

1era Jornada Internacional de Investigación de la Facultad Ciencias Administrativas Contables y Económicas

16 y 17 de Noviembre 2017
Valledupar, Cesar, Colombia



ISBN: 978-958-8409-97-9

**“La Investigación desde el Paradigma de la Complejidad:
Un Camino hacia la Cultura para la Paz”**
ISBN: 978-958-8409-97-9

“La Investigación desde el Paradigma de la Complejidad: Un Camino hacia la Cultura para la Paz”

16 y 17 de Noviembre 2017
Universidad Popular del Cesar
Sede Bellas Artes y Sabanas
Valledupar, Cesar, Colombia



Universidad
Popular del Cesar

**“La Investigación desde el Paradigma de la Complejidad:
Un Camino hacia la Cultura para la Paz”
ISBN: 978-958-8409-97-9**

TABLA DE CONTENIDO

Autoridades Académicas.....6

Comité Científico.....6

Programa de la Jornada.....7

Resúmenes de trabajos científicos.....13

ISBN: 978-958-8409-97-9

Autores:

Ana Maya Gonzalez

Carlos vera

Doile Ríos

Geovanny Urdaneta

Jimmy Gordon

Marlon López

Vessy Villero

Editor:

Ana Milena maya Gonzalez

Compilador:

Carlos Gualdrón Mandón

Diseño y Diagramación:

Ana Milena maya Gonzalez

Carlos Gualdrón Mandón

cise@unicesar.edu.co

Balneario Hurtado – Salida a Patillal

Bloque Administrativo – oficina 302

PBX: (5) 5842620 – Ext 1039

Valledupar, Cesar, Colombia

Noviembre, 2017

AUTORIDADES ACADÉMICAS

Dr. Enrique Meza Daza – Rector.

Dr. Julio Cesar Vega Suarez – Vicerrector de Investigación y Extensión

Dr. Álvaro Mendoza Montenegro – Decano de FACE

COMITÉ CIENTÍFICO

Dr. Katiuska Gonzalez
Universidad popular del cesar

Dr. Egberto David Torres Jiménez
Instituto de Formación Técnica Profesional INFOTEP

Dr. Humberto Jaime Restrepo Guerra
Institución Educativa San Jorge
restrepohumberto@gmail.com

Dr. Fernando José Chinchilla
Universidad popular del cesar
fernandochinchillab@unicesar.edu.co

Luz Mary sierra herrera
Institución Educativa Milciades cantillo de la Paz
luzmash@hotmail.com

Hairlen García
Universidad Popular del Cesar

Judith Rey Merlo
Universidad Popular del Cesar

Luis Lorenzo Torres
Universidad Popular del Cesar

**"La Investigación desde el Paradigma de la Complejidad:
Un Camino hacia la Cultura para la Paz"
ISBN: 978-958-8409-97-9**

PROGRAMA DE LA JORNADA INTERNACIONAL DE INVESTIGACION



Jueves 16 de noviembre

Auditorio Jaime Molina Maestre

8:00 - 9:00 Inscripciones

9:00 - 9:40 Acto inaugural

9:40 - 10:20 Conferencia magistral

*Seducción en los Negocios WEB." - **Dra. Tibisay Hernández**
(Docente de Venezuela)

10:20 - 11:00 Conferencia magistral

* Procesamiento de alimentos empleado microondas - **Dra. Rixia Villalobos de Weffler** (Docente de Venezuela)

11:00 - 11:40 Conferencia magistral

*La investigación cualitativa en las instituciones de educación superior; facultad de ciencias sociales y humanas." - **Dra. Nerys Esther Martínez Trujillo** (Docente de Colombia)

12:00 - 14:00 Almuerzo libre

SEDE CAMPUS

Sala 1 (salones 301 – bloque H) Sede Sabanas

14:00 - 14:20 * Cultura tributaria en las empresas comerciales de Valledupar

14:25 - 14:45 * Evasión Tributaria

14:50 - 15:10 * Aplicación de las normas internacionales de información financiera en Colombia y Valledupar

15:15 - 15:35 * El sistema contable y las NIIF en las pequeñas y medianas empresas industriales en la ciudad de Valledupar

15:40 - 16:00 * Desempleo en contadores públicos en la ciudad de Valledupar

16:00 - 16:20 Refrigerio

16:25 - 16:45 * Implementación de las NIIF pymes

16:50 - 17:10 * Adopción de las normas internacionales de la Información Financiera NIIF

17:15 - 17:35 * Incidencia de la educación en el proceso del posconflicto en Colombia

17:40 - 18:00 * Implementación de las normas internacionales de Información financiera NIIF para pymes



Jueves 16 de noviembre

Auditorio Jaime Molina Maestre

8:00 - 9:00 Inscripciones

9:00 - 9:40 Acto inaugural

9:40 - 10:20 Conferencia magistral

* La investigación cualitativa en las instituciones de educación superior; facultad de ciencias sociales y humanas." - **Dra. Nerys Esther Martínez Trujillo (Docente de Colombia)**

10:20 - 11:00 Conferencia magistral

* Procesamiento de alimentos empleado microondas - **Dra. Rixia Villalobos de Weffler (Docente de Venezuela)**

11:00 - 11:40 Conferencia magistral

*Seducción en los Negocios WEB." - **Dra. Tibisay Hernández (Docente de Venezuela)**

SEDE CAMPUS

Sala 2 (salones 302 – bloque H) Sede Sabanas

14:00 - 14:20 * Sentido de pertenencia de los empleados de la cooperativa Coolesar En Valledupar Colombia

14:25 - 14:45 * Gestión del estrés laboral en los empleados del sector salud

14:50 - 15:10 *Importancia de la pequeña y mediana empresa en el pos-conflicto En la ciudad de Valledupar

15:15 - 15:35 *Gestión Tecnológica en las pequeñas y medianas empresas de Valledupar

15:40 - 16:00 * Deserción universitaria de los estudiantes de la universidad de la Guajira, sede Villanueva, del municipio de Villanueva, la Guajira

16:00 - 16:20 Refrigerio

16:25 - 16:45 * Gestión de calidad en los restaurantes ejecutivos de la avenida Simón Bolívar de Valledupar

16:50 - 17:10 * Planeación Estratégica en las empresas del barrio don Carmelo

17:15 - 17:35 * Estrategias para mejorar el desempeño laboral del talento humano en las pequeñas empresas de la ciudad de Valledupar

17:40 - 18:00 *Liderazgo y su vinculación con la responsabilidad social línea: control y producción empresarial

PROGRAMA OFICIAL



Jueves 16 de noviembre

Auditorio Jaime Molina Maestre

8:00 - 9:00 Inscripciones

9:00 - 9:40 Acto inaugural

9:40 - 10:20 Conferencia magistral

* La investigación cualitativa en las instituciones de educación superior; facultad de ciencias sociales y humanas." - **Dra. Nerys Esther Martínez Trujillo (Docente de Colombia)**

10:20 - 11:00 Conferencia magistral

* Procesamiento de alimentos empleado microondas - **Dra. Rixia Villalobos de Weffler (Docente de Venezuela)**

11:00 - 11:40 Conferencia magistral

*Seducción en los Negocios WEB." - **Dra. Tibisay Hernández (Docente de Venezuela)**

SEDE CAMPUS

Sala 3 (salones 303 – bloque H) Sede Sabanas

14:00 - 14:20 * Prestación del servicio al cliente en las empresas del sector Público de Valledupar, cesar

14:25 - 14:45 * Kaizen, alternativa para la transformación de Colombia en el Postconflicto

14:50 - 15:10 *Prospectiva de liderazgo en las pequeñas y mediana empresas Perteneciente al sector manufacturero de la ciudad de Valledupar

15:15 - 15:35 *Coaching empresarial como estrategia de liderazgo en las Pequeñas y medianas empresas de Valledupar

15:40 - 16:00 *Responsabilidad social en organizaciones del sector automotriz

16:00 - 16:20 Refrigerio

16:25 - 16:45 *Atención a los usuarios en entidades de salud

16:50 - 17:10 * Toma de decisiones de los gerentes al sector de construcción

17:15 - 17:35 * Perfil de competencias para los administradores de empresa para su inserción en el campo laboral

17:40 - 18:00 *Clima organizacional en las empresas textiles (Indufaros)



Viernes 17 de noviembre

SEDE CAMPUS

Sala 1 (salones 301 – bloque H) Sede Sabanas

- 8:00 - 8:20** *Análisis del procedimiento de avalúo de los bienes dentro del Proceso administrativo de cobro por jurisdicción coactiva en la alcaldía De Valledupar
- 8:20 - 8:40** *Facturación electrónica en las pequeñas empresas
- 8:40 - 9:00** *La educación inclusiva como estrategia para una cultura de paz en la Facultad de ciencias administrativas, contables y económicas De la universidad
- 9:00 - 9:20** *Auditoría contable en pequeñas en pequeñas empresas
- 9:20 - 9:40** *Competencias en investigación de estudiantes en último semestre De formación en los programas de la universidad popular del cesar
- 9:40 - 10:00** *Reflexiones acerca de la aplicación del arancel externo común en la can
- 10:00 - 10:20** * Gestión De Conflictos Como Mecanismo De Bienestar Laboral En Pequeñas Y Medianas Empresas De Valledupar Cesar.
- 10:20 - 10:40** * Gestión logística de eventos culturales en el departamento del cesar
- 10:40-11:00** *Liderazgo y servicio al cliente en la empresa comercial éxito de Valledupar-cesar
- 11:00 - 12:00** * Entrega de certificados - Clausura (Acto cultural)

Viernes 17 de noviembre

SEDE CAMPUS

Sala 2 (salones 302 – bloque H) Sede Sabanas

- 8:00 - 8:20** *Plan logístico de exportación de carbón para la sociedad Coal Corp. S.A. Por intermedio del puerto multimodal de Capulco Gamarra, Cesar
- 8:20 - 8:40** *Herramienta autodiagnóstico en la gestión de tesorería para un aprendiz Y pymes de Bogotá DC
- 8:40 - 9:00** *Investigación de mercados de un producto edulcorante a base de Yacón En el municipio de Aguachica Cesar en el año 2017
- 9:00 - 9:20** *Diagnóstico de las asociaciones de madres comunitarias en el municipio De Agustín Codazzi, en el departamento del Cesar
- 9:20 - 9:40** *Desde la percepción del sector productivo un camino hacia el Mejoramiento continuo de la formación en NIIF
- 9:40 - 10:00** *Resiliencia como estrategia dinamizadora de la gerencia prospectiva En las empresas creadas con capital semilla ubicadas en el departamento Del Cesar



- 10:00 - 10:20** * Alfabetización en informática para el adulto mayor del municipio
De Villanueva la guajira
- 10:40-11:00** *Catedra de la paz como instrumento de convivencia desde las
Instituciones educativas públicas de Valledupar
- 11:00 - 12:00** * Entrega de certificados - Clausura (Acto cultural)

Viernes 17 de noviembre

SEDE CAMPUS

Sala 3 (salones 303 – bloque H) Sede Sabanas

- 8:00 - 8:20** * Habilidades sociales y su relación con el éxito o fracaso académico
De los estudiantes de la universidad de la guajira sede Villanueva
- 8:20 - 8:40** * Tratamientos contables de los activos biológicos y los productos
Agrícolas
- 8:40 - 9:00*** Análisis del riesgo de insolvencia financiera bajo el modelo z2-altman
En las clínicas ubicadas en el municipio de Valledupar (Cesar).
- 9:00 - 9:20** *Tácticas del líder transformador para la resolución de conflictos
En organizaciones educativas del municipio de Valledupar,
Cesar-Colombia
- 9:20 - 9:40*** Percepción del uso de la lectura como estrategia pedagógica en el
Programa de administración de empresas de la universidad de la
Guajira sede Villanueva
- 9:40 - 10:00** * Alianza tecnológicas entre las instituciones de educación superior
Y el sector productivo del Cerrejón en el departamento de la Guajira
- 10:00 - 10:20** * Desplazamiento forzado del centro UARIV desde la perspectiva
Del trabajo social en el Municipio el Molino la Guajira
- 10:40-11:00** *Impacto social generado por el asentamiento de la ETNIA YUKPA
En el municipio de el Molino la Guajira
- 11:00 - 12:00** * Entrega de certificados - Clausura (Acto cultural)



**"La Investigación desde el Paradigma de la Complejidad:
Un Camino hacia la Cultura para la Paz"**
ISBN: 978-958-8409-97-9

RESÚMENES TRABAJOS CIENTÍFICOS



CULTURA TRIBUTARIA EN LAS EMPRESAS COMERCIALES DE VALLEDUPAR

*Flórez Díazgranado Adriana Marcela¹, Doile Ríos Parra²
Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables, Universidad Popular del Cesar
adrianadiaz29@hotmail.com, doilerios@unicesar.edu.co*

La cultura tributaria en Colombia representa una idea de gran importante para que el estado pueda tener un buen desarrollo y así haya un crecimiento sostenible en lo social y cultural, por lo cual es indispensable que el contribuyente tenga claro el papel que tiene dentro de la cultura tributaria, ya que este es el más significativo pues de él depende el pago de los tributos al estado; así mismo se han realizado investigaciones encaminadas a analizar el tema de la cultura tributaria para lo cual indican las razones por las cuales los comerciantes incumplen con el pago de sus tributos y esto lo convierte en su estilo de vida con mecanismos de evasión e incumplimientos de las normas. Lograr el cumplimiento responsable de los tributos genera en los comerciantes y al país beneficio de esto, generando una mayor sostenibilidad ya que estos son compromisos que deben cumplir todos los contribuyentes con el propósito de evitar sanciones drásticas por parte de la ley colombiana. En este sentido, se prevé que en el departamento del Cesar el municipio de Valledupar se observa en las medianas y pequeñas empresas comerciales que el desinterés en conocer las normas, genera en los individuos cierta resistencia a desarrollar un estilo de vida basado en el conocimiento y la aplicación correcta de las leyes establecidas dentro de una sociedad y/o empresa. A raíz de esta conducta se evidencia notoriamente la falta de una cultura dirigida especialmente a los tributos, considerando un aspecto fundamental que debe ser desarrollado profundamente en todos los sectores educativos de la nación; para que esto pueda lograrse es necesario la formación a temprana edad de una educación tributaria con el propósito de conocer los impuestos existentes y la aplicación de cada uno de ellos. Por consiguiente el presente artículo tuvo como finalidad identificar la cultura tributaria en las empresas comerciales de Valledupar, la investigación tiene un abordaje de tipo documental con un diseño Bibliográfico, los resultados de esta investigación contribuirán en la toma de decisiones apropiadas en la empresa con el propósito de lograr el mejoramiento e implementación de estrategias de creación de cultura tributaria en los comerciantes.

SENTIDO DE PERTENENCIA DE LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA COOLESTAR EN VALLEDUPAR COLOMBIA

*Alejandra Criaes¹, Adiana Jaraba² Geovanni Urdaneta³
Facultad de Administración de Empresas, Universidad Popular del Cesar
Email: rarmandogutierrez @unicesar.edu.co

Actualmente, no solo los recursos financieros, tecnológicos o materiales representan la importancia y el peso de una compañía, por el contrario, elementos como la información, la comunicación y la gente deben hacer parte de las fortalezas de cualquier organización contemporánea, y es que en un mundo tan competitivo y globalizado como el actual, donde la oferta de bienes y servicios desborda la orden del día y las descargas publicitarias son cada vez más fuertes, las empresas buscan valores agregados y estos se encontraran en su gente, sus colaboradores lo cual constituirá un beneficio diferencial, para poder obtener cierto margen de distinción con relación a la competencia. Dicho lo anterior, surge el presente estudio con el propósito de analizar el sentido de pertenencia de los empleados de la cooperativa Coolestar en Valledupar Colombia. Para el logro de tal fin, se asume una investigación con modalidad documental y diseño bibliográfico apoyado en la hermenéutica como método para la interpretación de las unidades de análisis. Con base a este abordaje metodológico, se evidenció que se designa como sentido de pertenencia a la satisfacción de sentirse parte de un grupo, una sociedad o de una compañía. Este tiene su origen en la familia que es el primer grupo al que todos pertenecemos, entonces es clave hacer ver al trabajador que tiene posibilidades de desarrollo dentro de la empresa y que se cuenta con el pues si ve la oportunidad de proyectarse y avanzar se va a sentir muy agradecida con la organización. Tomando como base los hallazgos se concluyó al analizar el sentido de pertenencia de los empleados de la cooperativa Coolestar en Valledupar Colombia que este accionar se concibe como un proceso de compromiso e identidad corporativa, donde los colaboradores sienten la organización como suya, razón por la cual velan para que esta se mantenga en perfectas condiciones y los procesos se lleven a cabo con indicadores de calidad.

**“La Investigación desde el Paradigma de la Complejidad:
Un Camino hacia la Cultura para la Paz”**
ISBN: 978-958-8409-97-9

IMPLEMENTACION DE LAS NIIF PYMES

*Daniela Padilla¹ Yoheny Amaya², Doile Ríos Parra³
Facultad De Ciencias Administrativas, Contables Y Económicas, Universidad Popular del Cesar
alejandrapadilla-20@hotmail.com, ymariaamaya@unicesar.edu.co, doilerios@unicesar.edu.co*

En Colombia, la implementación de las NIIF pymes, son requeridas para su reconocimiento y su respectiva medición, la inversión en el proceso de adopción del nuevo estándar internacional, sería más sencillo de aplicar en cuanto a recursos y tiempo y de igual forma ayudaría en una buena calidad, transparencia y comparabilidad de los estados financieros de las empresas de todos los países ligados a las NIIF. Se ha observado que el tamaño de la mayoría de empresas del Grupo 1 de Colombia, es muy similar al de una Pyme a nivel mundial. En el municipio de Valledupar (se presume la poca implementación de las NIIF pymes), según informes previamente analizados por entidades que tratan directamente los temas como lo son la implementación de las NIIF pymes en las empresas de este municipio. La no buena implementación de las NIIF pymes en cada empresa, traería consigo un sin número de errores en la toma de decisiones ya que la información sería poco clara, como debería ser, lo cual traería posibles repercusiones en sus utilidades, inversiones y demás cosas importantes que se hacen inadecuadamente pueden llevar a la empresa a un declive. Por consiguiente, el presente artículo de investigación tuvo como finalidad para las Normas Internacionales el aplicar sus estándares en las entidades para así llevar el mismo control que se utiliza habitualmente en las multinacionales, así también en las medianas y pequeñas empresas y en la contabilidad simplificada en las microempresas. Epistemológicamente la investigación tiene un abordaje de tipo documental con un diseño bibliográfico, pues se basó en la obtención y análisis de información derivados de materiales impresos u otros tipos de documentos

EVASION TRIBUTARIA

*Alvarado Caez Andres¹, Pérez Pérez Julissa Valentina Del Sol², Doile Ríos Parra³
Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables, Universidad Popular del Cesar
aalvaradocaez@gmail.com; juvaperez@gmail.com, doilerios@unicesar.edu.co*

En Colombia, la evasión tributaria actividad ilícita utilizada por los contribuyentes en las cuales se usan estrategias para ocultar bienes e ingresos para evitar el pago de impuestos violando para ello la ley. El delito de evasión, es la modalidad más típica de los delitos tributarios, consiste en el incumplimiento doloso de las obligaciones tributarias acompañado de maniobras arditosas y engañosas tendientes a impedir que el fisco detecte el daño sufrido. En Colombia, buena parte del bajo recaudo anual la mayoría de los ciudadanos colombianos podrían estar ignorando su realidad como personas naturales y desconocen de esta relación tan estrecha que mantienen con la DIAN y el estado, lo que provocaría poco cumplimiento de sus obligaciones tributarias establecidas en la ley, conllevando esto la pérdida de los recursos públicos. Se presume en un cruce de bases de información realizado por la Secretaría de Hacienda del municipio de Valledupar con la DIAN y la Cámara de Comercio, reveló que en la capital cesariense existen 2 mil contribuyentes evasores u omisos del Impuesto de Industria y Comercio lo cual podría estar afectando la economía del municipio. De acuerdo con la información entregada por el secretario de Hacienda del municipio, Eudes Fuentes Mejía, el trabajo de ese despacho se ha centrado hacer cumplir dos tareas básicas: aumentar el recaudo y la base gravable del municipio, las cuales han permitido hacer una depuración. Por consiguiente el presente artículo tuvo como finalidad Analizar la evasión tributaria en Valledupar, la cual tiene como función generar unas mayores condiciones para que las personas se vean motivadas a declarar los impuestos. Es un proceso sencillo a través de este facilitara ese cumplimiento a las normas tributarias. Teniendo en cuenta la importancia de esto el estado con estos recursos, el estado debe promover la redistribución del ingreso, es decir, darles un empujon a los más vulnerables para que también avancen al ritmo del desarrollo del país. Epistemológicamente, la investigación tiene un abordaje de Tipo Documental con un Diseño Bibliográfico, pues se basó en la obtención y análisis de datos primarios y secundarios derivados de materiales impresos u otros tipos de documentos.

**COMPETENCIAS EN INVESTIGACIÓN DE ESTUDIANTES EN ÚLTIMO SEMESTRE DE
FORMACIÓN EN LOS PROGRAMAS DE LA UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR**

*Angélica Güete Alvarez¹, Angie Almendrales Hernández², Yimy Gordon Hernández³
Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Económicas, Universidad Popular del Cesar
Email del autor correspondiente: aguettealvarez@hotmail.com – angiealmendralesh@gmail.com*

De acuerdo a lo planteado por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) y la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), se evidencia un deficiente desarrollo

**“La Investigación desde el Paradigma de la Complejidad:
Un Camino hacia la Cultura para la Paz”
ISBN: 978-958-8409-97-9**

de investigación en Latinoamérica con respecto a otros países como Estados Unidos y países de Europa. Las universidades de Latinoamericanas se ven en la necesidad de implantar la investigación como medio para alcanzar el desarrollo en la sociedad y establecer mecanismos de control para garantizar la calidad. Los programas de formación profesional ofertados por la Universidad Popular del Cesar no son ajenos a las características peculiares de cada uno de ellos y sus propuestas educativas para la formación para la investigación son parte de su oferta curricular y por ende exige de estrategias para su mejoramiento. De esta manera, es de importancia tener en cuenta lo estipulado en el plan de desarrollo para el Departamento del Cesar 2012-2015 “Prosperidad A Salvo” cuando se refiere a la creación de redes de investigación como una acción estratégica dentro de su meta denominada Educación con resultado Superior, igualmente, el Plan de desarrollo involucra la investigación e investigadores en cada una de las acciones propuestas como estrategia o herramienta para motorizar las locomotoras o ejes centrales a desarrollar en el departamento del Cesar. La formación para la investigación comprende el desarrollo de capacidades para la solución de problemas, del análisis crítico de situaciones problemáticas y no exclusivamente a cursos, asignaturas o desarrollos de temas conceptuales de tipo introductorios en la investigación. Sin embargo, en muchos programas de universidades se imparten solo cursos de corte teórico que son muchas veces desarrollados y entendidos por docentes y estudiantes como rellenos en los currículos ofrecidos sin aplicar estrategias curriculares que permitan el desarrollo de competencias investigativas y por ende un conocimiento construido a favor de su utilización por el futuro profesional. En este sentido, esta investigación es conveniente porque permite establecer un conjunto de lineamientos generales que puedan mejorar la formación para la investigación en los programas de formación profesional de la Universidad Popular del Cesar teniendo en cuenta los contenidos microcurriculares; las estrategias utilizadas para desarrollar la investigación formativa; las competencias en investigación formadas en estudiantes y el capital humano responsable de la formación para la investigación en la universidad en Valledupar.

**MODELO DE NEGOCIOS BUSINESS TO BUSINESS (B2B) CONTABLE EN LAS
PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS (PYMES) DEL MUNICIPIO DE
VALLEDUPAR**

*Ana Milena Maya Gonzalez, Carlos Alberto Gualdron Mandon,
Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables, Universidad Popular del Cesar
anamayag@unicesar.edu.co, carlosgualdron@unicesar.edu.co.*

En la actualidad las pequeñas y medianas empresas del municipio de Valledupar, se puede establecer que solo el 50% de las PYMES sobrevive al primer año de funcionamiento, y hasta el 20% sobreviven al tercer año de funcionamiento, esto debido a que los pequeños empresarios no se preocupan por innovar en el mercado y sus productos, razón por la cual son menos llamativas a los consumidores. (Perez, 2015). Estos temas están pesando en la competitividad colombiana. No es necesario ya competir con las empresas de los países desarrollados. Empresas chinas, chilenas y brasileñas conforman ahora una fuerte barrera competitiva para las pymes nacionales. La globalización es un reto constante y estas empresas tienen una alta probabilidad de que las saquen del mercado ya que no son innovadoras. Las empresas son centros de responsabilidad social se quiera o no. Según la Dian y la Supersociedades, entre el año 2000 y 2009 solo 25 de 1.500 empresas lograron mantenerse como exportadoras. Las empresas medianas no son tan tímidas para entrar al mercado internacional, mientras que las pequeñas si lo son. Para que pierdan ese miedo la idea es ir a los mercados cercanos para ganar experiencia (otras ciudades) y luego saltar a mercados más fuertes, primero regionales y luego mundiales. (Perez, 2015) Sin embargo, no logran mantenerse en el mercado internacional porque fallan en la innovación, fallan en el estudio de los mercados a los que le apuestan a ir y en buscar otros tipos de producto u otras aplicaciones para establecerse en estos. Para invertir efectivamente en investigación y desarrollo hay que dedicarle recursos especialmente tiempo, algo particularmente complejo en el ambiente pyme colombiano donde no solo la mayoría son negocios de subsistencia, sino que gran parte de sus recursos están destinados a generar rentabilidad en el corto plazo, generando así una especie de círculo vicioso que impide el despegue de estas empresas. (Perez, 2015) por lo anteriormente expuesto, se encuentra la necesidad de que a partir de este estudio las empresas en Colombia específicamente en la ciudad de Valledupar no poseen un modelo de negocio estable que les permita ser sustentable y sostenibles en el tiempo, además la población de PYMES ferreteras sufre falencias por la falta de asesoría contable, de negocio, entre otros aspectos que tienen que ver con la estrategia de negocio B2B contable, según el estudio realizados.

**“La Investigación desde el Paradigma de la Complejidad:
Un Camino hacia la Cultura para la Paz”**
ISBN: 978-958-8409-97-9

ATENCIÓN A LOS USUARIOS EN ENTIDADES DE SALUD.

Maestre Navarro Ariel Jose¹, Elvira Cárdenas Luis Erney², Ortiz Jiménez Lizeth³, Socarras Londoño Shirly Dayanna⁴, Calderón Arzuaga Miguel Alberto⁵

Dr. Carlos Vera Pirela.

*Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables, Universidad Popular del Cesar
arieljose.empresarial@gmail.com; marlenelons@hotmail.com; lizecarolina@hotmail.com;
elviracardenas@gmail.com.*

En Colombia, según consultas realizadas el país avanza muy bien en este tema, pero esta es una tarea permanente y para toda la vida. Los tratados de libre comercio y la entrada de competidores fuertes con tecnología y productos que cumplen las más exigentes normas internacionales de calidad obligaron a la industria y al comercio a ponerse al día en temas como el servicio al cliente. Hoy en día ya se habla, por ejemplo, de portales como Gobierno en línea y por redes sociales como Facebook o Twitter se puede hasta realizar preguntas directamente a entidades gubernamentales. Además, Colombia es líder en capacitación en servicio al cliente, con metodologías a distancia, una formación que es fundamental en los nuevos programas pedagógicos y que también están en las aulas de universidades y de institutos especializados en marketing y ventas. No obstante, en las entidades públicas y privadas en el sector salud de Valledupar, según observaciones no sistematizadas realizadas por los investigadores, se presume la ineficiente atención a los usuarios de las entidades de salud, lo cual ha generado disminución de la calidad en el sistema de salud. Además, el problema de las entidades de salud hacia los beneficiarios, puede estar radicada en la falta de equipos necesarios para atender a ciertas necesidades de los usuarios, la mala inversión de los dineros destinados para la capacitación de los funcionarios encargados en la atención al cliente en las entidades de salud. Al no solucionarse esta situación, el gobierno podría intervenir algunas de estas entidades con el fin de garantizarles a los ciudadanos uno de los derechos primordiales que es el derecho a la salud. Analizando la situación se podría decir que se requiere de más inversión y control por parte del Estado o del organismo como tal, para capacitar de la mejor manera al personal y contar con los equipos necesarios de última tecnología que les permitan a los funcionarios agilizar los procesos dentro de la organización. Por consiguiente, el presente artículo de investigación tuvo como finalidad Analizar la atención al cliente en empresas del sector salud de Valledupar, la cual tiene como función establecer estrategias que permitan satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. Epistemológicamente, la investigación tiene un abordaje de Tipo Descriptiva con un Diseño No experimental, Transeccional y De Campo, pues se basó en la descripción de hechos o fenómenos en el lugar donde ocurren sin la manipulación de las variables; además la selección de los datos se realizó en un momento único. Se pudo concluir, que se carecen de una dependencia dedicada a esta actividad, por tal motivo al no contar con una área encargada en su estructura organizacional, no existe un manejo adecuado del recaudo de los créditos otorgado a los clientes. Se pudo concluir, que se carece de estrategias que permitan fortalecer la atención al cliente, por tal motivo al no implementar estas estrategias en las empresas del sector salud, no existe una excelente atención al cliente.

TOMA DE DECISIONES DE LOS GERENTES AL SECTOR DE CONSTRUCCIÓN

Autores: Manuel Ortega¹, Arnold Vergara², Geovanni Urdaneta³

*Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Económicas de Empresas, Universidad Popular del Cesar
Email del Autor correspondiente: nanovergara04@hotmail.com*

Esta investigación surge por la necesidad de buscar una solución a un problema que para muchos parece no ser tan importante, pero es tan fundamental que de él puede llegar a depender el éxito o el avance positivo de una empresa, en el caso específico de la actividad de construcción. Al hablar de la toma de decisiones, un tema extenso y delicado que a lo largo de los años ha tenido más relevancia y atención por parte de los gerentes empresariales. Se concibe para efectos del presente estudio como un proceso reflexivo que requiere de tiempo para valorar distintas opciones y por ende las consecuencias de cada decisión. Sin embargo, en el contexto del sector Construcción, las personas frecuentemente se exigen demasiado a sí mismas cuando quieren tomar una decisión y aspiran a acertar en su elección cuando en realidad, en este ámbito de trabajo, no importa el camino que tomes porque siempre se deben asumir riesgos. Desde esa perspectiva, es pertinente referir que no existe un único camino correcto para la toma de decisiones, por lo que es aconsejable tomarlas de acuerdo a la madurez de aquel momento en que se presente el problema o evento, apoyado en el capital estructural y humano con el que cuenta la empresa. En este contexto, surge el presente estudio con el propósito de analizar el proceso de toma de decisiones en empresas del sector construcción en el Municipio el Copey, Cesar. Para el logro de tal fin, la investigación se basó en un enfoque interpretativo cualitativo, apoyado en un estudio documental bibliográfico, donde se aprovecha las bondades del método hermenéutico para la interpretación de las unidades de análisis. Con base en este abordaje metodológico, se evidenció que la empresa en estudio: T.I.M. CONSTRUCCIONES S.A., ha venido decayendo lentamente, siendo

“La Investigación desde el Paradigma de la Complejidad: Un Camino hacia la Cultura para la Paz”

ISBN: 978-958-8409-97-9

motivo de preocupación por parte de los autores de este estudio. Al analizar la toma de decisiones de los gerentes en el sector construcción se concluyó que con frecuencia los gerentes se enfocan a tomar algunas decisiones, dejándose presionar por el momento o circunstancia, impidiendo la participación de los colaboradores, obviando la importancia de consultar otros puntos de vistas, entre otras situaciones de las cuales no se mide el impacto en la actividad construcción (negativo y positivo) y del contexto; razón por la cual, donde quiera que se presente la oportunidad de tomar una decisión se debe ser crítico con la misma y a la vez muy hábiles. Esto implica, tomar en cuenta que las decisiones en colectivo involucran una serie de factores que deben considerarse, las cuales pueden ser factores humanos, financieros, entre otros que finalmente pueden ser fuente principal de un futuro empresarial más exitoso.

DESEMPLEO EN CONTADORES PÚBLICOS EN LA CIUDAD DE VALLEDUPAR

Castro Oviedo Alejandro José¹, Barros Bayona Luz Mary²

*Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Económicas, Universidad Popular del Cesar
castrooviedoalejandrojose@gmail.com, luzbarros@unicesar.edu.co*

El desempleo según (Murmis y Feldman 1997) “el desempleo constituye una situación generalizada en el mundo capitalista que se ha convertido en preocupación intensa y recurrente de gobiernos y organismos internacionales y que ha resurgido como tema central en la sociología de los países más ricos”³ Colombia no escapa a esa realidad mundial, estableciéndose aquí los cuatro tipos de desempleo que son: estructural, friccional, cíclico, estacional. El estructural nos habla sobre los desajustes entre la oferta y la demanda de trabajo, el cíclico nos dice que la actividad empresarial está sujeta a los vaivenes de la iniciativa privada por lo que las fases de expansión y recesión de la economía afectan al número de parados, el estacional habla acerca de su razón de ser en la existencia de ciertas actividades profesionales que sólo requieren mano de obra en determinadas épocas del año y el friccional es un tipo de desempleo voluntario que se da por razones válidas o no de cualquier persona. El desempleo hace parte de los grandes problemas que hay en la actualidad, el cual genera pobreza y también desilusión en muchas personas recién egresadas, aquellas personas que duran entre cinco a seis años estudiando su carrera profesional y cuando se gradúan salen al campo a buscar empleo para colocar en práctica sus conocimientos y competencias pero desafortunadamente se encuentran con este fenómeno que de hecho es el principal problema de la macroeconomía. Por ende, en la ciudad de Valledupar específicamente en la Universidad Popular del Cesar (U.P.C) se percibe un alto desempleo en los recién egresados. De acuerdo con esto las posibles razones son las que habitualmente se conocen tales como: insuficiencia de oferta laboral, los desajustes de la misma en épocas del año y el consentimiento de la persona, además hoy en día las normas de información financiera han dado un giro de 180 grados a la contabilidad lo cual implica que sea una causante más de desempleo debido a su adaptación, el presente artículo de investigación tuvo como fin analizar el desempleo en los contadores públicos de la ciudad de Valledupar específicamente los egresados de la U.P.C. Identificar los factores influyentes, caracterizar las emociones y determinar los tipos de desempleo encontrados en los contadores públicos. la investigación es descriptiva, con diseño no experimental, de campo y transversal debido que en el estudio se quiere buscar porqué hay desempleo en los contadores públicos de la ciudad de Valledupar específicamente a los recién egresados de la U.P.C con sus respectivas causas y efectos que producen en la sociedad, recolectando datos de un solo momento y único tiempo con el propósito de analizar la variable y describir su incidencia e interrelación en dicho momento dado en este caso para el año 2018. Se concluye que los contadores recién graduados viven diversos casos de desempleo lo cual afecta a la economía de Valledupar, es un causante de pobreza y muchas situaciones emocionales.

EL SISTEMA CONTABLE Y LAS NIIF EN LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS INDUSTRIALES EN LA CIUDAD DE VALLEDUPAR

Castillo Medellín Jazneth Yamil¹, Barros Bayona Luz Mary²

*Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Económicas, Universidad Popular del Cesar
Jazneth.13@hotmail.com ; luzbarros@unicesar.edu.co*

En Colombia, las Pymes son un renglón importante en la economía, según cifras de Planeación Nacional, representan alrededor del 95% de las empresas del país, contribuyendo a generar algo más del 65% de los empleos. En razón a la importancia que representan para el Gobierno Nacional en el año 2000 se expidió la Ley 590 con el ánimo de promover en otros aspectos su desarrollo integral; estimular la formación de mercados competitivos mediante el fomento permanente, facilitando el acceso a mercados de bienes y servicios, tanto para la adquisición de materias primas, insumos, bienes de capital y equipos, como para la realización de sus productos y servicios a nivel nacional e internacional, todo esto para asegurar la eficacia del derecho a la libre y leal competencia del sector. Según esta Ley (590 de 2000) orientada al fomento de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa en Colombia

**“La Investigación desde el Paradigma de la Complejidad:
Un Camino hacia la Cultura para la Paz”
ISBN: 978-958-8409-97-9**

(Cáceres, 2012). En Valledupar, la Asociación Colombiana de Medianas y Pequeñas Industrias (ACOPI) considera que la adopción de la NIIF para pymes no reconoce adecuadamente las características del tejido empresarial del sector en Colombia, afirmó. (Quintero, 2014) Precisó que la información contable y financiera que requieren las pymes no es menor en cantidad a la producida por las grandes empresas, sino que es diferente a la información que necesitan los inversores o acreedores en mercados financieros (propósito expreso de las NIIF). Por consiguiente, el presente artículo de investigación tiene como finalidad Analizar el sistema contable basado en las NIIF que aplican las pequeñas y medianas empresas del sector industrial en la ciudad de Valledupar, la cual refleja cómo en las organizaciones actuales, más aun en las PYMES (pequeñas y medianas empresas) dedicadas al sector industrial ubicadas en la ciudad de Valledupar, se requiere preparar y aplicar las normas internacionales de información financiera, potencializando sus capacidades, puntos críticos, al igual que las grandes ventajas en la participación del mercado a nivel global.

**APLICACIÓN DE LAS NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA EN
COLOMBIA Y VALLEDUPAR**

Araujo Vásquez Melissa De Jesús¹, Barros Bayona Luz Mary²
Facultad De Ciencias Administrativas, Contables Y Económicas, Universidad Popular Del Cesar
melissa.araujo95@hotmail.com , luzbarros@unicesar.edu.co

De acuerdo con el artículo 3 de la ley 1314 del 2009, las niif son aquellas normas referentes a contabilidad e información financiera, que corresponde al sistema compuesto por postulados, principios, limitaciones, conceptos, normas técnicas generales, normas técnicas específicas, normas técnicas especiales, normas técnicas sobre revelaciones, normas técnicas sobre registros y libros, interpretaciones y guías, que permiten identificar, medir, clasificar, reconocer, interpretar, analizar, evaluar e informar las operaciones económicas de un ente, de forma clara y completa, relevante, digna de crédito y comparable. Según el consejo técnico de la contaduría pública solo 125 países de los 195 existentes las adoptan, demostrando que aún son millones de empresas en el mundo que no tienen la mínima iniciativa de aplicar estas normas. Según un estudio hecho por la universidad javeriana (2001). El principio de reconocimiento es el proceso de identificar y registrar o incorporar formalmente en la contabilidad los hechos económicos realizados. Para que un hecho económico realizado pueda ser reconocido se requiere que corresponda con la definición de un elemento de los estados financieros, que pueda ser medido, que sea pertinente y que pueda representarse de manera confiable. La administración debe reconocer las transacciones en la misma forma cada período, salvo que sea indispensable hacer cambios para mejorar la información. En adición a lo previsto en este decreto, normas especiales pueden permitir que, para la preparación y presentación de estados financieros de períodos intermedios, el reconocimiento se efectúe con fundamento en bases estadísticas. Por consiguiente, el presente artículo de investigación tuvo como finalidad identificar la falta de implementación del plan de convergencia en las empresas públicas a causa de no existir el mismo manejo o tratamiento de las políticas contables, en comparación de las empresas privadas. Las Niif en Colombia son una obligación legal reglamentada por varios decretos entre otros decreto 3022 de 2013 y el único reglamentario decreto 2420 de 2015, que también fue modificado por el decreto 2496 de 2015 en fin y para concluir las Niif son normas que están en construcción y transformación y eso no quiere decir que las empresas no deban aplicarlas, ya que tienen fuerza de ley y sobre todo porque lo que buscan es estados Financieros más reales, que las empresas muestren su verdadera situación y no estados financieros con falacias para favorecer a los empresarios y poner en riesgos a los inversionistas que confían documentos que firmamos los contadores dando fe pública. En Valledupar estamos en el esfuerzo porque, lo más importante nos hace falta que es la falta de concientización de la importancia de este tema. Epistemológicamente, la investigación tiene un abordaje de Tipo Documental con un Diseño Bibliográfico, pues se basó en la obtención y análisis de datos primarios y secundarios derivados de materiales impresos u otros tipos de documentos.

ADOPCIÓN DE LAS NORMAS INTERNACIONALES DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA NIIF

Guerrero Oliveros Brayan Andrés¹, Maestre Yepes Jackelin², Doile Ríos Parra³.
Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables, Universidad Popular del Cesar.
brayanguerooliveros@gmail.com; jackelinesmaestrej@gmail.com, doilerios@unicesar.edu.co

En el país, indiscutiblemente la adopción de las Normas Internacionales de Contabilidad apenas ha comenzado, por ende, la necesidad más urgente quedaría plasmada en el cuestionamiento de qué es lo que es más conveniente en un escenario en el que existen discrepancias entre dos elementos: las normas internas que rigen en el país y las NIIF. Esto, con el fin de que la armonización entre estas normas se haga de forma adecuada, sin perjudicar a los usuarios de la información contable (internos y externos) y a los mismos contables, quienes requieren de la

“La Investigación desde el Paradigma de la Complejidad: Un Camino hacia la Cultura para la Paz”

ISBN: 978-958-8409-97-9

homogeneización o de conocer a fondo la aplicación de las NIIF para desenvolverse apropiadamente en un ambiente de economías globalizadas. En este caso, es necesario entender bien ese proceso de aceptación y adopción de las NIIF como una necesidad que debe ser satisfecha de forma acelerada pero cauta, porque se trata de un entorno económico donde las prioridades son la información y la globalización. Atendiendo a estas consideraciones, se presume la resistencia a adoptar las NIIF, por parte de las grandes y medianas empresas, al mismo tiempo se manifiesta desconocimiento sobre como adoptar las NIIF, además de resistencia para asumir cambios en el seno de la organización para aferrarse a la creencia tradicional de que se está bien y de nada vale cambiar. Incluso se desconocen los beneficios y aportaciones que las NIIF puedan generar para la rentabilidad del negocio. Esto posiblemente causado por la poca o nula capacitación por parte del estado hacia las grandes y medianas empresas, así como por las múltiples interpretaciones de la norma lo cual acrecienta las actitudes de resistencia. En este sentido, si las empresas no logran implementar las NIIF se les dificultaría las importaciones y exportaciones ya que todas las empresas deberían tener un mismo lenguaje. Así, si la profesión quiere mejorar su reconocimiento, tanto a nivel nacional como internacional, debe abordar con gran rapidez el análisis y aplicación de las normas internacionales, con el fin de lograr un beneficio inmediato y tangible. Por consiguiente, el presente artículo de investigación tuvo como finalidad analizar la adopción de las Normas Internacionales de la Información Financiera (NIIF) en las pequeñas y medianas empresas. Epistemológicamente, la investigación tiene un abordaje de Tipo Documental con un Diseño Bibliográfico, pues se basó en la obtención y análisis de datos primarios y secundarios derivados de materiales impresos u otros tipos de documentos.

PERFIL DE COMPETENCIAS PARA LOS ADMINISTRADORES DE EMPRESA PARA SU INSERCIÓN EN EL CAMPO LABORAL

María del pilar Ramírez, Naimer barranco ortega, Sergio daza miranda, Carlos Alberto castilla Vergara, Jaime Luis gallego Manrique

Facultad de ciencias administrativas contables y económicas

El perfil de competencias hace referencia a que para ser competitivos debemos ser competentes tendríamos que implementar una gestión por competencias. Una persona puede ser buena en un puesto de trabajo en ciertas empresas y en otras no, como puede serlo en todas dependiendo del perfil competencial del puesto de trabajo en las empresas concretas. La empresa es la que marca el perfil por competencia. Por lo tanto, esto conlleva a considerar en las organizaciones, a la diversidad de empleados que ejecutan las actividades operativas diarias para dar como resultado un producto o servicio con unas determinadas características de calidad, establecidas por el grado de cumplimiento con los requerimientos inherentes de un producto o servicio, es decir necesidades y expectativas del cliente. Ante los nuevos requerimientos del contexto actual demandan la formación y desarrollo de administradores con un diseño y enfoque que hagan posible que su oferta sea útil no sólo a los usuarios de sus servicios, sino a la sociedad, por lo que no se debe minimizar el objetivo de buscar darles una formación integral, proporcionándoles un peso adecuado al aspecto ético y al desarrollo de competencias orientadas al liderazgo, trabajo en equipo, actitud abierta al cambio e innovación. De igual manera, La formación de los administradores para asegurar un buen desempeño cuando se incorporan al mercado laboral es una necesidad que tienen que cubrir las instituciones de educación superior. Esto demanda una vinculación con las empresas en general con el fin de que se creen diseños de los programas de estudio adecuados a los requerimientos del mercado laboral, así como también en forma significativa de las necesidades sociales para promover un desempeño de los administradores orientado a la permanencia de las empresas y el aprovechamiento óptimo de los limitados recursos de que disponen. Una mala decisión en la empresa tiene un costo social. OBJETIVO GENERAL: Analizar el Perfil de competencia de los administradores de empresas para su inserción en el campo laboral. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN: La presente Investigación se efectuó desde lo temporal en el periodo académico comprendido entre MARZO a DICIEMBRE del 2017, en la Ciudad de Valledupar, Cesar; siendo fuente de estudio y análisis en el plano espacial las siguientes empresas: distribuidora RINO MATERIALES, MADECENTRO COLOMBIA SAS y MADERA COLOMBIANA fabricante de cocinas integrales closet y todo lo concerniente al mueble y al hogar aceites comestibles ubicadas en la ciudad de Valledupar, Colombia. VARIABLE: perfil de competencias. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN: PANTOJA (2012) “Proceso de análisis, evaluación y descripción de cargos por competencia”. CORREDOR (2015) “Las Competencias Específicas de los Administradores en Colombia a la Luz el proyecto Tuning”. PEÑA (2014) “Modelo de selección de personal en base a perfil de competencias”. Entre otros. TIPO DE INVESTIGACIÓN: descriptiva DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: De acuerdo al diseño de la presente investigación, se considera de campo, no experimental, transaccional y correlacional. POBLACIÓN: La población del presente estudio está constituida por una (1) empresa privada, tomando una muestra de 8 encuestados, personal administrativo de la empresa (1) en la parte operaria (3), en el área de tesorería (1) en el área comercial (3) en este caso un total de (8).

**“La Investigación desde el Paradigma de la Complejidad:
Un Camino hacia la Cultura para la Paz”**
ISBN: 978-958-8409-97-9

**IMPORTANCIA DE LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA EN EL POS-CONFLICTO EN LA
CIUDAD DE VALLEDUPAR**

*Autores Carlos Andres Bacca Angarita, Martha lucia Mendoza castro
Facultad de ciencias administrativas y contables, Universidad popular del cesar
Email del Autor correspondiente: candresbacca@unicesar.edu.co

La presente investigación está orientada a incentivar al sector empresarial en el apoyo a la terminación del conflicto y lograr una aproximación de cuál debería ser ese rol protagónico de las empresas colombianas frente al postconflicto, para que la empresa contribuya a la paz es vital que ésta adopte lo que se ha llamado en el argot humanitario una perspectiva de “sensibilidad al conflicto”. Ésta significa que, partiendo del análisis del conflicto, la empresa debería comprender y anticipar su interacción con el contexto evitando los impactos negativos y maximizando los positivos en el proceso de construcción de paz.

La realidad de nuestro país está a punto de enfrentar un cambio significativo, donde debemos estar conectados con la realidad, y donde se debe preparar las pequeñas y medianas empresas para afrontar la situación de tal manera que se vean Beneficiadas con las oportunidades que ofrece nuestro gobierno, como Administradores de empresas nos importa el rumbo que tomen las empresas en el país, debido a que es el medio donde nos desempeñamos. Para que la pequeña y mediana empresa pueda contribuir en la etapa del postconflicto, primero debe entender la posición donde se encuentra, la pyme debería ser consiente de los antecedentes históricos que existen sobre el postconflicto en cuanto a otros grupos armados, esta investigación proporciona esa información de la cual la pyme debe estar enterada, y así sacar un mayor provecho que proporciona la etapa que se acerca, la investigación presenta antecedentes en diferentes escenarios como son los conflictos a nivel mundial donde se especifican los países que poseen conflictos similares al de Colombia y de igual manera se muestra a nivel Latinoamérica, todo esto para dar claridad acerca de la importancia de las pymes frente al postconflicto

GESTION TECNOLOGICA EN LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DE VALLEDUPAR

Claudia Collazos1, María Vega2 Claudia Rincones1
Facultad de Administración de Empresas, Universidad Popular del Cesar
Email del Autor correspondiente: claudiavrincones@gmail.com

Con el objetivo de identificar y contribuir con la sociedad y las empresas, se pretende identificar las variables de la tecnificación, como enfrentarla y sacar ganancia de ello, teniendo en cuenta que cada vez más su incidencia en los escenarios económicos, comerciales son muy significativos. La tecnología, en su sentido amplio, está presente en cualquier empresa por pequeña que sea. El nivel o grado de tecnología puede ir desde un mínimo, en la que se emplean métodos rudimentarios, o hasta un máximo, que incluye tecnología de vanguardia usada en procesos y en productos. El valor agregado de estas nuevas tecnologías que están incorporando actualmente las multinacionales y que las hace diferente a las demás es que cuenta con una gran cantidad de recursos, productos, soluciones y servicios que están enfocados a las Pymes y que se han ido mejorando e implementando después de varios años de estar trabajando de la mano con muchas empresas de este mercado y con muchos socios de negocios que trabajan también en el sector. A través del tiempo la tecnología ha reducido las barreras para realizar negocios, incrementar ingresos, mejorar procesos e implementar nuevas herramientas dentro de las compañías. Sin embargo hoy por hoy, la implementación de la misma ya no es un lujo, o una inversión sino una necesidad fundamental que permite a las grandes y pequeñas empresas estar a la vanguardia de los nuevos tiempos, con procesos competitivos tanto en el mercado nacional como internacional.

**GESTIÓN DE CONFLICTOS COMO MECANISMO DE BIENESTAR LABORAL EN PEQUEÑAS Y
MEDIANAS EMPRESAS DE VALLEDUPAR CESAR.**

Autores Ruth Castro martinez1, Daren Furnieles Better2, Sindy Terán Colpas.1
Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad Popular Del Cesar
Daren_upc-2015@hotmail.com. Tutor: Dr. Carlos Vera*

El actual trabajo de investigación tiene como objetivo general analizar la gestión de conflictos como mecanismo de bienestar laboral en pequeñas y medianas empresas de Valledupar Cesar. El problema de la investigación Respecto a las PYMES en Valledupar, fue analizar variables en la resolución de conflictos y en los niveles de bienestar laboral. Dicho análisis ayudara las pymes a diseñar estrategias para mejorar el ambiente laboral,

“La Investigación desde el Paradigma de la Complejidad: Un Camino hacia la Cultura para la Paz”

ISBN: 978-958-8409-97-9

favoreciendo la permanencia y eficiencia del personal. El trabajo se enmarca en la línea de investigación gestión organizacional llevada a cabo en PYMES con fin comercial en un tiempo aproximado desde febrero del 2017 hasta diciembre del 2017. Algunos de los antecedentes que apoyan la investigación son la tesis titulada estudio de la inteligencia emocional en el manejo de conflictos laborales de los empleados de la oficina de personal del gobierno bolivariano de Carabobo Pereira y Petit (2014) y la investigación en la revista iberoamericana de psicología: ciencia y tecnología titulada sentido de coherencia y calidad de vida en trabajadores que participan en un programa de bienestar, Salazar (2015). Además se utilizara tipo de investigación analítico o descriptivo, encaminado a estudiar el comportamiento de la variable con un diseño de campo, no experimental transaccional. La población a estudiar está conformada por 25 personas. Lo anterior favoreció para la formulación de conclusiones, las cuales pretenden ayudar a mejorar las condiciones actuales en el comportamiento organizacional y el nivel de conflicto, de manera que se tomen decisiones determinantes para la eficiencia y permanencia del personal.

DESERCIÓN UNIVERSITARIA DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD DE LA GUAJIRA, SEDE VILLANUEVA, DEL MUNICIPIO DE VILLANUEVA, LA GUAJIRA.

Autores: Darling Julieth Mosquera Córdoba1, Martín José Ariza López2, Rosa Alba Ortega Brito 1*

Facultad de Ciencias Sociales y Humana, Universidad de La Guajira

**Email del Autor correspondiente: djmosquera@uniguajira.edu.co*

La educación superior como proceso de formación permanente, personal, cultural y social el cual se fundamenta en una concepción integral de la persona humana, de su dignidad, derechos y deberes, contribuye a que las personas mejoren su calidad de vida y superen su condición de pobreza o bienestar de vida. Con este fin, ingresan a las universidades la mayoría de los estudiantes; hoy por hoy se viene presentando una problemática que se convierte en un fenómeno bastante preocupante para las universidades, el cual es la deserción como lo señala (Tinto, 1975), al simple acto de abandonar una universidad. Todo esto nos lleva a identificar que se tienen significados múltiples y en absoluto diferentes para aquellos que están implicados o son afectados por ese comportamiento”. Al realizar observaciones un alto índice en este fenómeno siendo la población femenina una de las más afectada como lo señala Londoño (citado por -ICFES, 2004), donde encontró que la edad de los desertores oscilaba entre 20 y 35 años; mayoría femenina, de estratos 3 y 4, familia compuesta básicamente por padres y hermanos con un ingreso promedio de tres salarios mínimos, nivel académico de los padres tendiente a secundaria y dedicados al comercio o a otras actividades independientes no formales y algunos formales. Al analizar esta problemática que se convierte en un fenómeno preocupante en las instituciones universitarias, a nivel mundial, continental (Latinoamérica), nacional, regional como el caso de la Sede Villanueva de Uniguajira. Al igual se refleja en el ámbito educativo oficial y privado, significando un alto costo que compromete la estabilidad de los ingresos transferidos a las instituciones de educación superior, la calidad de los procesos administrativos y académicos. Por ello es de esperar que se trabaje conjuntamente individuo, sociedad y Estado como lo menciona el triángulo de Sábato.

GESTION DE CALIDAD EN LOS RESTAURANTES EJECUTIVOS DE LA AVENIDA SIMON BOLIVAR DE VALLEDUPAR

Dayana Marulanda, Linda Miranda, Karen Guerra, Carlos Vera
Facultad de Ciencias Sociales y Humana, Universidad de La Guajira

**Email del Autor correspondiente: dayi-1207@hotmail.com*

La sociedad hoy en día se ha dado cuenta de la necesidad de una buena alimentación; un reflejo de esto es que los entes gubernamentales están apoyando la ejercitación corporal como uno de los métodos para tener una buena salud física, ciclo vías, parques con máquinas para hacer ejercicios y el fomento del uso de la bicicleta; además de esto se han establecido gimnasios que incentivan la cultura de hacer ejercicios, pero todo esto necesita ser complementado con una buena alimentación a lo largo del día. En estos últimos tiempos se ha fomentado una somera implementación de negocios con visiones ilusorias y no realistas que obstaculizan o dificultan la buena marcha de dicho negocio hacia una empresa emprendedora e innovadora. Parte de esto se debe a al llano conocimiento de los factores preponderantes a la hora de comenzar una empresa, las proyecciones que esta pueda alcanzar no se tienen en cuenta, o más aún, ni siquiera se sabe cuál es su proyección en el mercado donde entra a competir, a veces siguiendo una corazonada, o a veces porque es el negocio que está dando, o a veces porque se tiene un capital y no se sabe dónde invertirlo y se invierte en lo que otra persona dijo, o de pronto otra razón poca sólida que a la final lo que va a producir es un fracaso.

**“La Investigación desde el Paradigma de la Complejidad:
Un Camino hacia la Cultura para la Paz”**
ISBN: 978-958-8409-97-9

PLANEACION ESTRATEGICA EN LAS EMPRESAS DEL BARRIO DON CARMELO

*Autores: Díaz Campo Kenlly Daniela, García Manjarrez Yain David
Facultad de ciencias administrativas, contables y económicas, Universidad popular del cesar
Email del Autor correspondiente: kdanieladiaz@unicesar.edu.co

Este proyecto de investigación empezó a realizarse en el año 2016-2 y termino en el año 2017-1, lo que buscamos al realizar este proyecto de investigación es conocer el cómo es aplicada la planeación estratégica en las diversas partes ya sea a nivel internacional, nacional y local, debido a que hoy en día la planeación estratégica es de suma importancia para el avance de las organizaciones decidimos investigar si son o no utilizadas en las empresas del barrio Don Carmelo, esto lo hicimos planteando unos objetivos bases para investigar los cuales fueron: Analizar el proceso de planeación estratégica en las pymes del barrio Don Carmelo, Identificar el número de PYMES del barrio Don Carmelo, Evaluar tipos de planeación, Teniendo claro nuestros objetivos a investigar empezamos en la búsqueda de métodos y técnicas para la recolección de datos entre los cuales usamos el método sistemático y método deductivo, en cuanto a las técnicas utilizadas fueron la observación directa y la recolección de información, pudimos observar que hay empresas de tipo personal y familiar. Iniciando la investigación notamos que la planeación estratégica y la formación de pequeñas y medianas empresas del barrio son las que generan la mayoría de los ingresos en las familias. A través de las encuestas realizadas a las pequeñas y medianas empresas ubicadas en el barrio don Carmelo de la ciudad de Valledupar, notamos que ellas realizan actividades de servicio, comercial e industrial; Y se pudo evidenciar que el 47% no planea y el 23% trabaja en equipo.

**ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DEL TALENTO HUMANO EN LAS
PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE VALLEDUPAR**

Diego Sánchez Romero¹, Stephanie Socarras², Doile Ríos Parra³
Facultad de Ciencias Administrativas Económicas y Contables, Universidad Popular del Cesar
diegoes36@hotmail.com, stephaniesocarras@gmail.com, doilerios@unicesar.edu.co

En Valledupar, se presenta una problemática el cual es el bajo desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de las diferentes pequeñas empresas de la ciudad, se presenta que por parte de los empleadores no hay en algunos casos las disposiciones adecuadas para laboral y por parte de los gerentes o administradores el trato no es el adecuado pues se presenta maltrato físico, psicológico. Por parte de los empleadores se encuentra de manera directa a nivel de responsabilidad malas remuneraciones y capacitaciones que son descontadas del sueldo. En este sentido, se presume que los trabajadores no tienen en algunos casos las condiciones necesarias para laboral de manera adecuada y no tienen la facilidad de presentar estos problemas a las autoridades pertinentes por temor a ser despedidos. De acuerdo a lo anterior las posibles razones de la deficiencia de los empleadores y gerentes o administradores es la poca capacitación en temas laboral y estudios competentes. Por consiguiente el presente artículo de investigación tuvo como finalidad estudiar las problemáticas que afectan el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativas para poder formular estrategias que lo remedien, para garantizar las condiciones adecuadas en que pueden laborar las personas y mejorar el desarrollo de las actividades específicamente administrativas de las pequeñas empresas de la ciudad. Epistemológicamente la investigación tiene un abordaje de (tipo descriptiva con un diseño No experimental, transeccional y de campo), pues se basó en la descripción de hechos o fenómenos en el lugar donde se presentan sin manipular las variables, además la selección de datos se realizó en un momento único. se pudo concluir que el desempeño laboral siempre estará sujeto a las condiciones que otorguen los empleadores y trato de gerentes o administradores, solo se puede crear estrategias para mejorar dichas condiciones y reducir el impacto.

**TRATAMIENTOS CONTABLES DE LOS ACTIVOS BIOLOGICOS Y LOS PRODUCTOS
AGRICOLAS.**

*Pumarejo, Elberto, Mendoza, Álvaro, Marrufo, Rubén, Salas, Melquiades
Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables, Universidad Popular del Cesar
elpuma@unicesar.edu.co, rumarrufo@gmail.com, melquiades7807@hotmail.com*

“La Investigación desde el Paradigma de la Complejidad: Un Camino hacia la Cultura para la Paz”

ISBN: 978-958-8409-97-9

Este artículo tiene como objetivo Analizar el tratamiento contable de los activos biológicos y los productos agrícolas, se sustentó en los postulados teóricos de Bastian (2008), Corona (2014), NIC 41 entre otros autores. Se enmarca en una metodología descriptiva, documental, analítica utilizando la hermenéutica. El tratamiento contable de los activos biológicos, como lo es la contabilidad agropecuaria, además de los requisitos de reconocimiento de los activos así como también sus cambios, determinación del costo activable, elección del tratamiento contable y determinación de los aumentos o disminuciones del costo del activo, así como la presentación, revelación de los activos y sus cambios en los estados financieros. El aporte fundamental reside en todo lo que brinda los postulados teóricos – prácticos teniendo en cuenta la importancia en los estados financieros de medir el valor actual además de los futuros beneficios que estos bienes generarán al momento de cierre contable.

HERRAMIENTA AUTODIAGNÓSTICO EN LA GESTIÓN DE TESORERÍA PARA UN APRENDIZ Y PYMES DE BOGOTÁ DC

Autores: Erika Ocampo Giraldo y Karen Natalia Castillo Prada

SENA Centro de Servicios Financieros Bogotá DC

**Email del Autor correspondiente: eocampo55@misena.edu.co y kncastillo20@misena.edu.co*

La presente investigación tiene como objetivo general desarrollar una herramienta a través de un software prototipo para el autodiagnóstico en la gestión de tesorería, cuyos beneficiarios son los aprendices del Centro de Servicios Financieros Bogotá DC, del programa tecnología en gestión financiera y de tesorería y los empresarios de las pymes de dicha ciudad. De acuerdo con lo anterior, se busca para el primer beneficiario fortalecer las competencias académicas de los aprendices y el segundo beneficiario, ofrecer una herramienta accesible en el diagnóstico sobre el manejo del efectivo para su toma de decisiones. Teniendo en cuenta que el SENA tiene como objetivo formar colombianos que propenden al desarrollo económico y social del sector productivo, con el desarrollo del software prototipo de autodiagnóstico se pretende contribuir en el mejoramiento del aprendizaje del aprendiz utilizando el software prototipo en su ambiente de formación, en compañía de su instructor. Este aprendizaje consiste en que los aprendices recibirán casos de estudio, formulados en esta investigación, cuyos datos serán ingresados en el software, donde obtendrá un diagnóstico y el aprendiz deberá establecer las posibles acciones de mejora y recomendaciones según el caso. Logrando así motivar su análisis y experticia que exige el mercado laboral. Por otro lado, Colombia presenta una mayor participación empresarial como pymes, en razón a ello, se propone a través del desarrollo del software prototipo de autodiagnóstico, enfocado en el área de tesorería, ser utilizada igualmente, por parte de los empresarios adscritos al SENA, donde se les permita conocer de primera mano, su situación financiera con el fin de tomar decisiones adecuadas y oportunas para su mejoramiento continuo, atendiendo con esta investigación a dos beneficiarios como son el aprendiz y el empresario.

LIDERAZGO Y SU VINCULACIÓN CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Autores: Germey Arrieta Rodríguez, Kelly Méndez Alcocer.

Facultad de Administración de Empresas, Universidad Popular del Cesar

**Email del Autor correspondiente: kellyjariethmendez@gmail.com*

El sector administrativo es un camino enfocado en la capacidad de liderar, influenciar y así sacar adelante una empresa, destacándola de las demás. En la actualidad las organizaciones se ven en la necesidad de buscar una mayor rentabilidad por la gran competencia que implica estar en un mercado globalizado, buscando de esta manera personas capaces de llevar adelante sus organizaciones y que se logre un trabajo en equipo dentro de la organización para alcanzar los objetivos propuestos por esta, en determinadas ocasiones vemos como una empresa tiene un mal comportamiento tanto en su producción como en su relación con el medio interno y externo, dándole una baja credibilidad por parte de los clientes , proveedores y colaboradores, por lo tanto, la organización necesita personas capaces de realizar un buen comportamiento administrativo y social para llevar a la empresa al éxito. Por esta razón Existe una relación directa entre el liderazgo, los colaboradores y la responsabilidad social, en la motivación de lograr los objetivos que se han planteado en la organización ya que todos pertenecemos a una misma entidad y queremos buscar el mayor rendimiento posible de la empresa. Ahora bien, los estilos o tipos de liderazgo influyen mucho en las relaciones que se tengan en la organización ya sea con sus colaboradores, clientes y competencia, porque un buen líder debe saber cómo comportarse y ejercer su autoridad sin ser temido por los demás para alcanzar los objetivos de la organización y tener buenas relaciones sociales y comerciales con el fin de obtener un buen margen de competitividad en el mercado. Mientras tanto la responsabilidad social es definida como el compromiso de los empresarios por lograr un desarrollo sostenible; un equilibrio entre crecimiento económico, impacto ambiental y bienestar social. Con base en lo anterior surge este proyecto con el fin de Analizar el liderazgo y su

“La Investigación desde el Paradigma de la Complejidad: Un Camino hacia la Cultura para la Paz”

ISBN: 978-958-8409-97-9

vinculación con la responsabilidad social en el mejoramiento del control y la producción empresarial en Colombia. Para dicho objetivo se asume una investigación documental en donde enmarcará el resultado obtenido. La responsabilidad social para que pueda ser ejecutada en una organización es necesario un buen líder capaz de pronosticar un desarrollo progresivo dentro de la misma, siendo cuidadoso con el manejo de sus recursos de manera eficiente y así lograr una mayor utilidad al momento de distribuir su producción en el mercado. Si un líder es capaz de ejecutar funciones de manera eficiente como lo es el control y la producción de la organización sin que en ella se presenten problemas que vuelvan susceptibles a la empresa es considerado un buen líder y por lo tanto un buen administrador. Llegando hacer una persona emprendedora y abierta a nuevas posibilidades de adquirir conocimientos que sirvan para el mejoramiento de la empresa, es decir, el bienestar de sus colaboradores y sus familias, la comunidad en general, participación activa en el cuidado y protección del medio ambiente y siendo una mayor competencia para sus competidores.

FACTURACIÓN ELECTRÓNICA EN LAS PEQUEÑAS EMPRESAS

*Autores: Kariana Riveira Brochell1, Glaimis Picaza Montero2, Geovanni Urdaneta3
Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables, Universidad Popular del Cesar
Email de los Autor correspondiente: kestherriveira@gmail.com,*

La revolución digital ha cambiado el modelo económico tradicional propiciando el surgimiento de una nueva dimensión en las comunicaciones y en el comercio. En el mismo orden de ideas, partiendo de una concepción innovadora de la metodología de negocios, el uso de la Internet permite a los proveedores y a sus clientes reducir los costos y agilizar el intercambio de información, bienes y servicios. No obstante, tomando como referente las experiencias de otros países, se ha implementado en Colombia la facturación electrónica convirtiéndose en una herramienta y método para frenar la evasión de impuestos y facilitar la comercialización tanto nacional como internacional. En ese contexto, surge el presente estudio con el propósito de analizar la facturación electrónica en las pequeñas empresas; para logro de tal fin, se asumió una investigación de tipo documental con diseño bibliográfico, utilizando las bondades interpretativas del método hermenéutico como técnica de análisis. Con base a ese abordaje metodológico, se evidenció que la situación aquí descrita sobre el mecanismo de facturación electrónica se constituye en una temática novedosa, poco conocida por los empresarios PYMES, por lo tanto prevalece desconocimiento y preocupación por su utilidad. Al respecto es pertinente mencionar, que en Colombia la facturación electrónica está regulada por el Decreto 2242 expedido el 24 de Noviembre de 2015 por el Ministerio de Hacienda. Al analizar la facturación electrónica en las pequeñas empresas, se concluyó que las empresas colombianas, se están viendo en desventajas en comparación con otros países que les pueden brindar de manera rápida y efectiva un mejor servicio a sus clientes, siendo estos más diligentes al momento de realizar una venta o compra. La DIAN tendrá como finalidad que todas las empresas en el país, cuente con este sistema de facturación electrónica, trazándose metas y estipulando una fecha para su implementación, también han dispuesto algunos proveedores tecnológicos que faciliten la ejecución de la facturación para PYMES.

INVESTIGACION DE MERCADOS DE UN PRODUCTO EDULCORANTE A BASE DE YACÓN EN EL MUNICIPIO DE AGUACHICA CESAR EN EL AÑO 2017.

*Autores: GONZALEZ DUARTE, YICETH ALEJANDRA
Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables, Universidad Popular del Cesar- Aguachica
Email de los Autor correspondiente: yicethgonzalez@unicesar.edu.co*

La investigación tiene como objetivo determinar el grado de aceptación de un producto edulcorante a base de Yacón en la ciudad de Aguachica Cesar, buscando generar valor al posible consumidor y un beneficio social, ecológico y nutricional, debido a que en el proceso de elaboración no interviene ningún otro componente más que la propia fruta, sin necesidad de adiciones que desfavorezcan su componente orgánico y natural. Se iniciará con un análisis a nivel general del mercado Colombiano tales como la localización de los cultivos, el grado de penetración de la fruta conocida como YACÓN, los productos que se han derivado de este fruto y su nivel de innovación, comercialización y tecnificación de los mismos; se debe conocer además el comportamiento del sector azucarero en Colombia y de sus exportaciones con el fin de determinar el crecimiento y sus atractivos, así mismo se hace necesario conocer el mercado específicamente de los edulcorantes. La preocupación actual por el cuidado de la salud y el creciente interés por sustituir los productos sintéticos empleados en la industria alimentaria, así como los de origen 100% natural, han traído cambios acelerados, cambios motivados por nuevos pensamientos saludables, las tendencias actuales a los problemas relacionados con el peso y las enfermedades originadas por el grado de procesamiento de los insumos usados en estas industrias, el objetivo principal, es obtener un producto que permita ofrecer una alternativa natural, a quienes por diferentes motivos, reemplazan el consumo del azúcar por

“La Investigación desde el Paradigma de la Complejidad: Un Camino hacia la Cultura para la Paz”

ISBN: 978-958-8409-97-9

edulcorantes sintéticos o como para este caso, totalmente natural. Teniendo en cuenta la importancia actual a crear vida sana, buenos hábitos alimenticios y tendencia saludable, el presente proyecto se centra en lograr satisfacer las necesidades de los consumidores Aguachiquenses, con productos saludables y funcionales tendientes al cuidado de la salud y la nutrición, por esta razón se ha considerado el desarrollo de un edulcorante a base de Yacón que satisfaga dicha necesidad

DIAGNÓSTICO DE LAS ASOCIACIONES DE MADRES COMUNITARIAS EN EL MUNICIPIO DE AGUSTÍN CODAZZI, EN EL DEPARTAMENTO DEL CESAR.

Autores. Juana Hidalgo Pedrozo, Mayerl Moya Villafañe 2, Dan peñaranda, Keren Atencio Facultad de Ciencias Administrativas Contables y Económicas Universidad Popular del Cesar

**Email del Autor correspondiente: juanahidalgo @unicesar.edu.co*

La ley 75 de 1968 crea el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (I.C.B.F), quien ha venido implementado mecanismos que permita garantizar el respeto a los derechos de la niñez en Colombia. En 1972, se crean los Centros Comunitarios para la infancia con la participación de la comunidad. En 1974 se crean los Centros de Atención Integral de preescolar (CAIP) y posteriormente las Unidades de protección al niño (UPAN), en 1979 por medio de la ley 7 se estableció que la administración de los Hogares Comunitarios se haría por padres de familia y la comunidad de manera mancomunada. Las Asociaciones Hogares comunitarios han prestado un servicio integral a la población más necesitada. con las carencias propias de esta, quienes han realizado una labor titánica con el compromiso, solidaridad y amor por los niños del municipio de Agustín Codazzi el objetivo de este proyecto es, Realizar el diagnóstico que permita Identificar modelo de administración aplicado en las Asociaciones de Hogares comunitarios del I.C.B.F, Especificar debilidades en las Asociaciones de Hogares Comunitarios del municipio de Agustín Codazzi, Proponer y asesorar un plan de mejoramiento continuo para las Asociaciones de Hogares comunitarios del I.C.B.F de Agustín Codazzi, en el Departamento Cesar. El método de investigación utilizado es la investigación cualitativa, la cual se caracteriza por que su objetivo es la captación y reconstrucción de significados. Se prefiere recoger su información a través de la observación reposada o de las entrevistas estructuradas en profundidad, este método de investigación obtiene un conocimiento directo de la vida social o cotidiana. El proceso para la recolección de la información es establecimiento de reunión con las 6 representantes legales de las asociaciones. Con el fin de diligenciar una encuesta, se visitará a cada una de las asociaciones para tener mayores elementos de juicio y proceder a fortalecer el diseño el diagnóstico de las asociaciones de Hogares comunitarios del municipio de Agustín Codazzi. Los resultados esperados es elaboración 6 planes de mejoramiento, que contiene capacitación en proceso de organización solidaria y gestión empresarial, sistemas, a 110 madres comunitarias.

DESPLAZAMIENTO FORZADO DEL CENTRO UARIV DESDE LA PERSPECTIVA DEL TRABAJO SOCIAL EN EL MUNICIPIO EL MOLINO LA GUAJIRA

*Autores NERY MARTINEZ TRUJILLO1, NORMA SANCHEZ2, JANEKA LOPEZ CONTRERAS1 **

Facultad de CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS, Universidad de la Guajira

**Email del Autor correspondiente: jrlcontreras@uniguajira.edu.co*

En el ámbito mundial el desplazamiento de la población es un fenómeno de grandes dimensiones, dentro del mismo las causas principales por una parte se deben a los “factores” o “fuerzas expulsoras” que actúan en el lugar de origen como son: pobreza, exclusión, secuestro, asesinato, violaciones, hambre, desempleo o la violencia, y por otra parte a los “factores” o “fuerzas de atracción”, los cuales actúan en el lugar de destino, que atraen a los contingentes poblacionales en función de la realidad o ilusión de que existen oportunidades de mejorar la calidad de vida. En ambos casos se habla de desplazamiento forzado, que implica que las personas dejan su hogar y muy pocos retornan, lo que crea desequilibrio en la sociedad y una presión en las áreas urbanas a donde estas generalmente migran, la gente huye en busca de la sobrevivencia ya que existe el riesgo de perder la vida, ya sea por causas de carácter social, ambiental, político o bélico, y es allí donde la migración se enmarca dentro de dimensiones tanto sociales, como espaciales, transformándose el entorno social y cambiando el territorio donde se desarrolla la vida. La República de Colombia no escapa esta situación, en este caso la evolución del desplazamiento (interno), está ligado a la lucha por el poder, por el control territorial y político, su trayectoria data desde finales de la primera mitad del siglo XX cuando tiene lugar un importante desplazamiento en la Cordillera Occidental y más específicamente en los departamentos de Boyacá, Norte de Santander, Valle del Cauca y Tolima, aunque los motivos fueron políticos, tenían como objetivo claro: la apropiación ilegal de la tierra por parte de latifundistas conservadores. La situación social se ve reflejada por la Ley 387 de 1997, emitida por el Congreso de la República la cual expresa que un desplazado en Colombia se define como: Cualquier persona que ha sido forzada a migrar dentro de los límites nacionales, dejando su lugar de residencia habitual o sus actividades económicas usuales, porque su vida, integridad física, seguridad o libertad personal ha sido violada o directamente amenazada por una de las siguientes situaciones:

"La Investigación desde el Paradigma de la Complejidad: Un Camino hacia la Cultura para la Paz"

ISBN: 978-958-8409-97-9

conflicto, revueltas, violencia general, violencia masiva, violaciones al derecho internacional humanitario u otras circunstancias que pueden o no alterar drásticamente el orden público. Según información del Plan de Desarrollo Municipal de la Alcaldía del municipio El Molino (2012-2016), por razones de conveniencia nacional, el municipio fue creado en 1989 con la condición de Unidad Especial de Desarrollo Fronterizo en la zona limítrofe con Venezuela; en el cual el 53,3 % de la población oscila entre 0 y 26 años, donde la juventud (14 a 26 años) es el grupo con mayor representatividad poblacional, a la vez el 30,4 %, es étnica (negra, mulata, afrodescendiente e indígena), donde el grupo de los indígenas (Wayúu) es el de mayor peso 16,4%. En este sentido reviste de primordial importancia el tratamiento de la problemática del desplazamiento forzado de una manera integral, brindando ayuda a través de la intervención del trabajador social en los niveles físico, psicológico, emocional, familiar-social, enfocándose en el nivel en que la persona o individuo afectado se encuentra, y contando con la ayuda de diferentes disciplinas que puedan brindar un apoyo especializado. De tal manera que se piense en el límite que tienen los trabajadores sociales en el área de la intervención que hace necesario que el trabajo sea interdisciplinario; todo esto con el fin de contribuir al proceso de recuperación de la persona y a su vez promover un trabajo de diferentes especialistas en donde el objetivo primordial, sea buscar el bienestar del individuo o poblaciones afectados por la problemática planteada. En el mismo orden de ideas, el trabajador social debe encaminar su quehacer profesional en función de mitigar la problemática generando y promoviendo políticas públicas, que permitan el mejoramiento de la calidad de vida de las víctimas y la garantía de sus derechos a través de diversas formas metodológicas que pueden ser implementadas, bien sea con el trabajo individual o el trabajo comunitario.

INCIDENCIA DE LA EDUCACIÓN EN EL PROCESO DEL POSCONFLICTO EN COLOMBIA

Autores JASIR DIAZ, WILSON PINZON

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS, UNIVERSIDAD DE LA GUAJIRA- SEDE VILLANUEVA

**Email del Autor correspondiente: jenriquesdiaz@uniguajira.edu.co*

Esta investigación se realizará con el fin de conocer cuál es la importancia de la educación en el proceso del posconflicto en Colombia. Los acuerdos de paz son muy importantes para la historia de un país ya que a través de estos se abordan y reorientan sus esfuerzos y políticas para resolver sus problemas generados por el conflicto armado, esta investigación mostrará que a través de la educación y su pedagogía son piezas claves para la paz puesto que es en el colegio y en el seno familiar donde se forman las nuevas generaciones de colombianos con valores y culturas de paz, no es solamente dejar las armas si no también dejar el odio, no es solamente desmovilizar los aparatos armados ilegales si no las cadenas de intolerancia que se han creado. Hay que trabajar desde ya por una paz sostenible sin esperar los resultados de diálogos de la abana de hecho cuando se revisan las cifras de Colombia de los últimos 5 años cualquiera puede concluir que en lo económico ya estamos viviendo un proceso de posconflicto. En el posconflicto lo más importante que se debe hacer es la participación de la gente y de las comunidades víctimas del conflicto armado, soportadas en una educación adecuada que enlace la aceptación a este proceso para que tengan voz y voto en los proyectos de iniciativa que buscan favorecer a las víctimas para que se genere una equidad social en el pueblo colombiano. La investigación que vamos a realizar consta de una postura epistemológica, de unos métodos cualitativos técnicas para la recopilación de datos o de información además de unos instrumentos que van acorde a los criterios para la selección de informantes también podemos encontrar la muestra todo esto nos permite obtener resultados en nuestra investigación.

KAIZEN, ALTERNATIVA PARA LA TRANSFORMACIÓN DE COLOMBIA EN EL POSTCONFLICTO

Jenny Carmen García Pico1, Luis Fernando Gómez Saucedo2, Doile Ríos Parra3

Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables, Universidad Popular del Cesar

jennygarciap@gmail.com; gomez.saucedo@hotmail.com; doilerios@unicesar.edu.co

Cuando Colombia se encuentra a expensas de iniciar una era de postconflicto, tras una negociación exhaustiva entre el gobierno y dos grupos insurgentes de gran trayectoria como lo son ELN y FARC, a fin de llegar a un acuerdo de cese de hostilidades, aceptación de un Estado Social de Derecho y lograr la tan anhelada PAZ; la búsqueda de estrategias y aplicación de técnicas que conduzcan a un cambio de mentalidad de forma positiva en el pueblo colombiano no da espera. Pues es preciso, resaltar que Colombia al igual que otras naciones han atravesado a lo largo de su historia por una incesable lucha de poder, acompañada de enfrentamientos internos que han desatado frustrantes vejámenes a la sociedad, representados en desplazamientos forzados, muertes de niños, jóvenes y ancianos, aumento en la tasa de inseguridad, sumado al crecimiento del comercio informal que incentiva el contrabando carente de una reactivación económica que contribuya al mejoramiento de la calidad de vida de

**“La Investigación desde el Paradigma de la Complejidad:
Un Camino hacia la Cultura para la Paz”
ISBN: 978-958-8409-97-9**

millones de colombianos. Y es allí, donde precisamente el César, no ha sido ajeno a los escenarios de violencia donde las personas involucradas en el conflicto interno, no solo buscan la reparación económica sino una reparación integral en la que el perdón y las mejores condiciones de vida fomenten un desarrollo y progreso en todas sus esferas, marcados por la mejora constante a partir de la implementación de pequeños aportes y cambios diarios, en la que todos sus agentes participativos se encuentran comprometidos con su fin principal. Por ello, a través de la presente investigación se pretende plantear alternativas para las personas que han estado involucradas en el conflicto armado, generando una transformación en la sociedad colombiana. El estudio se fundamentó teóricamente en Ponentes y Autores como Imai (2001), Barraza (2009), Alcalde (2009), Gallegos (2017), entre otros, quienes son ponentes de este novedoso y acertado sistema de mejoramiento continuo. La investigación es de tipo cualitativo y se desarrolló a través de un diseño bibliográfico, pues se basó en la obtención de datos y análisis derivados de materiales impresos u otros tipos de documentos, además se hizo uso de las bondades interpretativas del Método Hermenéutico como técnica de análisis de la data. Los resultados demuestran que, con base en las evidencias recaudadas, Colombia aún no se encuentra preparada en su totalidad para recibir la etapa del postconflicto, ya que podría darse de una forma utópica la reparación de las personas involucradas en el conflicto armado interno, por lo que necesita de una intervención mediante la aplicación de métodos comprobados que contribuyen al cambio de mentalidad y afrontamiento de la vida diaria, como es el Kaizen. Partiendo de los resultados y teniendo en cuenta su carácter exploratorio, pretende generar un aporte teórico en el planteamiento de estrategias que generen cambios representativos para las personas que han estado involucradas en el conflicto armado al implementar una buena práctica japonesa como el Kaizen en el contexto colombiano.

**LIDERAZGO Y SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA COMERCIAL ÉXITO DE
VALLEDUPAR-CESAR**

Yesica Blanchar¹, Karen Calderon², Juan Peralta^{3}
Facultad de Administración de Empresas, Universidad Popular del Cesar
Email del Autor correspondiente: jusepefo06@gmail.com

La necesidad de implantar un liderazgo y servicio al cliente con alta calidad en la gestión organizacional de las empresas, se vuelve cada día más indispensable, es por ello que día a día se habla frecuentemente de la importancia de crear estrategias de liderazgo que les permita mejoras en la productividad de la organización y por ende de todo lo que en ella corresponde, es decir; desde los altos mandos, colaboradores, hasta sus clientes, mediante la motivación y el aprendizaje continuo. Es importante resaltar que aunque la mayoría de los líderes se caracterizan por tener altos cargos dentro de la empresa, no siempre es así; dado que cada individuo puede hacerse líder en el área que este maneje por más bajo que sea dicho cargo, sin embargo, esta nueva habilidad requiere que todos los elementos que conforman la empresa se conjuguen para ser un solo equipo. Por lo tanto se requiere de una significativa disposición o apertura empática por parte de los altos mandos hacia las personas que conforman la organización, para que estos a su vez puedan tener la misma disposición al momento de prestar la atención al cliente, considerando que estos juegan un rol determinante; teniendo en cuenta que son los clientes quienes determinan que tan competitiva exitosa es una empresa en el mercado. Enmarcado en ese contexto, surge el presente estudio con el propósito de analizar el liderazgo y servicio al cliente en los almacenes Éxito de Valledupar Colombia. Para el logro de tal fin, se asume una investigación con modalidad documental y diseño bibliográfico apoyado en la hermenéutica como método para la interpretación de las unidades de análisis. Con base a este abordaje metodológico, se evidenció que se designa como liderazgo una habilidad humana, que se caracteriza por la influencia que se tiene sobre otras personas, que se logra a partir de una buena comunicación y motivación para el logro y consecución de los objetivos propuestos. En el mismo orden de ideas, se considera que si la(s) persona(s) tiene una motivación sea cual fuere, esta desarrollara de manera más efectiva sus actividades, por lo tanto se obtendrá un equipo de trabajo productivo y eficaz. Estos hallazgos permitieron concluir que asumir un estilo de liderazgo democrático se traduce en una atención favorable al cliente, donde priva la responsabilidad y respeto hacia los demás.

**ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO DE AVALÚO DE LOS BIENES DENTRO DEL PROCESO
ADMINISTRATIVO DE COBRO POR JURISDICCIÓN COACTIVA EN LA ALCALDÍA DE
VALLEDUPAR**

Autores: Jorge Marin^{1*}, Luis Vergara, Marlon López.
Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Económicas, Universidad popular del cesar
*Email del Autor correspondiente: jorgemarin202010@hotmail.com

**“La Investigación desde el Paradigma de la Complejidad:
Un Camino hacia la Cultura para la Paz”
ISBN: 978-958-8409-97-9**

El presente estudio se focaliza en análisis del Procedimiento de Avalúo de los Bienes Dentro del Proceso Administrativo de Cobro por Jurisdicción Coactiva en la Alcaldía de Valledupar, responde a las razones de hecho y contables que surgen anualmente en los procesos de recaudo de impuestos predial en el municipio de Valledupar, por medio del cual se buscan alternativas con las cuales el municipio de solución definitiva para adelantar el cobro de los crédito a su favor originados por las contribuciones y los alcances fiscales determinados. Como se denota en el desarrollo del mismo, éste permite identificar las razones por las cuales se permite recaudar de forma coactiva, los embargos y bienes con su debido proceso de avalúo con el fin de dar cumplimiento a las obligaciones, para dar cumplimiento a las obligaciones y funciones del municipio. Para el desarrollo y elaboración de la presente monografía se requiere una investigación de carácter deductivo dado que la conclusión está acentuada en los resultados de las indagaciones y se enfoca en el análisis de las características de los procesos de Cobro Coactivo. La población para el presente estudio está conformada por una muestra de 20 contribuyentes del impuesto predial en el Municipio de Valledupar, esta población para la vigencia del año 2017 es de 111.670 predios, según base de datos del impuesto predial del Área de impuestos y recaudos de la alcaldía municipal de Valledupar y 10 funcionarios del área de hacienda pública de la alcaldía de Valledupar. La recolección de datos se hizo utilizando un instrumento tipo cuestionario, conformado por 15 ítems. Con el análisis histórico se establecerán los factores que han incidido en el pago del impuesto, así como el proceso y evolución histórica en el recaudo de este tributo, de tal forma que se darán pautas para el diseño de lineamientos que permitan incidir positivamente en el recaudo de este impuesto en el municipio de Valledupar. Para realizar la investigación se cuenta con información suministrada por la Alcaldía donde se muestra datos sobre el comportamiento de los años 2016 en cuanto al recaudo y el proceso de cobro coactivo.

**IMPLEMENTACIÓN DE LAS NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA
NIIF PARA PYMES**

Kanmerer Ayala Luz Mery1 López Marín Dairo2 Doile Rios3
Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables, Universidad Popular del Cesar
lkanmerer@unicesar.edu.co dairrodlopez@unicesar.edu.co doilerios@unicesar.edu.co

En Colombia, las empresas replantean sus procesos de gestión contable para ajustarlos a los estándares mundiales, bajo el modelo de las Normas Internacionales de Información Financiera – NIIF “colombianizadas”. Esto significa que las organizaciones pertenecientes al segundo grupo de las NIIF adelantan políticas que permiten la adopción de la norma, pero con la poca implementación de esta; bien sea por la flexibilidad de las instituciones estatales como la DIAN que aun cuando permite la presentación de los Estados Financieros en norma local o por la falta de capacitación eficiente en las empresas, las cuales permitirán una transición e implementación sólida. De igual manera, la implementación de las NIIF para pymes todo cambio trae consigo resistencia y este ha creado mucha incertidumbre por los posibles efectos que este cambio tendrá en el mundo empresarial; de allí que se observa el incumplimiento de las leyes y la poca culturización de todas las personas que directa o indirectamente participaran en dicho proceso, en consecuencia a mantenerse inculturizado podría ocasionar un retroceso en las diferentes situaciones de las organizaciones ya que la implementación de las NIIF permite manejar un mismo lenguaje a nivel empresarial. Por lo tanto el trabajo de investigación tuvo como finalidad describir la implementación de las NIIF para pymes en Colombia, la cual tiene como propósito dar conocer la información de los Estados financieros, por otro lado, la investigación empleada como metodología es tipo Documental con un diseño Bibliográfico, basados en la obtención y análisis de datos derivados de materiales impresos y otros tipos de documentos.

GESTION DEL ESTRÉS LABORAL EN LOS EMPLEADOS DEL SECTOR SALUD

Bertha María Duran Tarifa1, Cadadaily Andrey Lozano Quintero2, Isaac Leonardo Barros Calderón3, Karen Milena Torres Gómez4, Katherine Romero Santos5, Carlos Vera6
Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables, Universidad Popular del Cesar
Karen04m@hotmail.com

En Colombia las distintas situaciones que actualmente se presentan en las organizaciones del sector salud, y la forma como las organizaciones están manejando el comportamiento de sus empleados en base a la problemática del estrés laboral, donde la exposición prolongada del estrés laboral trae como consecuencia alteraciones en la salud, depresión, entre otros; estados que son considerados causas importantes de enfermedades relacionadas con el trabajo. Así mismo se observa a nivel local la relación entre el estrés laboral, la salud física, moral y la satisfacción es similar en países occidentales u orientales, aunque estas difieran en algunos aspectos y roles como son el compromiso, relaciones laborales, clima organizacional, responsabilidad, identificación, compromiso y sentimientos; donde distintas organizaciones de salud, LA OIT, OMS, muestran gran preocupación a la

**“La Investigación desde el Paradigma de la Complejidad:
Un Camino hacia la Cultura para la Paz”
ISBN: 978-958-8409-97-9**

problemática, exigiendo compromiso de parte de países, gobiernos u organizaciones, donde planteen alternativas que puedan dar solución a la problemática en cuestión. En Colombia en surgimiento de reformas de ley en salud, la crisis de crecimiento y a su vez cierre de algunas entidades, ha llevado a que se congestionen laboralmente los empleados a razón del número de pacientes afiliados, requerimientos de procedimientos médicos en aquellas entidades que actualmente se encuentran estables, situación que afecta el entorno laboral. En la siguiente investigación, al analizar la gestión del estrés laboral manifestado en los empleados del sector salud, tenemos como finalidad identificar causas, describir características individuales y percepción del estrés, definir consecuencias del estrés laboral en los empleados del sector salud; realizando sobre la línea de Calidad y productividad en las organizaciones, realizando una encuesta que nos permitió obtener información sobre que tanto se han visto perjudicados por el estrés laboral y si actualmente la gestión realizada por entidades frente a este problema es eficaz. La Gestión del estrés del laboral, se puede desarrollar por medio de estrategias que ayuden al mejoramiento y control; así como a la disminución del efecto que genera. La investigación se tipifica por su propósito, como analítico-descriptiva, y está fundamentada en el desarrollo de teorías mediante el estudio de la variable gestión del estrés laboral. De este modo, se analizará el problema con el objetivo de proponer acciones para el desempeño favorable de los empleados dentro de su ámbito laboral, en pro de mejorar la calidad de su desempeño. El enfoque es Cuantitativo, mediante la recolección de datos en la EPS COLSANITAS se pretende comprobar hipótesis con base en la medición numérica, aplicando fundamentalmente el análisis estadístico. Por su diseño No Experimental, sin modificará las condiciones presentes en el objeto de estudio, con fuente a de Campo. Por otro lado la población (servicios médicos, áreas comerciales y administrativas de la EPS Sanitas y Colsanitas de Valledupar) con el estudio se permitirá generar estrategias para mejorar la calidad de la investigación por medio de la indagación a fondo, obteniendo descripciones reales y amplias de la realidad de estudio. Teniendo en cuenta el análisis realizado a las respuestas en el instrumento de investigación podemos concluir que las causas del estrés laboral se fundamentan en todos los ámbitos personales y laboral denotando que por políticas públicas, normas y procedimientos se le sale de las manos a los funcionarios satisfacer las necesidades de los usuarios, a su vez los usuarios sienten estrés al sentir que no reciben solución a sus requerimientos, no obstante las organizaciones están en la búsqueda del mejoramiento de los procesos y beneficios para la satisfacción de todos empleados, clientes y usuarios.

**DESDE LA PERCEPCIÓN DEL SECTOR PRODUCTIVO UN CAMINO HACIA EL
MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA FORMACIÓN EN NIIF**

*Autores Julie Elisa Rincon Vargas 1, Karen Natalia Castillo Prada2
Servicio Nacional de Aprendizaje- Centro de Servicios Financieros Distrito Capital
Grupo GIDISF-Semillero CONFIM*

**rinvar16@misena.edu.co, kncastillo20@misena.edu.co*

El papel que juegan las pequeñas y medianas empresas – PYMES para el SENA, y éste para ellas, hace necesario establecer y determinar la participación que tiene el aprendiz SENA, en el proceso contable de las NIIF. La adopción e implementación de las normas de información financiera – NIIF en Colombia, según la Ley 1314 de 2009, cuenta con un cronograma indicativo, establecido por “(Superintendencia de sociedades, 2012 Circular externa No. 015)”, en resumen en Colombia para el año 2016 todas las empresa deben estar aplicando en su sistema contable las Normas Internacionales de información financiera. La globalización ha traído cambios importantes que en consecuencia origina ciertos retos para cada sector económico del país, en nuestro caso específico es necesario establecer que en el aspecto contable ha exigido un proceso de organización y acreditación de acuerdo a la convergencia de las NIIF (ley 1314,2009). En este sentido el SENA ajusto sus programas de formación a comienzo del año 2015, con el ánimo de llevar este conocimiento a los aprendices que iniciaban su proceso de aprendizaje; al igual que cada uno de los temas que hacen parte del programa de formación, el aprendizaje de las NIIF, se hace con el fin de que incursionen en un mercado laboral en su etapa productiva que exige más de este conocimiento. Entre otros objetivos se quiere que los aprendices de SENA Centro de Servicio Financieros, se destaquen en el desempeño de sus labores, sobresaliendo y abriendo espacios para próximos aprendices que realicen su etapa productiva en las empresas. El aprendizaje por competencias ha sido estudio de investigación de varias universidades del país, lo que implica una competencia directa con los aprendices del SENA con aquellas carreras afines en este caso específico, “Tecnólogo en contabilidad y Finanzas y Tecnólogo en Gestión de Tesorería y Financiera” bien es cierto que una de las ventajas de la enseñanza de esta institución radica en que los aprendizajes son más prácticos y por consiguiente se presume de esta ventaja Misión SENA “El Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA, está encargado de cumplir la función que le corresponde al Estado de invertir en el desarrollo social y técnico de los trabajadores colombianos; ofreciendo y ejecutando la formación profesional integral, para la incorporación y el desarrollo de las personas en actividades productivas que contribuyan al desarrollo social, económico y tecnológico del país.” El fortalecimiento de las competencias de las normas internacionales de contabilidad en los aprendices SENA es de vital importancia ya que el sentido que van a ser más competentes un mundo laboral más exigente; para el Sena es de vital importancia impartir el conocimiento sobre NIIF y buscar

“La Investigación desde el Paradigma de la Complejidad: Un Camino hacia la Cultura para la Paz”

ISBN: 978-958-8409-97-9

una estandarización al modelo colombiano por tal motivo ajusto sus programas a esas nuevas exigencias para ser competitivos en el mercado laboral. Este resultado de investigación deviene de un proyecto denominado Requerimientos solicitados por las pymes de Bogotá con relación al conocimiento sobre NIIF de los aprendices SENA, donde, se realizó la caracterización de las competencias, desempeño y aportes sobre la formación en NIIF desde la perspectiva de la empresa que están vinculadas con el SENA a través de la ley 789; indicando una imagen muy favorable de la formación de los aprendices, pero con un contraste muy bajo con relación a la participación del aprendiz con relación a NIIF en las organizaciones encuestadas.

CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS EMPRESAS TEXTILES (INDUFAROS)

*Autores María Felizzola, Helen Holguín, Katherin dueñas, Tatiana reyes, María Alejandra molina
Facultad de ciencias administrativas y contables, Universidad popular del cesar
Email del autor correspondiente Kyulieth_96@hotmail.com*

La definición de clima organizacional es sencilla, este concepto se refiere al ambiente que se respira en un entorno laboral, alguna vez le ha sucedido que ingresa a una oficina y siente un ambiente tenso e irritante entre dos empleados o más, bueno quizás sea el resultado de una discusión, un problema con un cliente o simplemente, en ese turno les ha tocado trabajar a dos personas que no se llevan bien. Este es un ejemplo claro que algo esta fallando en el Clima Laboral de una compañía ya que no es sano ni beneficioso para la empresa. Por esto en los últimos años, hemos escuchado palabras tales como Clima organizacional, Ambiente laboral, desempeño y rendimiento productivo, esto ha hecho que las empresas busquen contantemente mejorar estos aspectos que tienen un papel de suma importancia al momento de dar resultados. Nuestra investigación esta enfocada en el Clima Laboral de Las empresas textiles en la ciudad de Valledupar, teniendo como base algunas encuestas no formales donde se les pregunta a los empleados si se sienten satisfechos con el clima laboral, como es la relación Jefe – Empleado y entre compañeros de trabajo. En el desarrollo de este trabajo daremos respuestas a estos interrogantes además de algunas sugerencias que ayudaran a este tipo de empresas para mejorar su ambiente y clima organizacional. Es de suma importancia prestar atención al clima organizacional que se tiene en la empresa, ya que esto puede ayudar a aumentar o disminuir el rendimiento de ella. Si los empleados se sienten identificados e integrados a la empresa, es muy probable que sean más eficientes a la hora de trabajar. Y basándonos en el presente estudio se utilizó el Instrumento de Medición de Clima Organizacional, el I.M.C.O.C elaborado por Carlos Eduardo Méndez Álvarez (Instrumento de Medición de Clima Organizacional para empresas Colombianas), el cual permite medir la percepción que tiene cada persona acerca del ambiente y condiciones de trabajo. Este instrumento permite identificar los aspectos fuertes o débiles y actuales que tiene cada organización, mediante la evaluación de 7 variables: Objetivos, Cooperación, Liderazgo, Toma de decisiones, Relaciones interpersonales, Motivación y Control; para así generar y orientar estrategias de cambio. El instrumento consta de 45 ítems que hacen énfasis en las relaciones interpersonales y de cooperación, mediante la identificación de las variables que define Likert, mencionadas anteriormente.

COACHING EMPRESARIAL COMO ESTRATEGIA DE LIDERAZGO EN LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DE VALLEDUPAR

*Autores Kevin Duarte, Eder Garcia, Edson Gomez, Tatiana posada
Facultad de Administración de Empresas, Universidad Popular del Cesar
Email-: kd035741@gamil.com*

La dirección de organizaciones es algo que requiere atención y capacitación por los motivos de las competencias y la fluctuavilidad de los mercados tendencias. La capacidad de las empresas Pymes de cambiar su estructura productiva con mayor facilidad que las grandes empresas, deber ser considerada como ventaja competitiva, en especial en un mercado latinoamericano, inestable y presionado por continuos altibajos en su economía. Frente a esa consigna, la práctica de Coaching constituye una herramienta indispensable a desarrollar en las PYMES, pues representa un sistema de apoyo que faculta la adaptación a los cambios organizacionales de manera eficiente, mejora la comunicación vertical, horizontal y ascendente en la organización, predispone a la colaboración, el trabajo en equipo y el consenso entre los empleados, favorece incluso, el descubrimiento y desarrollo de habilidades individuales potenciales. En el contexto colombiano, es evidente observar a la mayoría de las empresas que presentan problemáticas estructurales en cuánto a organización y acoplamiento se refiere. Con base a observaciones sistemáticas hechas por los investigadores, se presume que en las Pequeñas y Medianas Empresas de Valledupar, hay ausencias de estrategias de coaching referentes a la falta de personal que esté capacitado para orientar y coordinar el talento humano y que dicho personal debe poseer capacidades que le faciliten el acceso a mejores logros, empleando con ello el ejercicio de las competencias funcionales y conductuales Transformar las actividades

“La Investigación desde el Paradigma de la Complejidad: Un Camino hacia la Cultura para la Paz”

ISBN: 978-958-8409-97-9

del líder para facilitar la gestión del personal por competencias implica orientar sus esfuerzos a practicar el ejercicio del coaching, estableciendo con ello acciones de ayuda u orientación para que sus colaboradores optimicen sus talentos, desarrollen sus potencialidades y sean capaces de lograr objetivos efectivos de manera propia, que contribuyan a cubrir las exigencias competitivas del entorno.

TÁCTICAS DEL LÍDER TRANSFORMADOR PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN ORGANIZACIONES EDUCATIVAS DEL MUNICIPIO DE VALLEDUPAR, CESAR-COLOMBIA.

SIERRA HERRERA, LUZ MARY.

Institución Educativa Milciades Cantillo Costa. Valledupar, 2017.

luzmash@hotmail.com

La investigación se realizó en base a su objetivo general el cual consistió en Caracterizar las tácticas para la resolución de conflictos en organizaciones educativas del Municipio de Valledupar, Cesar-Colombia y se desarrolló, sustentándose en las teorías de Fisas (2006), Robbins (2005) en la variable Resolución de conflictos, entre otros. Desde el punto de vista epistemológico la investigación se enmarca en el enfoque empírico inductivo, postura ontológica que determina al paradigma positivista con tendencia cuantitativa, ya que aborda el problema en correspondencia con su propio método, procedimientos, estrategias, técnicas e instrumentos para la recolección y análisis de los datos, se parte de una realidad dada en las organizaciones educativas del sector público, sin llegar a establecer controles sobre las variables, centrándose el estudio sólo en reproducir los procesos tal y como se observan en la realidad. La investigación fue tipo explicativo, de campo diseño transversal, no experimental transeccional o transversal, a su vez, es proyectiva debido que se elaboró una propuesta de modelo teórico estratégico para dar respuesta a los resultados del proceso investigativo. Se aplicó un instrumento de recolección de información de 48 ítems con población de 103 informantes que permitió analizar la confiabilidad de los datos a través de la aplicación del método estadístico Alfa de Cronbach, del cual se obtuvo un valor de 0.860, que garantizó confiabilidad y validez de los resultados permitiendo concluir con objetividad y rigor mediante la estadística inferencial. Entre las conclusiones de la investigación se revela que los gerentes poseen medianamente adecuadas las estrategias para la resolución de conflictos, destacándose los conflictos intergrupales, lealtad al grupo, fallas de comunicación y conflictos interpersonales, haciéndose necesario optimizar los aspectos contextuales en la resolución de conflictos, aplicados por los gerentes de las organizaciones educativas.

IMPACTO SOCIAL GENERADO POR EL ASENTAMIENTO DE LA ETNIA YUKPA EN EL MUNICIPIO DE EL MOLINO LA GUAJIRA

Autor: MARIA JOSE BUSTOS ZUBIRIA

Facultad de CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS, UNIVERSIDAD DE LA GUAJIRA

mariajib@uniguajira.edu.co

El desplazamiento es uno de los temas que aqueja a toda la población colombiana, los grupos étnicos, no son ajenos a esta problemática, por consiguiente, se aborda esta temática en el Departamento de La Guajira, caso Municipio El Molino conocer la situación del Impacto social generado por el asentamiento de la Etnia Yukpa en el municipio de El Molino La Guajira. Se hará un bosquejo a cerca de la situación problema, dando a conocer La Etnia y sus costumbres, las causas y las consecuencias de este problema, la importancia de esta etnia y lo que representa para el municipio de El Molino. Los Yukpa son un pueblo amerindio que vive en la serranía del Perijá a ambos lados de la frontera entre Colombia y Venezuela. Hablan un idioma de la rama norte de la familia lingüística Caribe. El antiguo territorio de los Yukpa se extendía desde el valle del río del Cesar hasta el lago de Maracaibo en Colombia los Yukpa están organizados en los resguardos tiene como autoridad propia un cabildo mayor y cada asentamiento. En la comunidad dentro del resguardo, los hombres dedican tiempo a fabricar los instrumentos de caza y pesca, se encargan de las labores de la alfarería, las mujeres atienden la sierra y el cuidado del huerto y sus tejidos. El asentamiento de la etnia Yukpa, trae muchas consecuencias en el lugar que residen debido a que las costumbres que taren consigo, va afectando los miembros de la comunidad en la que se han alojado en este caso El Municipio del Molino La Guajira, el jefe del asentamiento se llama Kapeta, se dificulta conocer a los ancestros de los miembros jóvenes de esta comunidad Yukpa, debido a estos asentamientos que se han hecho más dispersos y muchos más divididos. Esta etnia para conservar su identidad se trasladó el Municipio de El Molino La Guajira, esta situación evidencia, un desprendimiento de su territorio, originado por el conflicto armado, presentado en la Estribaciones de La Serranía del Perijá caso este, que evidencia la problemática en la cual se profundizará sus razones y consecuencias al interior de las poblaciones municipio de El Municipio De El Molino. El asentamiento de este grupo Étnico es el problema principal del estudio a realizar, pues su traslado genera impacto en la sociedad

“La Investigación desde el Paradigma de la Complejidad: Un Camino hacia la Cultura para la Paz”

ISBN: 978-958-8409-97-9

afectando el contexto de la comunidad y su entorno. Es importante desarrollar esta investigación por su relevancia social donde involucra al ser humano, como eje principal de la sociedad.

GESTION EN LA PRESTACION DEL SERVICIO A USUARIOS DEL SECTOR SALUD

*Autores Sarmiento Yirina y Arroyo Marisol, Carlos Vera
Facultad de Ciencias Administrativas y contables Universidad Popular del Cesar
Email marisol.arroyoolivares7@gmail.com*

El servicio al cliente se convierte en un gran reto cuando la base de clientes son grupos enormes, como puede ser la población de una ciudad o de todo un país. Debido a esto las empresas del sector público presentan un sin número de diferencias a la hora de prestar un servicio, y se olvidan que el cliente juega un papel muy importante, y que además hace parte de la conformación y desarrollo de la misma. Muchas de ellas no toman en cuenta que tienen que cubrir unas necesidades e inquietudes del cliente, para que exista una satisfacción tanto particular como general. Los cuestionamientos a las empresas públicas en el departamento del Cesar son evidentes y en especial en la ciudad de Valledupar esta situación no se frena. La mayor queja de la comunidad se orienta a la calidad, continuidad y costos del servicio. Al analizar la gestión en la prestación del servicio a usuarios del sector salud buscamos identificar las posibles causas por la cual las empresas pierden calidad de competidores, logrando que de esta manera los usuarios o consumidores se vallan a otras compañías. El estudio se desarrollará en la empresa prestadora de servicio al público y de salud, HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ UBICADA EN VALLEDUPAR. Se enmarca en la línea de calidad, economía, innovación, competitividad y sostenibilidad, adscrita al programa de administración de empresas contables y económicas (FACE) de la Universidad popular del Cesar. Se apoya en las tesis teóricas expuestas por autores: Botia Fonseca - Rivera Moreno, Trujillo Reyes y Ortiz Herrera. Se tendrán aspectos como servicio al cliente y la calidad del servicio y serán medidas por medio de las dimensiones e indicadores de la variable. Con base a lo planteado, la metodología seleccionada para la presente investigación corresponde al enfoque cuantitativo, ya que se analizará la prestación del servicio al cliente en las empresas del sector público de Valledupar, constituyéndose como un estudio de campo, que muestra una profundidad descriptiva. Su alcance temporal corresponde a un estudio transversal con un diseño no experimental transaccional. En la presente investigación, la población está conformada por 20 usuarios del hospital rosario Pumarejo de López de Valledupar. Teniendo en cuenta el análisis realizado a las respuestas en el instrumento de investigación concluimos que para lograr una buena presentación del servicio al cliente en las empresas públicas se requiere de un buen departamento de servicio al cliente que cuente con un gerente de gran experiencia técnica, administrativa y general, un personal capacitado, motivado y bien remunerado, dispuesto a trabajar en equipo y contar con todas las facilidades para poder realizar con eficiencia su labor.

RESILIENCIA COMO ESTRATEGIA DINAMIZADORA DE LA GERENCIA PROSPECTIVA EN LAS EMPRESAS CREADAS CON CAPITAL SEMILLA UBICADAS EN EL DEPARTAMENTO DEL CESAR

*Autores: Mendoza Castro Martha I
Facultad de ciencias administrativas contables y económicas, Universidad popular del cesar. *Email del Autor
correspondiente: marthamendoza@unicesar.edu.co*

Esta investigación tuvo como propósito comprender la Resiliencia como estrategia dinamizadora de la Gerencia prospectiva en las empresas creadas con capital semilla en el Departamento del Cesar. Para esto, el estudio fue abordado bajo los fundamentos epistemológicos del paradigma cualitativo recurriendo al enfoque introspectivo-vivencial como ubicación metodológica puesto que estuvo apoyada en el hábito humano como fuente de dato y factor cognitivo. Bajo esta perspectiva, se recurrió al interaccionismo simbólico como corriente del pensamiento, y a teoría fundamentada como tradición y método investigativo, acudiendo a la contrastación para sustentar el fenómeno observado con los constructos teóricos hallados. Así, las posturas precisas a las categorías fueron las de Resiliencia empresarial y Prospectiva se fundamentadas bajo la doctrina Acuña (2011), Godet (2007), Chiavenato (2009), Sull y Escolari (2005), Harmel (2001), Urdaneta (2009), Mendoza (2014) entre otros autores. El mismo hace referencia la Resiliencia como estrategia dinamizadora de la Gerencia prospectiva, basadas en alianza estratégica, innovación, turbulencia, estrategia empresarial, competencia, capacidad de financiamiento, desarrollo empresarial, capacitación, prospectiva, resiliencia empresarial todas necesarias para guiar accionar gerencial. Esto condujo finalmente a concluir, en la necesidad de reorientar las estratégicas gerenciales en las empresas de capital semilla, estableciéndose la formalización de la teoría emergente propiciando su preservación, generando cambios constructivos hacia una mejor calidad de vida y competitividad empresarial.

**“La Investigación desde el Paradigma de la Complejidad:
Un Camino hacia la Cultura para la Paz”**
ISBN: 978-958-8409-97-9

RESPONSABILIDAD SOCIAL EN ORGANIZACIONES DEL SECTOR AUTOMOTRIZ

*Autores: Leigis Muñoz¹, Gabriel Acosta², Geovanni Antonio³
Facultad de Administración de Empresas, Universidad Popular del Cesar
Email del Autor correspondiente: geacosta@unicesar.edu.co*

En la actualidad, la idea de la Responsabilidad Social, ha logrado posicionarse dentro de los diferentes estratos de la sociedad, empresas, universidades, organizaciones sin ánimo de lucro y el Gobierno; como resultado de ello, se ha incrementado la colaboración entre organismos internacionales, nacionales, sociedad civil y universidades, para revisar todo lo relacionado con esta práctica. Igualmente, diferentes organismos y el Gobierno, han formulado leyes que promueven la realización y la comunicación tanto al interior como al exterior de las empresas. Sin duda alguna, los cambios históricos han motivado a diferentes países a involucrar en su cultura de desarrollo y dentro de su marco jurídico normas y acciones, tendientes a promover, regular y controlar todo lo referente a la Responsabilidad Social. En este contexto, surge el presente estudio con el propósito de analizar la Responsabilidad Social en las organizaciones del sector automotriz en Valledupar, Colombia. Para el logro de tal fin, la investigación se basó en un enfoque positivista o cuantitativo, que mide con precisión las distintas variables de dicho estudio. De igual forma, la investigación se enmarca dentro del tipo descriptivo, porque, permitirá satisfacer la necesidad deseada y fortalecer los conocimientos de la realidad propia del tema. Con base en este abordaje metodológico, la población alcanzará a los gerentes generales y/o jefes de recursos humanos de diferentes organizaciones privadas del sector automotriz en Valledupar, quienes gerencia la Responsabilidad Social. De la misma manera, se abordaron a las cinco organizaciones del sector automotriz, donde se les aplicó a los gerente una encuesta en forma de cuestionario para conocer el ¿cómo? aplican la Responsabilidad Social y evaluar los conocimientos que se tienen con relación al tema, lo que permitió identificar el procedimiento de investigación y concienciar a la parte entrevistada, mostrando que la decisión de hacer negocios rentables de forma ética y basada en la legalidad es realmente estratégica, ya que con esto se generará: mayor productividad, lealtad del cliente, acceso a mercados, credibilidad, evidenciar un mayor crecimiento con la cultura filantrópica y la ventaja competitiva para la diferenciación de la misma dentro de su entorno. Esta investigación se ampara en lo reglamentado por La Organización Internacional para la Normalización (ISO), que ha decidido emprender una Norma Internacional para la Responsabilidad Social Empresarial, encaminada a promover la estrategia de responsabilidad social en los negocios y reforzar las competencias empresariales. En este marco, resulta de gran importancia contribuir a mejorar los impactos ambientales, económicos y sociales de las empresas en su entorno, así como también con la creación de cadenas de valor para los diferentes grupos de interés en la organización. Tomando como base estos hallazgos se concluyó al investigar la Responsabilidad Social en las organizaciones del sector automotriz en Valledupar, Colombia, que esta práctica pese a no ser obligatoria, se concibe como un medio para que las empresas logren ser competitivas en el marco global, enfocadas con la protección del medio ambiente, los derechos laborales, la conciliación de la vida familiar, laboral y respeto de los derechos humanos.

**PRESTACION DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR PUBLICO DE
VALLEDUPAR, CESAR**

Autores Islenys Ayala¹, Oldeiris Palomino², Natalia Orozco^{1}
Facultad de Administración de Empresas, Universidad Popular del Cesar
Email del Autor correspondiente: nataliorozco13@hotmail.com

Es evidente que existen falencias y debilidades internas y externas en todas las empresas, pero sin duda alguna en el área de atención y servicio al cliente esta problemática es más palpable. La necesidad de analizar como es y que se debe mejorar, en el área del servicio al cliente de las empresas del sector público es sumamente importante, ya que orienta a sus líderes y directivos a crear una cultura de servicio que les permita contribuir en el buen funcionamiento y desarrollo de las empresas públicas y así mismo mejorar calidad de vida de la sociedad en general, por medio del empoderamiento, compromiso, capacitación y la distribución eficiente de los recursos humanos, tecnológicos y económicos que tenga disponible. Sin embargo, es fundamental señalar, que el servicio al cliente se convierte en un gran reto cuando la base de clientes son grupos enormes, como pueden ser la población de una ciudad o de todo un país. Debido a esto las empresas del sector público presentan un sinnúmero de deficiencias a la hora de prestar un servicio, y se olvidan de que el cliente juega un papel muy importante, y que además hace parte de la conformación y desarrollo de la misma. Muchas de ellas no toman en cuenta que deben cubrir necesidades e inquietudes, para que exista una satisfacción tanto particular como general. En marcado en ese contexto, surge el presente estudio con el propósito de analizar la prestación del servicio al cliente en las empresas del sector público de Valledupar, Cesar. Para el logro de tal fin, se asume una investigación con modalidad documental y diseño bibliográfico apoyado en la hermenéutica como método para la interpretación de las unidades de análisis. Asimismo se lleva a cabo una investigación con enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo con un diseño

“La Investigación desde el Paradigma de la Complejidad: Un Camino hacia la Cultura para la Paz”

ISBN: 978-958-8409-97-9

de campo, no experimental y transaccional. Con base a este abordaje metodológico, se evidenció que se designa como servicio al cliente el proceso que se realiza para cumplir con la satisfacción de las personas que acuden a una empresa para adquirir un producto o servicio. El servicio al cliente involucra varias etapas y factores, no se refiere exclusivamente al momento en que un cliente hace una solicitud, sino lo que ocurre antes, durante y después de la adquisición de un producto o utilización de un servicio. En el mismo orden de ideas, se considera que si las empresas tienen una iniciativa de crear y cambiar nuevas esferas en el área del servicio al cliente garantizará mejoramientos en la prestación del servicio y de igual forma su imagen y reconocimiento estará por altos niveles. En fin para lograr una buena prestación en el servicio al cliente en las empresas públicas se requiere de varias cosas. Primero, un buen departamento de servicio al cliente que cuente con un gerente de gran experiencia técnica, administrativa y gerencial. Segundo, un personal capacitado, motivado y bien remunerado, dispuesto a trabajar en equipo. Y por último, contar con todas las facilidades para poder realizar con eficiencia su labor.

ALFABETIZACIÓN EN INFORMÁTICA PARA EL ADULTO MAYOR DEL MUNICIPIO DE VILLANUEVA LA GUAJIRA

*Autores Nerys Esther Martínez Trujillo¹, Janeka López Contreras², Zulamy Ureche Alvarez,³
Facultad de Ciencias Sociales y Humanas, Universidad de La Guajira
nerysesther@uniguajira.edu.co, jrlcontreras@uniguajira.edu.co, zurecha@uniguajira.edu.co*

En pleno siglo xx, es inevitable estar conectado a las redes sociales y utilizar permanentemente una herramienta tecnológica como son: teléfonos, computadoras, Tablet, entre otros. La aparición de la tecnología dio un giro trascendental en la sociedad, para nadie es un secreto que el diario vivir gira en torno a la tecnología, debido a que es un apoyo para la educación, procesos académicos. Pero solo esas personas que su posición laboral y académica se lo exigían tuvieron la oportunidad de conocer e interactuar en este mundo globalizado. De esta manera el adulto mayor que no ha tenido la oportunidad de trabajar en este entorno de la tecnología, queda aislado y rezagado frente a esta era tecnológica, por lo tanto, desde la universidad de La Guajira, se ha pensado en darles una oportunidad de conocer y poner en práctica ese conocimiento de la informática y todas sus herramientas que le permitan sentirse importante y estar incluidos en esta época tecnológica. Tarea que se liderara desde el grupo de investigación Etnia, adscrito a la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas, para contribuir en la inclusión tecnológica del adulto mayor, darles la oportunidad de conocer y estar inmerso en esta era tecnológica. Las diferencias de generaciones, fueron las que marcaron la ruta de distanciamiento entre las generaciones, mientras los jóvenes de hoy nacen en una época de la informática, nuestros abuelos, no fueron afortunados en conocer todas esas bondades con la que cuentan nuestros hijos. Es por ello que se quiere contribuir en el proceso de conocer estas herramientas que le permita al adulto mayor ser incluido en el proceso de la comunicación y la tecnología, permitiéndoles hacerse sentir importantes y útiles en el momento que ellos lo requieran. El proyecto de intervención será aplicado en el Barrio Román Ovalle del municipio de Villanueva, desde la Universidad de La Guajira Sede Villanueva, para contribuir con la responsabilidad social de la institución de educación superior. De esta manera se lograra integrar dos generaciones desde dos objetivos la alfabetización en informática y al mismo tiempo la comunicación y relación con el contexto universitario, la socialización entre jóvenes y el adulto mayor, todo esto será enmarcado en hacer sentir vivos e importantes a los adultos mayores de Villanueva, para la sociedad, la familia y el contexto educativo, ligado a esto el compromiso de la Universidad de La Guajira por su gente por los habitantes que se encuentran ubicados en lugar donde desarrolla su misión de educar para transformar.

CATEDRA DE LA PAZ COMO INSTRUMENTO DE CONVIVENCIA DESDE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PUBLICAS DE VALLEDUPAR

*Autores Nerys Esther Martínez Trujillo¹, Norma Sanchez², Soledad Zabaleta Montero,³
Facultad de Ciencias Sociales y Humanas, Universidad de La Guajira
nerysesther@uniguajira.edu.co, nmsanchez@uniguajira.edu.co, smzabaleta@uniguajira.edu.co*

En la sociedad colombiana se han evidenciado algunos eventos de poca tolerancia, manifestando momentos de ira en algunas situaciones cotidianas del diario vivir, caso este que no ha sido ajeno en las instituciones educativas de las diferentes regiones del contexto colombiano. Todo esto puede ser producto de la convivencia familiar, en donde se establecen los primeros patrones de convivencia los cuales deben ser reforzados en la escuela, con el acompañamiento de docentes y profesionales especializados, para orientar el comportamiento del niño, jóvenes y adolescentes. Por todo lo anterior surge la ley 1732 del 1 de septiembre del 2014, establece la catedra de la paz para todas las instituciones educativas en Colombia, como una forma de contrarrestar esta problemática de convivencia a través de la formación por medio de estrategias pedagógicas que permita un avance en la consolidación de una

“La Investigación desde el Paradigma de la Complejidad: Un Camino hacia la Cultura para la Paz”

ISBN: 978-958-8409-97-9

cultura de paz y sana convivencia en la sociedad colombiana. De esta forma se pretende consolidar lo establecido en la constitución colombiana como un derecho constitucional. Por lo tanto, esta investigación se fundamentó en hacer un análisis a esa ley establecida por el gobierno nacional, conocer ampliamente la operacionalización desde el aula, desde el contexto educativo, a partir del compromiso del docente y directivos. Para ello en la investigación titulada catedra de la paz como instrumento de convivencia desde las instituciones educativas de Valledupar inicia un proceso de análisis de la situación de convivencia en el contexto educativo, que permitirá aplicar estrategias de aplicabilidad con el acompañamiento de las investigadoras del grupo de investigación ETNIA adscrito a la facultad de ciencias sociales y humanas de la universidad de La Guajira, quienes lideraron esta iniciativa investigativa, para consolidarla como un proyecto de intervención, paso este que se llevara a cabo en un segundo momento del proceso investigativo. Teniendo en cuenta los hallazgos detectados en la operacionalización de la catedra de la paz en las instituciones educativas escogidas para la investigación de los colegio Nacional Loperena Garupal, el anexo del Loperena Garupal, Institución educativa Divino Niño y la Institución educativa Rafael Valle Meza, presentaron diversas situaciones que evidencian que aún no se está aplicando la catedra de la paz, pero no ha sido por negligencia de directivos ni docentes, sino por el poco acompañamiento del Ministerio de Educación Nacional MEN, frente a la capacitación permanente sobre estrategias de aplicabilidad y la ruta de organización y estructuración de dicha catedra al interior de las instituciones educativas, la cual debería hacerse por medio de capacitaciones de la comunidad educativa en general.

HABILIDADES SOCIALES Y SU RELACIÓN CON EL ÉXITO O FRACASO ACADÉMICO DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD DE LA GUAJIRA SEDE VILLANUEVA

*Autores: Norma Margarita Sánchez Martínez, Janeka Del Rosario López, Contreras,
Nery Esther Martínez Trujillo*

Facultad Ciencias Sociales y Humanas Universidad UNIVERSIDAD DE LA GUAJIRA

Email del Autor correspondiente: nmsanchez@uniguajira.edu.co

En la actualidad se ha buscado demostrar la importancia de las habilidades sociales y relaciones interpersonales en el éxito o el fracaso de los estudiantes inmersos en la sociedad; así mismo el predominio que en ellos genera teniendo un adecuado desarrollo social y familiar que los haya marcada desde la infancia, siendo la familia el primer y principal grupo social con quien tiene contacto el individuo a partir de ella comienza a percibir adecuadamente los hechos sociales que cada vez son más complejos y es necesario tener mayor conocimiento y control de sus emociones para poder expresar de manera adecuada sus sentimientos que pueda proyectarse en una mejor calidad de vida personal, familiar y profesional.

En pasar del tiempos la vida del ser humano va adquiriendo una serie de habilidades que le permite adecuarse a su medio, tanto físico como social; donde la primera instancia es la familia, entre estas se destacan aquellas que hacen posible interactuar con otras personas: las habilidades sociales, siendo capacidades que posee el individuo para resolver sus propios problemas y los del medio sin perjudicar a otros. Según, Michelson, 1993, nos dice que cuando se habla de habilidades sociales, se refiere a la destreza para actuar socialmente, compartiendo el movimiento y el cambio de una cultura o una sociedad concreta dentro de la realidad. Esto lo manifestaba en un congreso internacional sobre la familia en México, el español Pérez (2000), nos comenta que la realidad del ser humano es primeramente familiar, antes que ciudadanos consumidores, somos seres familiares. Así mismo la familia es un espacio de encuentro personal, de filiación, de donación en su significado más profundo y humano, llegando a la conclusión que la familia es un encuentro que da identidad. En las últimas décadas el interés por investigar sobre las habilidades sociales y el clima familiar ha aumentado en forma significativa. Esto se debe probablemente a las dos variables como es éxito y fracaso son importantes para contar con una adecuada relación interpersonal con el entorno que influyen en la toma de decisiones; buscando así lograr que el ser humano pueda desenvolverse de manera óptima en el medio en que interactúa cotidianamente, gracias a esta interacción las personas podrán afrontar situaciones difíciles expresándose adecuadamente, siempre y cuando uno tenga la capacidad para hacerlo. Es así como (Goldstein, 1980), manifiesta que se Entiende por Habilidades Sociales un conjunto de capacidades variadas específicas para el contacto interpersonal y la situación problemas de índole interpersonal, familiar y laboral así como socioemocional, desde actividades de carácter básico hacia y de características avanzadas e instrumentales. Es importante conocer cómo interactúan los jóvenes con el mundo exterior teniendo en cuenta sus habilidades que conservan y que van a intervenir en su capacidad para desafiar nuevos conocimientos y experiencias, teniendo este conocimiento se posibilitará la renovación o replanteamiento de programas que los lleve al éxito dirigidos tanto a los jóvenes universitarios como a los padres de familia que practican gran influencia en sus hijos, que estarían encaminadas a mejorar las relaciones interpersonales, familiares y profesionales.

**"La Investigación desde el Paradigma de la Complejidad:
Un Camino hacia la Cultura para la Paz"**

ISBN: 978-958-8409-97-9

**PROSPECTIVA DE LIDERAZGO EN LAS PEQUEÑAS Y MEDIANA EMPRESAS PERTENECIENTE
AL SECTOR MANUFACTURERO DE LA CIUDAD DE VALLEDUPAR**

*Autores Jorge Armando Palencia Cataño, Martha Lucia Mendoza Castro **

Facultad de ciencias administrativas contables y económicas,

Universidad popular del cesar

**Email del Autor correspondiente: japalencia@unicesar.edu.co*

La siguiente investigación está orientada hacia a las pequeñas y medianas empresas (pymes) perteneciente al manufacturero, el tema de liderazgo y su prospectiva, ya que dependiendo de la capacidad de estos, se definirá el rumbo que tome una organización. El gerente de las pequeñas y medianas empresas debe ser consciente de esta necesidad de un liderazgo que integra y unifica, de desarrollar una prospectiva a largo plazo e implementar la planeación estratégica orientada a las exigencias mundiales, con el fin de abolir el entorno económico de la subsistencia y desarrollar una economía sostenible que no solo beneficiará al empresario, sino la consolidación del gremio de pequeños y medianos empresarios y todo su entorno. En la actualidad la ciudad de Valledupar presenta una evidente ausencia de prospectiva en las pequeñas y medianas empresas del sector manufacturero; a través de los años, la manera de dirigir las organizaciones ha cambiado debido a que la era de la información trajo desafíos, factores como el cambio constante, la globalización, uso de tecnologías etc. Estas empresas no han evolucionado al ritmo que el presente exige y se han quedado relegadas en el pasado; como se están dirigiendo estas empresas, que tipo de liderazgo aplican, cual es la visión de estas pequeñas y medianas organizaciones, cuáles son esas variables que impiden la evolución de este sector son algunos de los interrogantes que pretendemos resolver. Este proyecto es importante para el sector manufacturero, destacando la relevancia que tiene este en su aporte a la economía, es pertinente preguntarse porque las investigaciones en este campo no se han desarrollado, por lo tanto, los conocimientos adquiridos servirán además de detectar las variables que impiden el progreso de estas organizaciones, serán la base para investigaciones futuras

REFLEXIONES ACERCA DE LA APLICACION DEL ARANCEL EXTERNO COMUN EN LA CAN

*Autores Edwin Ortiz Diaz1, Yuri Posada Romero2, Yaneth Pérez 3**

Facultad de Face, Universidad Popular del Cesar

** yuriposada@unicesar.edu.co*

A partir de los años 90s, el proceso andino de integración entro en un proceso de renovación, empujado principalmente por las tendencias globalizadoras que impusieron en América latina un nuevo modelo económico de economías de mercado. La Comunidad Andina de Naciones, después de décadas de letargo, encontró su relanzamiento a partir de 1993 con la consolidación de la Zona de Libre Comercio y la visión del establecimiento de la Unión Aduanera (Malamud, 2009). Hoy, después de más de 20 años de haber planteado este objetivo, la CAN aún no ha consolidado un arancel externo común como principal mecanismo de la unión aduanera y así alcanzar un nivel de integración más profundo. El establecimiento del Arancel Externo Común no es un fin en sí mismo, sino que es un medio para alcanzar una escala más profunda de integración, como lo es el Mercado Común Andino. Según (Rueda-Junquera, 2009), entre las causas más relevantes en relación a esta problemática están el débil sistema jurídico e institucional de la CAN lo que impide la consolidación de un derecho comunitario supranacional, es decir, con primacía y con directa aplicabilidad sobre los ordenamientos jurídicos nacionales; el frágil compromiso político de los gobiernos de la comunidad cuando priorizan sus objetivos nacionales en detrimento de los objetivos regionales; y finalmente las limitadas políticas y acciones comunes en el marco del proceso de consolidación de la unión aduanera. Este documento pretende dar a conocer, a nivel teórico y a lo largo de la historia, los mecanismos utilizados en el establecimiento del Arancel Externo Común de la Comunidad Andina. En él se describen las características esenciales de una unión aduanera según los principales referentes teóricos de la teoría de la integración (Unión Aduanera), y ausculta acerca de los beneficios económicos y sociales de este tipo de acuerdos de integración. La CAN es el proceso de integración mas ambicioso en el que se ha visto involucrado Colombia ya que promueve una integración profunda que va mucho más allá del simple intercambio de bienes y servicios entre sus miembros. Es una investigación documental de diseño bibliográfico y de nivel histórico.

**ANÁLISIS DEL RIESGO DE INSOLVENCIA FINANCIERA BAJO EL MODELO Z2-ALTMAN EN
LAS CLÍNICAS UBICADAS EN EL MUNICIPIO DE VALLEDUPAR (CESAR).**

Autores Roger David Cervantes Ardila¹, Camila Bermúdez Morales²

**Email del Autor correspondiente: rogercervantes0116@gmail.com*

El sector salud en Colombia es uno de los sectores con más crisis financiera, existen muchos aspectos que lo han llevado a posicionarse en tan bajos niveles de insolvencia o crisis financiera, hasta el punto que debido a dicha crisis se pierden los derechos fundamentales de los pacientes y las IPS no cumplen con sus funciones ya que no cuentan con los recursos necesarios; entre algunos aspectos podemos señalar las no eficientes políticas del gobierno y malas gestiones empresariales, por tal razón este trabajo tiene como objetivo general mostrar los resultados de la investigación riesgo de insolvencia financiera, bajo el modelo de Z2-Altman, de las clínicas ubicadas en el Municipio de Valledupar. Se trata de una investigación de enfoque cuantitativo de carácter descriptivo, deductivo y reflexivo, con diseño de campo, cuenta con una población de 11 (once) clínicas ubicadas en el municipio de Valledupar y una muestra de 6 (seis) clínicas que cumplieron con los estándares establecidos en la investigación. Se hace uso de los estados de situación financiera de dichas clínicas para poder aplicar el modelo de predicción de insolvencia financiera Z2-Altman. La finalidad de esta investigación es dar a conocer el grado de insolvencia financiera en la que se encuentran las clínicas ubicadas en el municipio de Valledupar en el periodo 2012 – 2016. Esta investigación les permitirá a las directivas de las clínicas poder tomar medidas adecuadas para el mejoramiento de la situación financiera con el fin de no caer en posibles riesgos de insolvencia o mejorar su situación financiera.

AUDITORIA CONTABLE EN PEQUEÑAS EN PEQUEÑAS EMPRESAS

Vivian De la Ossa Terán¹, José Alfredo Rodríguez Cruzco², Doile Ríos Parra³

Facultad de Ciencias Administrativas Contables Y Económicas Universidad Popular Del Cesar

viviteran12@gmail.com, doilerios@unicesar.edu.co

Actualmente, en Colombia hay una presunción de fiabilidad tanto en el sector público como en el privado en lo que auditoría contable se refiere, atribuyéndole credibilidad a los conceptos emitidos por esta cuando se habla de estados patrimoniales. Es claro que cuando se hace referencia a auditoría contable se conceptualiza que representa un procedimiento que debe existir en toda organización para lograr el correcto funcionamiento de la misma y hacer el diagnóstico que corresponda para la toma de decisiones por parte de la alta gerencia. En virtud de lo expuesto, en la ciudad de Valledupar, se presume existen un escaso manejo de procesos relacionados con la auditoría contable lo que explica algunas inconsistencias que se pueden venir presentando en el presente causando así la ineficiencia financiera en dichas empresas. De allí, se evidencian factores como auditorías internas poco veraces en la información, malos manejos financieros, desvío de recursos, contabilidades paralelas, entre otros. Lo que está ocasionando toda esta crisis empresarial en la ciudad. Según estos indicadores es recomendable que las empresas opten por un auditor externo el cual dará informes breves y precisos en cuanto a la situación financiera de la empresa ya que es un profesional independiente a la entidad con una responsabilidad civil, penal y profesional que tiene efectos frente a otros; esto ayudará a que las directivas tengan conocimiento de los estados financieros de manera real y puedan tomar decisiones acertadas que puedan beneficiar el ente económico, la investigación tiene un enfoque de tipo descriptivo con un diseño no experimental, transaccional, de campo pues se basa en una descripción de hechos o fenómenos en el lugar donde ocurren los hechos sin manipulación de las variables; además la selección de datos se realizó en un momento único. Y se puede concluir que las empresas pymes de Valledupar emplean las auditorías, y se realizan de manera adecuada lo cual le permite llevar un buen control organizacional.

**GESTIÓN DE CONFLICTOS COMO MECANISMO DE BIENESTAR LABORAL EN PEQUEÑAS Y
MEDIANAS EMPRESAS DE VALLEDUPAR CESAR.**

Autores Ruth Castro martinez¹, Daren Furnieles Better², Sindy Terán Colpas.^{3}*

Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad Popular Del Cesar

**sindyteranc@hotmail.com*

El actual trabajo de investigación tiene como objetivo general analizar la gestión de conflictos como mecanismo de bienestar laboral en pequeñas y medianas empresas de Valledupar Cesar. El problema de la investigación Respecto a las PYMES en Valledupar, fue analizar variables en la resolución de conflictos y en los niveles de bienestar laboral. Dicho análisis ayudara a las pymes a diseñar estrategias para mejorar el ambiente laboral, favoreciendo la permanencia y eficiencia del personal. El trabajo se enmarca en la línea de investigación gestión organizacional llevada a cabo en PYMES con fin comercial en un tiempo aproximado desde febrero del 2017 hasta diciembre del 2017. Algunos de los antecedentes que apoyan la investigación son la tesis titulada estudio de

“La Investigación desde el Paradigma de la Complejidad: Un Camino hacia la Cultura para la Paz”

ISBN: 978-958-8409-97-9

la inteligencia emocional en el manejo de conflictos laborales de los empleados de la oficina de personal del gobierno bolivariano de Carabobo Pereira y Petit (2014) y la investigación en la revista iberoamericana de psicología: ciencia y tecnología titulada sentido de coherencia y calidad de vida en trabajadores que participan en un programa de bienestar, Salazar (2015). Además se utilizara tipo de investigación analítico o descriptivo, encaminado a estudiar el comportamiento de la variable con un diseño de campo, no experimental transaccional. La población a estudiar está conformada por 25 personas. Lo anterior favoreció para la formulación de conclusiones, las cuales pretenden ayudar a mejorar las condiciones actuales en el comportamiento organizacional y el nivel de conflicto, de manera que se tomen decisiones determinantes para la eficiencia y permanencia del personal.

LA EDUCACIÓN INCLUSIVA COMO ESTRATEGIA PARA UNA CULTURA DE PAZ EN LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y ECONÓMICAS DE LA UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR

*Liz Tatiana López Pallares1, Yulieth Tatiana Padró Moreno 2, Vessy Villero Castilla 3
Universidad Popular del Cesar*

liztatianalopez@hotmail.com - yutupamo-97@hotmail.com - vessyvillero@unicesar.edu.co

El objetivo de la investigación fue proponer la educación inclusiva como estrategia para una cultura de paz en la facultad de ciencias administrativas, contables y económicas de la universidad popular del cesar. Se basó teóricamente en: Ramírez y Ramos (2016), Rico (2017). Investigación de enfoque cualitativo, paradigma interpretativo, de tipo descriptivo y diseño de campo. La población estuvo conformada por cuatro directores de programas de la facultad. Entre las técnicas de recolección de datos se usó la entrevista y se realizó un análisis documental; se utilizó como instrumento de recolección de datos las guías de entrevista de preguntas abiertas, mientras que la técnica de análisis de datos fue la categorización

GESTIÓN LOGÍSTICA DE EVENTOS CULTURALES EN EL DEPARTAMENTO DEL CESAR

Autores Tania Gómez1, Yurannys Escobar2, Jorge Gutiérrez3, José Manuel Arzuaga4, Yasnury Pacheco Duran5.

Facultad de Administración de Empresas, Universidad Popular del Cesar

**Email del Autor correspondiente: yasnury1996@gmail.com*

El presente trabajo de investigación, consiste en la descripción y análisis del sistema de Gestión Logística que deben presentarse en los eventos culturales y que las empresas deben aplicar para el desarrollo y seguridad en la realización de los eventos y actividades culturales en el departamento del Cesar y la ciudad de Valledupar. El problema de investigación fue el analizar la Gestión Logística para eventos artísticos en la necesidad de impulsar todas las manifestaciones culturales del departamento del Cesar, de que las empresas implementen un sistema que certifique promoción, financiación y auspiciar las actividades y eventos culturales. Que mejoren las instalaciones de recreación, que cada evento sea seguro para la familia, los niños y personas que asisten a ellos, que cumplan con excelente calidad de implementación de materiales como sillas en buen estado, luces en buenas condiciones que no afecten y resulten consecuentes en el lugar donde se encuentre, que pueden provocar incendios, que haya insumos para todos, buen personal capacitado que asegure la entrada a estos sitios formales, que cuenten con capacitaciones, esto ayuda a que el ambiente sea seguro y óptimo para la comunidad. Dicho análisis ayudara a las empresas que se asesoran de estas actividades a diseñar estrategias que mejoren el Gestionamiento Logístico que favorezca con la seguridad que certifique la eficiencia del mismo. La investigación se realizó en base a la metodología de estudio de tipo descriptivo y analítico, con el que se pretende describir características de la gestión logística, conceptos de autores, teorías, técnicas, instrumentos así como también los procedimientos para la recolección y procesamiento de datos, se describen también el tipo de estudio, de manera que se extraigan de la realidad seleccionada lo necesario para Analizar la Gestión Logística de Eventos Culturales en el departamento del Cesar. Se analiza una variable a lo largo de la investigación, que es: GESTION LOGISTICA DE EVENTOS CULTURALES y de ahí una serie de dimensiones e indicadores para el desarrollo de la misma. Lo anterior favoreció para la formulación de conclusiones, las cuales pretenden ayudar a las empresas a utilizar sistemas con altas grados de seguridad y certificación que gestione las actividades culturales en las presentaciones.

**ALIANZA TECNOLÓGICAS ENTRE LAS INSTITUCIONES DE EDUCACION SUPERIOR Y EL
SECTOR PRODUCTIVO DEL CERREJON EN EL DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA**

Autores: ZULAMYS URECHE ALVAREZ, NERYS MARTINEZ TRUJILLO, SOLEDAD ZABALETA MONTERO
Facultad De Educación Universidad De La Guajira
zurecha@uniguajira.edu.co, nerysesether@.edu.co, smzabaleta@uniguajira.edu.co,

La presente investigación tuvo como propósito analizar las Alianza Tecnológica entre las instituciones de educación superior y el sector productivo del Cerrejón en el departamento de La Guajira. El tipo de investigación se definió como descriptiva de campo y no experimental y de diseño no transaccional, con una población conformada por once (11) instituciones de educación superior y catorce (14) empresas mixtas que hacen parte del complejo carbonífero del cerrejón. La información se recolectó a través de un cuestionario constituido por 54 ítems, tipo escala de Likert, para medir la variable. Se determinó su validez de contenido a través del juicio de expertos. Se calculó la confiabilidad mediante el coeficiente de Alfa Cron Bach. El estudio encontró que la dimensión tipos de alianza tecnológica fue perfectamente aceptable, igualmente las motivaciones, los riesgos y los inconvenientes para realizar alianzas tecnológicas, adicional se crearon los lineamientos con base a los resultados obtenidos. Por lo tanto se recomendó a las instituciones de educación superior crear programas académicos dirigidos a los requerimientos del sector productivo presente en la región que ayuden al establecimiento de este tipo de alianza y al sector productivo brindar el apoyo tecnológico con el que cuentan para lograr que estas instituciones alcancen los estándares de calidad exigidos por ellos y puedan mantener una ventana abierta a la competitividad.

**PERCEPCIÓN DEL USO DE LA LECTURA COMO ESTRATEGIA PEGAGÓGICA EN EL
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA UNIVERSIDAD DE LA GUAJIRA
SEDE VILLANUEVA**

Autores: ZULAMYS URECHE ALVAREZ, NERYS MARTINEZ TRUJILLO, SOLEDAD ZABALETA MONTERO
Facultad De Educación Universidad De La Guajira
zurecha@uniguajira.edu.co, nerysesether@.edu.co, smzabaleta@uniguajira.edu.co,

Esta tesis de maestría, corresponde a una investigación básica y trata de analizar la percepción de docentes y estudiantes sobre el uso de la lectura como estrategia pedagógica para el aprendizaje significativo de las asignaturas del área profesional del programa académico de administración de empresas de la Universidad de la Guajira, sede Villanueva; con el objeto de identificar los lineamientos para beneficiar la calidad académica de sus estudiantes y egresados; empleándose un diseño no experimental o transeccional y de campo, con una población vinculada a la sede central de Riohacha con un número de 188 estudiantes en la actualidad y un número de docentes catedráticos de 27, de planta tiempo completo 2 con maestría y cursando doctorado, 6 ocasionales de tiempo completo de los cuales 1 tiene maestría y cursando doctorado y los demás cursando maestría. En cuanto a los 27 catedráticos hay 6 en nivel de pregrado, 3 de ellos cursando especialización y 2 cursando maestría, 4 con título de magister y el resto con especialización (17). De dicha población se tomó como referente el área profesional que consta de 59 estudiantes y 10 docentes, de cuya población se tomó el 47% correspondiente a: 4 docentes y 28 estudiantes activos en el área profesional. En el contexto y las condiciones concretas en las que se ha efectuado la investigación, se muestra la valoración que hacen docentes y estudiantes sobre el uso que se le da a las lecturas en las clases de las asignaturas del área disciplinar o profesional del programa de administración de empresas.

"La Investigación desde el Paradigma de la Complejidad:
Un Camino hacia la Cultura para la Paz"
ISBN: 978-958-8409-97-9

www.unicesar.edu.co

cise@unicesar.edu.co

Balneario Hurtado – Salida a Patillal
Bloque Administrativo – Oficina 301
PBX: (5) 5842620 – Ext. 1039
Valledupar, Cesar, Colombia

