



María Cano
Fundación Universitaria
Vigilada MinEducación

Boletín 8

Divulgación de avances de
resultados de investigación



www.fumc.edu.co

Hugo Alberto Valencia Porras

Rector

Jorge Albeiro Herrera Builes

Vicerrector Académico

Marco Antonio Ruiz Correa

Decano Facultad de Ciencias Empresariales

Víctor Hugo Monsalve Manco

Director Programa de Administración de Empresas

Elkin Antonio Restrepo Escobar

Director Programa Contaduría Pública

Grupo Sumar

Código Colciencias N° COL0092839

Líder: Humberto Serna Gómez

Colíder: Ana María Pérez Naranjo

Correo electrónico: gruposumar@fumc.edu.co

Responsables del boletín

Humberto Serna Gómez

Sohely Rúa Castañeda

Carlos Mario Londoño

Ana María Pérez Naranjo

Mario Heimer Flórez

Juan Fernando Arango

Jenny Bautista Combita

Juan Andrés Vélez Salamanca

Ana Milena Gaviria

Un gran logro, un desafío

El grupo Sumar de la Facultad de Ciencias Empresariales y Contables de la Fundación Universitaria María Cano ha logrado la categorización en A, en la reciente convocatoria de Colciencias. Llegar a esta meta ha sido un compromiso institucional y un reto individual de los profesores investigadores, que refleja un proceso de crecimiento realizado con disciplina, esfuerzo y consistencia.

Empezamos por aprender juntos. El estudio de casos fue el semillero para conocer, dialogar, escribir, sobre los retos y desafíos de las pequeñas y medianas empresas de impacto social. Soñamos con ser un laboratorio social integrado con nuestra área de Influencia: La Plaza Minorista y la comuna 10 de Medellín. Esta aproximación permitió nuevos enfoques de investigación cualitativa como la teoría fundamentada y el desarrollo de innovación de procesos, ámbitos en los que se está afianzando la investigación del grupo. En el año 2017, con la actualización del plan estratégico del grupo se generan las acciones necesarias para dinamizar la triada docencia, investigación, extensión/proyección social, contribuyendo de manera sustancial con la acreditación de nuevos programas y el registro calificado de los actuales. En ese periodo también se produjo la fusión del grupo Contar del programa de contaduría y por tanto ahora Sumar es el articulador de la investigación en la facultad.

Este re-direccionamiento estratégico facilitó que el número de profesores participantes en los proyectos de investigación aumenta. Los semilleros se consolidan, la participación de estudiantes en proyectos crece, se diversifican los temas de investigación, publicando con mayor impacto a nacional e internacional, participando en

redes y eventos como una estrategia de difusión del conocimiento y de posicionamiento institucional. A la vez hemos obtenido reconocimientos en el ranking Sapiens Research por la innovación empresarial en 2017 y 2018. Las áreas de estudio también se diversifican, manteniendo la gestión de los negocios barriales como un objeto de estudio prioritario, el grupo adelanta proyectos en áreas tales como gobierno corporativo, estrategia empresarial, análisis financiero, contable y de riesgo, gestión financiera, mercadeo, comportamiento organizacional. Se

Un nuevo impulso a la innovación se logra con el desarrollo de un modelo propio. El modelo CRIN (creatividad e innovación) y el aula de innovación son estrategias que ha transformado las metodologías de la enseñanza-aprendizaje, en pregrado, postgrado y en educación continua, facilitado el relacionamiento con estudiantes, egresados y el sector empresarial a nivel nacional e internacional y el estímulo a un emprendimiento innovador y disruptivo. redefinen las nuevas líneas de investigación: Gerencia del conocimiento, el emprendimiento y la innovación; Competitividad y sostenibilidad; Impacto social y sustentable; Gestión administrativa, financiera y contable.

Un nuevo impulso a la innovación se logra con el desarrollo de un modelo propio. El modelo CRIN (creatividad e innovación) y el aula de innovación son estrategias que ha transformado las metodologías de la enseñanza-aprendizaje, en pregrado, postgrado y en educación continua, facilitado el relacionamiento con estudiantes, egresados y el sector empresarial a nivel nacional e internacional y el estímulo a un

emprendimiento innovador y disruptivo.

Este proceso renovador ha facilitado la integración y consolidación de un grupo de investigadores que piensa, comparte y difunde conocimientos dentro del mismo grupo, a nivel local, e internacional. El contenido de este boletín, es una evidencia documental que ratifica los retos y desafíos actuales y futuros del Grupo Sumar como parte fundamental del desarrollo y consolidación institucional de la María Cano y de la Facultad de Ciencias Empresariales y Contables.

Los éxitos no permiten resignación. Tenemos nuevos retos y desafíos con miras hacia el futuro. Las exigencias son mayores, la competencia más compleja. Este es un logro de todos.

Humberto Serna Gómez
Líder Grupo Sumar

Nombre del proyecto:

Análisis de la gobernabilidad en el sector cooperativo

Investigadores: Humberto Serna Gómez, Gustavo Adolfo Rubio Rodríguez y Mario Heimer Flórez Guzmán

Asistentes de investigación: Elizabeth Castillo Tabares, María Ximena Patiño Ruiz, Sara Isabel González

El proyecto nace como una iniciativa que permite dar continuidad a algunas investigaciones en el sector de la economía solidaria, el cual se constituye en una apuesta de desarrollo social y económico para Colombia y específicamente para las regiones que se estudian. En este sentido, busca que sus resultados dialoguen con las

necesidades académicas, sociales y empresariales, de cara a contribuir de manera eficaz al desarrollo sostenible de las cooperativas colombianas. El proyecto tiene como objetivo analizar las estrategias de gobernabilidad que propenden por el fortalecimiento de la confianza pública y gestión estratégica en las organizaciones del sector cooperativo.

El proyecto de investigación fue aprobado en la pasada convocatoria de 2018 para ser ejecutado en el 2019, y en el cual se han logrado avances significativos en la apropiación social del conocimiento tal como una ponencia en el IX Simposio Internacional de Investigación Técnica Profesional, Tecnológica Y Universitaria - ACIET 2019, aprobación de ponencia en el II Congreso Internacional de Tendencias en la Investigación Universitaria en Guanajuato - México, y se espera seguir participando en escenarios locales y regionales en los que la dinámica académica permita socializar los resultados de esta investigación.

El sector solidario y cooperativo en Colombia ha venido creciendo vertiginosamente. Según cifras de la Confederación de Cooperativas en Colombia (CONFECOOP) para el año 2017, el impacto de las cooperativas cobijó al 39% de la población colombiana (Confecoop, 2018)¹. De igual forma, el crecimiento del sector se dio en medio de un tímido crecimiento económico general, aumento en las tasas de desempleo y elementos políticos de incertidumbre generados por la contienda electoral y el pos acuerdo de paz. Por lo anteriormente descrito, el sector cooperativo se constituye en una apuesta interesante de desarrollo económico en el país, el cual, tiene como estructura el concepto de solidaridad.

¹ Confecoop. (2018). El valor de la cooperación. Informe de desempeño 2017. Disponible en <https://confecoop.coop/wp-content/uploads/2018/11/INFORME-2017.pdf>



A partir del trabajo de campo realizado en Ibagué y Medellín, se identificaron retos y desafíos que tienen estas organizaciones para fortalecer su gobernabilidad y las expectativas que tienen sus cooperados y la sociedad. Estos se dividieron en aspectos políticos, económicos, sociales y tecnológicos. A partir de la identificación, el proyecto profundizará en las estrategias que den respuestas a estas necesidades, orientadas al fortalecimiento de las relaciones de confianza entre la organización y sus grupos de interés, y que de igual forma, sirvan como garantes de la transparencia desde la perspectiva del buen gobierno.

Nombre del proyecto:

Modelo de indicadores de gestión para instituciones de educación superior en proceso de acreditación

Investigadores: Ricardo Sánchez Arenas, Humberto Serna Gómez, Ana María Pérez Naranjo

Asistentes de investigación: Manuela Macías Jiménez, Maricela Arango Jaramillo

Las Instituciones de Educación Superior (IES) del país, están atravesando cambios importantes actualmente. El fenómeno de la globalización, la multiplicación de estas entidades y las nuevas regulaciones en materia de educación, hacen que las IES se regulen y se obliguen a medir de manera sistemática y estratégica, su quehacer en la sociedad. Lo anterior, sumado a las nuevas generaciones que están conformando la población estudiantil del país, que obligan a las instituciones a cambiar sus dinámicas en cuanto a métodos de enseñanza aprendizaje y expectativas profesionales. Colombia tiene actualmente 360 IES, distribuidas entre instituciones universitarias, fundaciones universitarias, universidades, corporaciones y politécnicos. De ese gran total, aproximadamente el 50% son fundaciones, corporaciones o instituciones universitarias, muchas de ellas, de creación más o menos reciente.

Las IES con una población superior a los 10.000 estudiantes, reconocidas por la Ley 30 de 1992 y ya inmersas en los procesos de re-acreditación institucional, cuentan con sistemas de indicadores que les permite reconocer, identificar y controlar el logro de los objetivos y las metas establecidas en su ruta estratégica. La Universidad Nacional de Colombia, por ejemplo, desde el

año 2007 cuenta con un Sistema de Mejor Gestión – SIMEGE- que agrupa los macro-procesos de la institución y que miden directamente el impacto de las metas enmarcadas en docencia, investigación y extensión.

Sin embargo, IES con población inferior a los cinco mil estudiantes, de creación reciente y que actualmente se encuentran en proceso de acreditación de programas o institucional, carecen en su mayoría de un modelo de indicadores que les permita medir las metas que apuntan directamente a su ruta estratégica. En este contexto la pregunta de investigación es ¿Cómo definir un modelo de indicadores que mida efectivamente el cumplimiento de las metas establecidas a partir de la ruta estratégica planteada?

Para la propuesta del modelo de indicadores, se tomó como referentes de estructura y contenido, lo escrito por el profesor Humberto Serna Gómez, en el texto Gerencia Estratégica, en el que menciona que “las empresas necesitan un equipo con una misión, una visión y unos objetivos claros; un equipo capaz de anticiparse al cambio y enfrentarlo con estrategias. Una cultura organizacional y un plan estratégico le permitirán a la empresa saber hacia dónde va su negocio y actuar de acuerdo con su entorno” (Serna, 2008, p. 45)². En su contenido, el referente es la normatividad para los procesos de registro calificado, el Decreto 1330 de 2019 y los lineamientos para la acreditación de instituciones de educación superior, establecidos a través del Decreto 1280 de 2018.

El modelo de indicadores resultante de este estudio, parte de la existencia de un plan de desarrollo PEI aprobado y cuya medición de la ejecución de la estrategia ocurre en 4 niveles organizacionales: estratégico, directivo, táctico y operativo de gestión; generándose para cada uno un tablero de mando con sus respectivos indicadores. Además, el nivel estratégico representa una oportunidad para las IES, dado que, en este nivel, se contemplan

indicadores de sostenibilidad e impacto, que permiten la toma de decisiones estratégicas y que atienden a la normatividad vigente, lo que ayuda a las IES a definir correctivos y planes de mejoramiento. Finalmente, el modelo permite el seguimiento eficiente y oportuno de los planes de desarrollo de las IES en proceso de acreditación, de cara a los retos planteados por los nuevos lineamientos del MEN en cuanto a las crecientes necesidades de educación superior.

Nombre del proyecto:

Evaluación de perfiles de cargo y desempeño laboral en el sector servicios de personas con discapacidad intelectual leve para facilitar la empleabilidad y su capacidad de incursión en procesos de mercadeo y comunicaciones para las pymes

Investigadores: Sohely Rúa Castañeda, Víctor Hugo Monsalve, Jenny Bautista Combita (programa de fonoaudiología)

Asistentes de investigación: Claudia Milena Díaz Mesa Luz Amparo Paniagua Pérez, Yesica Yarce Arroyave (programa fonoaudiología)

El proyecto surge de una experiencia con personas con discapacidad intelectual leve, donde se identifica en una práctica empresarial la vinculación de personas con esta discapacidad a una estrategia de mercadeo, identificando que el potencial creativo y laboral de las personas con discapacidad es un campo de especial desarrollo en la actualidad bajo enfoques de inclusión

laboral que se derivan de acciones de responsabilidad social empresarial.

Este proyecto de carácter multidisciplinar es desarrollado por el programa de Administración de Empresas y de Fonoaudiología. Al proyecto se encuentran vinculadas estudiantes de ambos programas. Cuenta a la vez con el apoyo metodológico del área de terapia ocupacional y psicología.

Dos preguntas orientan la investigación, la primera de ellas acerca de las personas con discapacidad intelectual leve, identificando las competencias laborales básicas que les permita vincularse al mundo laboral, haciendo especial énfasis en el uso de tecnologías como software especializado, redes sociales, entre otros sistemas tecnológicos. La segunda pregunta, se orienta a lo empresarial, y es acerca de los tipos de cargos que en el sector servicio pueden ser ocupados por personas con discapacidad intelectual leve.



Es importante resaltar que una persona con discapacidad intelectual leve puede alcanzar una completa autonomía para el cuidado personal y en actividades diarias, se implica de forma efectiva en tareas adecuadas a sus

posibilidades y desarrollan un lenguaje oral siguiendo las pautas evolutivas generales (Centro de Recursos de Educación Especial de Navarra, 2008). Se considera que una adecuada rehabilitación y un apoyo constante, hacen que la persona con discapacidad leve desarrolle un conjunto de capacidades sociales, conocimientos, laborales y competencias necesarias para desempeñar un propósito que engloba un ciclo vital en la vida, facilitándole así la inclusión a un empleo.

El estudio entonces se concentra en la evaluación de perfiles laborales de 5 personas con discapacidad intelectual leve, para ocupar cargos de primer y segundo nivel de complejidad, acorde con la clasificación internacional uniforme de ocupaciones, adaptada para Colombia (Dane, 2015)³. De los primeros resultados de la investigación se puede mencionar que las empresas que han vinculado personas con discapacidad intelectual leve empiezan a requerir el análisis de cargos que desarrolla este proyecto para ampliar su oferta y a la vez, se configura una pregunta en sentido contrario: identificar los factores de la cultura organizacional que influyen en la adaptación de las personas con discapacidad.

Nombre del proyecto:

Modelo de mercadeo relacional para las Mipymes del sector comercio de la ciudad de Medellín

Investigadores: Marco Antonio Ruíz Correa, Humberto Serna Gómez, Carlos Mario Londoño Toro

Asistentes de investigación: Yubelsy Quejada Romaña, Bibiana Marcela Montoya Tobón, Ángela María Tabares U.

³ Dane. (2015). Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones Adaptada para Colombia CIUO-88 A. C. Recuperado de <https://n9.cl/v6f0>

Este es un proyecto de investigación que se inscribe dentro de la sublínea de investigación: negocios de impacto social y sustentable, que desarrolla actualmente el grupo. Surge como respuesta a la necesidad de caracterizar las prácticas de mercadeo en las mipymes del sector comercial con el fin de proponer un modelo que permita la adopción de nuevos enfoques en el proceso de mercadeo de las mipymes de la ciudad de Medellín.

Desde el punto de vista metodológico el proyecto se desarrolla a partir de un enfoque cuantitativo, un tipo de estudio descriptivo, un diseño no experimental, y la aplicación de 320 encuestas en las comunas de La Candelaria, Guayabal, Belén, Buenos Aires y Estadio, porque son las de mayor concentración de negocios de acuerdo con los resultados del Censo Empresarial de la Cámara de Comercio de Medellín. Se trabajaron 6 tipologías de negocios comerciales representativos: alimentos y bebidas, prendas de vestir y accesorios, productos farmacéuticos y de belleza, ferreterías y pinturas, libros y artículos de papelería, y computadores e informática.

El mercadeo relacional, enfoque teórico de este proyecto, se puede definir como “el proceso social y directivo de establecer y cultivar relaciones con los clientes, creando vínculos con beneficios para cada una de las partes, incluyendo a vendedores, prescriptores, distribuidores y cada uno de los interlocutores fundamentales para el mantenimiento y explotación de la relación” (Alet, 1994, p. 35)⁴

El mercadeo relacional se soporta en 5 aspectos básicos: identificar al cliente con todos sus atributos y características; diferenciar al cliente en cuanto sus expectativas, necesidades, hábitos, costumbres; interactuar con el cliente en una relación personal o través de medios que permitan individualizar esa relación; personalizar, profundizar en la relación con el cliente para ofrecerle productos y servicios a su medida y dentro de sus necesidades y expectativas.

(Peppers & Royers, 1993, pág. 20).⁵

En relación con los resultados arrojados por el trabajo de campo, se puede resaltar que las variables que miden la construcción de relaciones de largo plazo con los clientes tienen un bajo desarrollo como el conocimiento del cliente, aunque la cantidad de consumidores son pequeñas y sería posible de gestionar mediante técnicas manuales. Los datos permiten evidenciar que un 58.13% de los negocios vende exclusivamente de manera presencial, si bien esto representa una oportunidad para establecer una relación directa con los clientes, también puede limitar la construcción de relaciones al desconocer las necesidades o gustos de los clientes.

En conclusión, la aplicación de un modelo de mercadeo relacional, es una tarea pendiente en las mipymes del sector comercio en la ciudad de Medellín y el desarrollo de un modelo es pertinente porque permite mejorar los niveles de sostenibilidad y competitividad de estas unidades económicas.

Nombre del proyecto:

Capacidades personales y organizacionales para la innovación, análisis plurisectorial

Investigadores: Juan Andrés Vélez, Humberto Serna Gómez, Yorladis Jaramillo, Sara Melguizo Tamayo, Ana Milena Gaviria.

Asistentes de investigación: Hernán Danilo Guzmán, Yuris Altamiranda Rodelo, Johana Patricia Moreno Palacios

⁴ Alet, J. (1994). Marketing relacional: cómo obtener clientes leales y rentables. 2ª edición. Barcelona: ediciones gestión 2000

⁵ Peppers, D. & Rogers, M. (1993). Building Relationships One Customer at a Time. The One to One Future. New York: Crown Business

La innovación como un objetivo de las empresas para ganar un espacio competitivo en los mercados actuales, es una invitación a transitar de lo episódico a lo estratégico creando una cultura de la organización creativa y abierta al cambio, hasta configurarse en un elemento integrado a su ADN.

La innovación es considerada como la savia de la economía mundial, (Dyer, Gregersen, & Christensen, 2012) sin embargo, la innovación no ocurre en terrenos infértiles, y para que exista en la organización un pensamiento y una política innovadora, se requiere un componente que la impulse, como una 'reconversión genética', la cual se direcciona de dos formas: la primera creando un espacio de 'cultivo' genético; y por otro lado, la adaptación del empleado a un nuevo contexto permitiendo crear una mentalidad que modifique el ADN personal – trabajador a un ADN personal – Innovador.

En esta dinámica, el desarrollo del proyecto de investigación ha permitido tener dos ámbitos de trabajo que se han consolidado de manera paralela. Un enfoque práctico-experiencial donde mediante la promoción y desarrollo del Modelo de Innovación CrIn y el uso del Aula de Innovación, se fomenta la formación de habilidades y capacidades innovadoras y emprendedoras sensibilizando a los públicos propios de la Institución y externos. Algunas de estas actividades experienciales son: Seminario de Emprendimiento e Innovación, un proyecto realizado con el patrocinio del Consejo Profesional de Administración de Empresas, el cual contó con la participación de emprendedores de la comuna 10 de Medellín. Sesiones de trabajo en misiones académicas nacionales e internacionales: Universidad Pamplona, Universidad de Santander, Grupo Delfín de México, Pasantía Maestría en Turismo de Panamá. Diplomado en Innovación dirigido a profesores de la María Cano. Promoción de Mentalidad y Cultura Innovadora con ACOPI para las subregiones del Departamento de Antioquia.



Un segundo campo de trabajo del proyecto es el desarrollo de un enfoque teórico propio mediante la definición de un componente comportamental y otro estratégico que permita identificar las realidades empresariales entre lo subjetivo y lo estructural, de tal manera que las acciones se traduzcan en aumento de capacidades personas y organizaciones para la innovación. En este sentido la innovación tiene un aspecto central en la gestión del cambio que favorece la adaptación de las organizaciones al contexto y a eso le apunta el proyecto. Como principal producto de esta reflexión teórico-práctica, el equipo de investigación ha logrado construir una herramienta útil en la investigación y en la gestión empresarial, enfocada a la identificación y medición de los elementos que constituyen la cultura innovadora en las organizaciones. Esta herramienta responde a todo el marco conceptual que dio origen al modelo CrIn.