Aljibe.

Ghiso, Alfredo (2003). *Investigación educativa, sujetos, gramáticas y ecologías. Apertura al conocimiento de los sujetos y de los universos posibles*. FUNLAM.

Unesco (2003) *Enseñanza y Formación Técnica y Profesional en el siglo XXI. Recomendaciones de la UNESCO*. Francia. Talleres de la UNESCO.