



TERMALES Y TURISMO S.A.S.*

Thermals and tourism

*Simón Arbeláez Fernández**, Ángela Patricia Hincapié López**, María Camila Santanilla Andrade***

* Este documento es producto del trabajo de investigación formativa dirigida por los docentes que integran el colectivo.

** Estudiantes de tercer semestre del programa de Administración de Empresas I-2016. Contactos: simon.arbelaez@ucp.edu.co - angela.hincapie@ucp.edu.co
camila.santanilla@ucp.edu.co

RESUMEN:

El trabajo que se presentará a continuación ha sido elaborado por estudiantes de tercer semestre de Administración de Empresas, con la finalidad de cumplir los objetivos planteados por la universidad en cuanto a trabajo de colectivo se refiere.

Las investigaciones que se realizaron tienen como propósito determinar el o los tipos de racionalidades que tiene un gerente de una empresa en específico, ya que estos aspectos son fundamentales para el funcionamiento, crecimiento y permanencia de cualquier tipo de organización.

Así que, se definen conceptos sobre tipos de racionalidades, aspectos microeconómicos y contables, desde el punto de vista de varios autores teóricos, como pueden ser Ortiz, Simon, Nicholson & Snyder, entre otros. Se considera la importancia de esta investigación como consecuencia de la racionalidad, puesto que el ser humano se ha diferenciado de los animales por el carácter pensante y racional, el cual le permite actuar de acuerdo a la razón más no con sus impulsos.

Se define en EcuRed (s.f.) la racionalidad como la “Capacidad humana que permite pensar, evaluar y actuar de acuerdo a ciertos principios de optimidad y consistencia, para satisfacer algún objetivo o finalidad”. Asimismo la racionalidad se encuentra enmarcada dentro del actuar humano, diferenciándolas dependiendo de la experiencia y profesionalismos que tenga el ser pensante.

<< La racionalidad da cuenta de un orden de significación para nuestros actos, es decir, aquello que explica una actuación, a la manera de unas leyes que dan sentido a los actos. La racionalidad propia de la modernidad (y la administración es hija de la modernidad) es considerada como instrumental porque está guiada por el resultado de la acción (Elster, citado por Castaño, Yepes, & Ospina, 2013, p. 31)

PALABRAS CLAVE:

empresario, racionalidad económica, estrategia

ABSTRACT:

The paper work that will be presented next, has been elaborated by students in thirds semester of Business administration; with the objective to accomplish the targets planned by the university in terms of collective work.

The investigations that were made have as purpose to determine the type or types of rationalities that a manager has for a specific company; since these aspects are fundamental for the functioning, growing and permanence of any kind of organization.

So, concepts about types of rationalities are defined, microeconomic and accounting aspects from the point of view of some theoretical authors as Ortiz, Simon, Nicholson and Snyder, among others. The relevance of this research is considered as consequence of rationality, since the human being has been differentiated from the animals because of the thinking and rational nature, which allows to act according to the reason and not the impulses.

It is defined in EcuRed (s.f) rationality as “the human capability that allows thinking, to evaluate and act according to certain principles of optimality and consistency, in order to satisfy any objective or target”. Likewise, rationality is found in a framework inside the human acting, differentiating that depending on the experience and professionalism that the person has.

<< Rationality accounts for an order of meaning for our acts, which means, what explains an acting the way some laws give sense to the acts. The rationality of modernity (and administration is a daughter of modernity) is considered as instrumental because it is guided by the result of the action >> (Elster, quoted by Castaño, Yepes & Ospina, 2013, p. 31)

KEY WORDS:

entrepreneur, economic rationality, strategy

Área Problemática

Descripción del problema

En las civilizaciones antiguas, específicamente la griega, surgió la necesidad de establecer un rasgo diferenciador de la raza humana frente a los animales. Es así como los hombres griegos desarrollan el concepto de “razón”, la cual se entiende como la facultad que posee el ser humano para entender la naturaleza y el mundo de manera intelectual (académicamente). Sin embargo, a pesar de tener una definición precisa sobre “razón” (originada en Grecia), el concepto derivado de esta: racionalidad, es un término que no se puede definir basándonos en esta explicación.

Por tanto, el término: racionalidad, subyace de formas polisémicas, es decir, comprende diversas definiciones; por ende no se dará una definición concreta acerca de racionalidad, sino que se expresarán las razones para justificar dicho concepto. A continuación se expondrán diferentes puntos de vista en cuanto a la racionalidad.

Por una parte, algunos filósofos lo analizan desde la perspectiva platónica, en la cual la racionalidad es una facultad que posee el ser humano; paralelamente a esto, Ortiz (2005) la define como: “la característica fundamental que distingue al ser humano del resto de seres vivos.” (p.1). No obstante, presenta un carácter limitado, ya que los seres no son seres racionales acabados, sino que buscan la manera de ser racional y reflexivos, de manera que la comunicación que se pueda dar con otros depende de la consideración individual.

Por otra parte, otros filósofos no caracterizan la racionalidad como una facultad, sino como un método, en consecuencia la conducta es conforme al método racional.

Desde la caracterización antropológica, la racionalidad es la capacidad de aplicar la razón en la realización de tareas o la forma de aprender a partir de la experiencia. Por consiguiente, la racionalidad se liga al ordenamiento del cúmulo de la conciencia individual (interna) y la conciencia colectiva (externa). Por todo lo anterior, se expresa la racionalidad como un fenómeno colectivo, social y público, dado que solo es posible obtenerla mediante un contraste intelectual.

Por su lado, según el racionalismo de Popper, es definida como una actitud que tiene como finalidad resolver la mayor cantidad de problemas mediante el uso de la razón, por ende el ser o actuar de manera racional es un acto de fe y creencia en la razón. Asimismo, Peter Winch, explica que la racionalidad es un lenguaje, el cual debe estar inmerso en el uso del lenguaje, o sea, es un concepto necesario que ha de presentarse de forma implícita en la existencia de cualquier lenguaje. Continuando, Habermas y Apel, plantean que la razón conlleva a una racionalidad que traslada la comunicación de la acción al discurso, en la que la validez de la expresión puede ser problematizada y sometida a una argumentación. Como menciona Ortiz, siempre que satisfaga condiciones hipotéticas de “situación ideal de habla”, para Habermas, o de “comunidad ideal de comunicación”, para Apel. Por último, para Toulmin, la racionalidad se conforma como una empresa humana, en otras palabras, la racionalidad es presentada como una red compuesta por racionalidades individuales que necesitan estar interrelacionadas entre sí.

Basándose en Ortiz (2005), se identifican 4 tipos de racionalidades: racionalidad teórica y racionalidad práctica; racionalidad instrumental y racionalidad sustantiva; racionalidad estratégica y racionalidad comunicativa; y constelación racional. Estos tipos serán descritos en el marco referencial del presente trabajo.

Así, una serie de sucesos históricos dan pie a la apertura e inicio de la modernidad, época en la cual el ser humano usara la razón como herramienta para la obtención del conocimiento y entendimiento. El primero de ellos está marcado por la Revolución Francesa, hecho que se presentó en el S. XVI, y el segundo fue la revolución industrial, el cual se originó en el S.XVII.

Surgimiento de un nuevo sistema económico.

Derivado de la Revolución Industrial se instaura el capitalismo como modelo económico predominante en el mundo, implicando así el surgimiento de la racionalidad económica, estudiada por la economía; la cual tiene como objetivo principal la maximización de la utilidad, por ello se basa principalmente en el manejo y control adecuado de los recursos limitados (escasez); además, busca un control en las decisiones para obtener una eficiencia operativa, unido a esto como menciona Giraldo(2007)estenuenosistemaeconómico, trae consigo una nueva racionalidad, la cual tiene como características principales la propiedad privada de los medios de producción, la libertad de los individuos para dedicarse a cualquier actividad y el control privado de la producción de bienes y servicios como medios para la acumulación de capital (p. 55).

De esta manera comienza la aplicación de un pensamiento administrativo, en el cual el administrador era el patrón o amo, cuyo mandato era rígido, inflexivo y subjetivo. Más aún, durante esta época la mano de obra era un recurso abundante, por lo tanto, como factor de producción, se le extraía la máxima productividad sin consideraciones y al costo total más bajo. Asimismo, las decisiones se basaban en parte de intuición y adivinanza, por eso no se realizaba ninguna minimización del riesgo en cuanto a resultados.

Sin embargo, este tipo de pensamiento administrativo ha tenido cambios debido a la complejidad social que ha hecho que la administración desarrolle sistemas de información organizándolos en patrones administrativos. Este nuevo pensamiento, según Claude, (1974) “se puede considerar como un concepto del siglo XX” y ha tenido un posicionamiento con un cambio en la visión de los líderes contemporáneos frente a los antiguos, a causa del estudio generado por diversos teóricos y estudiosos. Estos cambios se dieron alrededor de 1930, época en la que surgen nuevas concepciones en cuanto al personal, basándose en las teorías de relaciones humanas (en busca del bienestar de los empleados); surge el concepto de administración hacia arriba y múltiple con una toma de decisiones basado en el análisis científico y la adopción de una responsabilidad social.

1.2 Planteamiento del problema

Un gerente en su día a día debe tomar diferentes decisiones, por mínimas que sean, debe tomarlas y al hacerlo debe pensar en la mejor opción posible para no tomar riesgos innecesarios. Dada la importancia de la toma de decisiones

gerenciales en las organizaciones, pues estas pueden dar garantía de un éxito o fracaso de las actividades y logro de los objetivos empresariales, se analizan los criterios de racionalidad que influyen en el momento de contrastar diversas opciones en cuanto a la elección óptima de la decisión final.

Este trabajo toma como referente primordial las acciones realizadas por la empresa “Termales y Turismo S.A.S.”, perteneciente al sector turístico de Risaralda desde el año 2007, con sucursal principal la ciudad de Santa Rosa de Cabal. Su actividad económica principal está determinada por el código de actividad 7912, definida en la clasificación internacional industrial uniforme (CIIU), como actividades de operadores turísticos. Adicionalmente, tiene como actividad económica secundaria el CIIU 5519: otros tipos de alojamiento para visitantes. De acuerdo con la Ley 590 de 2000 y sus modificaciones (Ley 905 de 2004), conocida como la Ley Mi pymes esta empresa es de tamaño pequeño, pues cuenta con un número de trabajadores comprendido entre los rangos establecidos por dicha ley.

1.3 Formulación del Problema

De esta manera, como estudiantes de tercer semestre de Administración de Empresas surge un cuestionamiento en cuanto a la racionalidad en la toma de decisiones en la organización. Para resolver dicha inquietud se plantea la siguiente pregunta:

¿Qué tipo (s) de racionalidad (es) utiliza o recurre el (a) gerente general de “Termales y Turismo S.A.S.”, al tomar decisiones en ambientes de incertidumbre?

Para concluir con la introducción inicial se han identificado diversos tipos de racionalidades, para identificar el tipo de racionalidad adoptado por la gerente se tratarán de alcanzar los siguientes objetivos.

2. Objetivos

2.1 Objetivo General

Categorizar el (los) tipo (s) de racionalidad (es) utilizado (s) por el (a) gerente general de “Termales y Turismo S.A.S.”, para tomar decisiones en situaciones de duda o fluctuación.

2.2 Objetivos Específicos

- Definir los criterios que condicionan la adopción de un u otro tipo de racionalidad en ambientes de incertidumbre o con información incompleta.
- Identificar la influencia del sistema de información de costos en la toma de decisiones por parte de la gerente de la empresa.
- Especificar el tipo de estructura de mercado en el que se desenvuelve la empresa.

3. Justificación

La racionalidad se ha constituido ya sea como método, forma, técnica, aplicación, entre otros, esencial no solo en el mundo laboral, sino también en la vida cotidiana. Es por esto que se considera de gran importancia la identificación del tipo de racionalidad que se aplica en la toma de decisiones de la gerencia de una empresa.

La acertada toma de decisiones se comprende también como una buena gestión por parte de

la administración de una organización. Un gerente toma diferentes decisiones en su día a día, estas pueden ser básicas o complejas y estratégicas, así que es primordial que sus decisiones sean razonables y que no las afecte la irracionalidad que hace parte del ser humano.

Se considera que el análisis que se realizará cumplirá una función de apoyo complementario para la formalización en la toma de decisiones de la empresa “Termales y Turismo S.A.S.” puesto que enriquecerá la información disponible acerca de las diferentes opciones y de la posible opción óptima de elección.

Sumado a lo anterior, la investigación le aporta a la Universidad Católica de Pereira un trabajo que le contribuye a su facultad y al programa de Administración de Empresas específicamente, destacando la alta calidad en metodología para el aprendizaje de los estudiantes. Además este tipo de investigaciones, aunque son básicas, pueden ser una herramienta útil para un estudiante interesado en el tema.

4. Diseño Metodológico

Con la finalidad de desarrollar los objetivos inicialmente planteados, se tornó indispensable la caracterización de los referentes teóricos racionales en cuanto a la toma de decisiones gerenciales.

Es de esta manera como, la forma de investigación que caracteriza la línea principal del presente trabajo es de tipo aplicada, ya que como expresa Carvajal (1995) se ha realizado con la finalidad de obtener un conocimiento más profundo e innovador acerca de la situación que

se genera en la racionalidad estratégica gerencial.

El tipo de investigación que se realizó es descriptiva, de acuerdo con Tamayo (2007) está basada en una realidad de hecho y muestra la interpretación correcta sobre dicha realidad. Además, “pretende describir de un modo sistemático las características de un [...] área de interés” (Tamayo, 1999b, p.44). De forma que permita caracterizar, analizar e identificar el tipo o los tipos de racionalidades que se aplican en la toma de decisiones en la organización empresarial termales y turismo.

Paralelamente, se llevó a cabo una metodología de forma aplicada con carácter cualitativo, debido a que se pretende realizar únicamente una caracterización de forma descriptiva sobre la situación real de la empresa, sin mencionarse de manera puntual o general, en ninguno de los casos, dichas características de forma cuantitativa.

Como método gestionado, se usó el deductivo, teniendo como herramienta principal las definiciones de conceptos, sobre racionalidades, expresados a lo largo del marco referencial, cuyo significado se contrastó con la realidad organizacional. Para de esta manera, identificar el cumplimiento de los objetivos, es por esto, que como expresa Aktouf (2000), se ha pretendido entender y caracterizar un aspecto particular mediante la descripción y el entendimiento de una idea o conocimiento general.

Para la realización del análisis se recopiló información, mediante el uso de la entrevista inducida de tipo estructurada, pues las preguntas que se plantearon a la persona entrevistada fueron previamente analizadas

y constituidas; siguiendo un orden lógico de información. De manera que se usó dicho tipo de entrevista como instrumento de reporte verbal, la cual fue ejecutada por el grupo realizador del presente proyecto y desarrollada o respondida por la persona que participa activamente en la toma de decisiones gerenciales, en este caso, la gestora de termales y turismo.

Igualmente, para complementar la entrevista se utilizó como instrumento de recolección un medio audiovisual, para registrar de manera cierta y concreta la información a recibir, por tanto fue grabada durante todo el proceso de recopilación de información.

El tipo de muestreo que se realizó es no probabilístico, por conveniencia puesto que, como menciona Gallardo, & Moreno (1999) en este tipo de muestro el investigador puede seleccionar la muestra según se le facilite la recolección de información [...] y se corresponde con un segmento específico de la población, siendo en este caso la población, una organización dedicada al sector turístico de la ciudad Santa Rosa de Cabal, constituyéndose como unidad de análisis el tipo o los tipos de racionalidades mediante las cuales se toman las decisiones en dicha empresa.

5. Marco Teórico

Actualmente, las personas encargadas de la administración de una organización, realizan específicamente una acción que es primordial. Esta acción es posible de ser recopilada en la palabra gestionar que conlleva tomar decisiones, las cuales pueden ser triviales,

complejas pero sobre todo estratégicas. A causa de las cualidades del acto de decidir, se hace necesaria la garantía de que dichas decisiones sean las más razonables posibles, de manera que no se vean afectadas por la irracionalidad natural del ser humano.

No obstante, en los últimos años se ha podido identificar la influencia que tiene la irracionalidad sobre los pensamientos, actos y por supuesto: las decisiones. Así que la parte irracional de los gerentes, por su condición humana, puede afectar (de buena o mala manera) las decisiones que tomen en sus respectivos lugares de trabajo.

Es aún más complicado demarcar el límite, entre lo racional y lo irracional, cuando tenemos en cuenta variables que se incluyen en el lado irracional, como lo son las emociones, la sensibilidad y la intuición. Por ejemplo, el área de recursos humanos y los empleados de servicio al cliente deben ser personas que establezcan empatía rápidamente, para el buen desarrollo de su labor; como también la labor de un gerente, en lo que respecta a la toma de decisiones puede verse influenciada en gran parte por la intuición, a causa de poca información a la mano, es decir, en ambientes de incertidumbre.

Con la finalidad de expresar concretamente a que se refiere el termino de racionalidad, Ortiz (2005) expresa que no existe solo un tipo de racionalidad, sino que se posee en diversas formas de las cuales subyace un objetivo singular en todas ellas, el cual se basa en dar razones siempre para justificar la racionalidad. Es así, como entre los diferentes tipos de racionalidad se encuentran:

- **Racionalidad teórica y racionalidad práctica**

En este tipo de racionalidad, se considera que se cree en algo racionalmente, siempre que se dan razones basadas en evidencias para sustentar dicha creencia. Es por esto que, una creencia racional se da en función de unas reglas y leyes que dependen de interpretaciones y de la experiencia.

Es así como Ortiz (2005) hace referencia, por una parte, a la racionalidad teórica como el conjunto de creencias y juicios de tipo cognitivo y evaluativo, en el que se tiene un dominio teórico del mundo mental e intelectual, por tanto se da por medio de creencias y opiniones, descubriendo las conexiones existentes entre los hechos y creencias. Aceptando de esta manera, una creencia como racional en base a la evidencia e información mediante la cual se justifica racionalmente tal creencia. Por otra parte, identifica la racionalidad práctica como un conjunto de acciones y conductas, en la cual el dominio de una acción esta intervenido por la voluntad, se usa para pasar de una premisa a una conclusión, donde no solo se usa la lógica para determinar el caso, si no para determinar soluciones al caso.

Mosterin (1977) por su parte, diferencia ambas racionalidades de forma cuantitativa, expresando que en el razonar práctico es difícil actuar de manera axiomática. Así que, se entiende el método deductivo-axiomático como el diálogo que se da entre 2 participantes que tienen como finalidad un entendimiento. Comenzando con

la opinión de quien se cuestiona, sin considerarse ésta como verdadera, sino como un objeto a examinar.

Mosterin (1977) considera que la racionalidad práctica presupone a la teórica, ya que solo se actúa de manera racional en un campo, solo si las creencias que se tienen en cuanto a dicho campo son racionales. Por ende, autores determinan que la racionalidad se da en función de los intereses cognitivos de cada disciplina, experimentándose la racionalidad teórica en la lógica matemática, la filosofía, las ciencias naturales y en la epistemología. Y la racionalidad práctica, en la filosofía política y moral, la ética, economía, en teoría de decisiones y en las ciencias sociales.

- **Racionalidad instrumental y racionalidad sustantiva**

Se ha entendido la racionalidad instrumental como la racionalidad de los fines y relativa, pues presta atención a los fines que se comportan como medio para otros fines. De tal manera que, se usa la razón en la elección del medio correcto para obtener un fin deseado. Por lo tanto, se comporta la razón como un regulador optimizador de utilidad.

La racionalidad sustantiva es determinada como la racionalidad del valor absoluto, en la cual no se toman en cuenta los fines medios para otros fines, más bien, se atiende al último fin.

Un estudioso, Nicholas Rescher, en Giraldo (2007) une ambas racionalidades, pues considera que la racionalidad

consiste en la búsqueda inteligente de los fines basándose en la razón, mediante tres contextos, el cognitivo, práctico y evaluativo en los cuales se implementan las mejores razones y la mejor solución según las características de cada circunstancia. De manera que, se actual racional siempre que se actué de acuerdo a “buenas razones” y sean estas las que determinen los fines.

Es en este tipo de racionalidad, donde se lleva la racionalidad individual al caso colectivo. En la distinción entre la individual y la colectiva se da por razones funcionales, pues un grupo de personas que se constituyen para tomar decisiones, puede ser considerado como un individuo de decisiones, que ha conformado un grupo como resultado de un conflicto a la hora de decidir. De todo ello, la racionalidad instrumental se refiere a la toma de decisiones colectivas o a una agrupación de decisiones individuales, alinea preferencias y racionalidades individuales para obtener un resultado social, es decir, una racionalidad colectiva.

De ahí, se da la teoría de la elección racional de forma individual, consiste en la elección óptima bajo tres tipos de condiciones; diversas alternativas posibles para el agente; el grado de incertidumbre en el que se encuentre el agente sobre cada resultado posible de las alternativas posibles en función de sus preferencias; tener una escala ordinal como forma de medida de cada alternativa en función del grado de incertidumbre. Por tanto, se considera que la elección racional es aquella que se

presenta como mejor entre las posibles alternativas.

A pesar de lo anterior, el modelo instrumental de maximización de utilidad; restringe elegir un método entre varios posibles para un fin y excluye elegir racionalmente entre diferentes fines; considera que un fin determinado posee varios fines alternativos, por tanto no se pueden eliminar fines debido al costo de oportunidad que se generaría, entonces para eliminar un fin y escoger otro se ha de analizar todos los costos que generan cada elección; considera que entre las diversas alternativas posibles se ha de elegir la que mayor utilidad proporcione; en las situaciones donde se desconocen los posibles resultados de una acción, se ha de realizar un estudio de caso por teoría de juegos, se ha de definir la utilidad en función de las propias creencias, y se ha de realizar una maximización de la conducta esperada.

- **Racionalidad estratégica y racionalidad comunicativa**

La racionalidad estratégica se da en función del discurso, puesto que contribuye al equilibrio de intereses en conflicto para la mejor supervivencia; dicho discurso debe ser imparcial ante los intereses y neutral ante los valores. En esta racionalidad, los actores aplican su pensamiento medio-fin a objetos que conocen y que saben que hacen lo mismo respecto a ellos, por esta razón se da una interacción estratégica en la cual se han de calcular los beneficios según la teoría de decisión propia y la de otros jugadores. Ésta racionalidad se plantea también en

la instrumental, ya que cuando el actor calcula el valor de su posible éxito está incluyendo además el valor del éxito de otro actor racional, por consiguiente es una racionalidad utilitarista en la cual se eligen y se calculan medio y fines en función de la utilidad.

La racionalidad comunicativa está constituida por el entendimiento, en la cual se coordinan las acciones de los actores a través de este, por tanto no está orientada al éxito. Para Habermas (1989) la racionalidad comunicativa se da por acciones extralingüísticas y por actos lingüísticos, que establecen tres dimensiones en la racionalidad y la racionalización; la racionalidad medio-fin, hace referencia al mundo relación sujeto-objeto donde la verdad del conocimiento viene dada por las ciencias naturales; corrección normativa del actor social, establece la relación sujeto-cosujeto, donde la legitimación racional está basada en la moral; y la auto presentación, se tiene un actuar dramático, donde se da la racionalidad en función de la veracidad y la autenticidad de la autoexpresión a través de una acción comunicativa centrada en la conciencia individual y de un método argumentativo en el cual se da razones en pro y en contra para obtener un entendimiento mutuo en discusión libre.

Añadiendo a lo anterior, en momentos de incertidumbre, el entorno y el ambiente de la organización pueden influir a la hora de adoptar una determinada decisión frente a otra alternativa posible. Para minimizar el riesgo del gerente, en la toma de decisiones, éste tiene como apoyo las

proyecciones financieras (contabilidad de costos o gerencial, microeconomía y contabilidad financiera) las cuales le sirven de faro para guiarse en momentos de incertidumbre. La contabilidad gerencial es la principal encargada de la acumulación de datos para uso interno de la gerencia, que permite medir los costos de los bienes o servicios; el rendimiento y el control de las operaciones. Paralelo, la gerencia también utiliza la contabilidad de costos para,

Planear. Para lograr una comprensión de las transacciones comerciales esperadas y otros hechos económicos y sus impactos en la organización. **Evaluar.** Juzgar las implicaciones de diversos hechos pasados y / o futuros. **Controlar.** Garantizar la integridad de la información financiera relacionada con las actividades de una organización o sus recursos. **Asegurar la contabilidad.** Implementar el sistema de información lo más cerca posible a las responsabilidades de la organización y que contribuya a la medición efectiva del desempeño gerencial. (Polimeni & Adelberg, 2006, págs. 4,5)

Con respecto a todas las variables influyentes en la toma de decisiones y en el ambiente organizacional se presenta como relevante, aquel que corresponde a los aspectos internos de la organización y de su entorno, es decir, variables microeconómicas.

En la microeconomía como teoría, existe una llamada: teoría de los mercados, la cual está compuesta por 5 estructuras de mercado bien definidas: competencia perfecta, donde hay muchas empresas, adoptan el precio

de mercado y no existen asimetrías en la información; y competencia imperfecta, en la que se presentan 4 tipos, competencia monopolística, oligopolio, monopolio y monopsonio. Cabe resaltar que un mercado es un espacio en el cual oferentes y demandantes intercambian bienes y servicios; y una estructura de mercado es el número de empresas que existen en el mercado y su tamaño relativo (sector público, sector privado, etc.).

La estructura de mercado sobre la que se profundizará es una perteneciente a la competencia imperfecta, ésta competencia se caracteriza por la existencia de poder de mercado de cualquiera de las organizaciones que componen la industria, así que poseen la capacidad de alterar el precio de mercado.

Haciendo referencia a la microeconomía, se entiende por oligopolio: "...cuando existe un número pequeño de empresas de un mismo sector, las cuales dominan y tienen control sobre el mercado." (Banco de la República, 2015). Las empresas que actúan en este tipo de competencia imperfecta producen servicios o productos homogéneos, es decir, es muy similar lo ofrecido por estas empresas; simplemente tienen una característica que los distingue de los demás. Del mismo modo en un oligopolio existen barreras para entrar o salir de él (patentes, barreras legales, barreras económicas, etc.) y existe una interdependencia entre las acciones de las empresas participantes.

El oligopolio se podría semejar al monopolio, con la diferencia de que en este último el poder y control sobre el mercado recae en las manos de una sola empresa; sin embargo, en ambos casos pueden influenciar sobre el manejo de precios y cantidades del producto

o servicio. Además, no es fácil ser integrante de un oligopolio, ya que "Ante la existencia de productores tan poderosos en el mercado, un nuevo productor que desee ingresar a él necesitaría una cantidad muy grande de dinero que le permitiera competir sin ser eliminado tempranamente del mercado." (Banco de la República, 2015)

Por la misma línea, del oligopolio se desprenden varios modelos: modelo de Cournot, modelo de Bertrand y el modelo de Stackelberg; teniendo como modelo principal, en el presente trabajo, el segundo. El modelo de Bertrand fue desarrollado por Joseph L. F. Bertrand a finales del siglo XIX, este autor pensó que el modelo de Cournot era poco realista y decidió realizar uno nuevo, en el cual las empresas eligen los precios y no las cantidades (modelo de Cournot).

Para entender de mejor manera el modelo, se plantea el supuesto de dos empresas: A y B, fabricantes de un producto homogéneo a un costo marginal constante (c); dichas empresas eligen sus precios P_a y P_b simultáneamente en un periodo de competencia en específico. Las producciones de las empresas son sustitutos perfectos, entonces todas las ventas van a la empresa con el precio más bajo, aunque si $P_a = P_b$ las ventas se dividen. (Microeconomía intermedia y su aplicación, 2010)

En este modelo Nash desarrolla un equilibrio, este se da cuando las empresas establezcan que $P_a = P_b = c$, siendo c el costo marginal. Para establecer este equilibrio en un oligopolio se demuestra que ninguna empresa tiene un incentivo para adoptar otra estrategia. En equilibrio las empresas fijan un precio igual al costo marginal y al costo

promedio, una empresa no puede ganar más que el 0 que obtiene en equilibrio al cambiar el precio, por un lado si alguna empresa toma la decisión de manejar un precio mayor, no obtendría ventas y no tendría beneficios; por el otro lado si toma la decisión de establecer un precio menor, realizaría ventas, pero obtendría una ganancia negativa sobre cada unidad vendida. Así, no hay desviación rentable posible para la empresa y se comprueba que $P_a=P_b=c$ es un equilibrio de Nash.

“El administrador de empresas necesita conocer las realidades que influyen en las organizaciones porque estas son su campo de intervención profesional. Para conocer necesita investigar, y según su conocimiento, interviene mediante la toma de decisiones”. (Castaño, Yepes, & Ospina, 2013)

6. MARCO CONTEXTUAL

Una empresa perteneciente al sector terciario rige su actividad económica hacia la comercialización de servicios o el desarrollo de la capacidad profesional, “El tercer sector se considera no productivo, puesto que no produce bienes tangibles pero,

sin embargo, contribuye a la formación del ingreso nacional y del producto nacional.” (Banco de la República, 2015). Este sector comprende diversas actividades, como lo son las telecomunicaciones, servicios financieros, educación, turismo, transportes, etc. El presente documento está enfocado en el sector turismo, puesto que es la actividad que desempeña la organización analizada.

El sector turístico en la mayoría de países del mundo es un sector económico muy importante, el cual aporta un buen porcentaje al PIB nacional, lo que genera un ingreso al país y mejora su economía.

Colombia, por su parte se ha convertido en un país con gran recepción de turistas, a causa de sus llamativos paisajes, su cultura, su gastronomía y sus habitantes. Aunque, todavía no es de los más competitivos en este sector, en cuanto a infraestructura se habla.

Se debe invertir un poco más en él para fortalecerlo y obtener el crecimiento deseado. En la tabla siguiente se muestra el puesto que ocupa Colombia en la lista mundial, tomando como variable los recursos naturales y culturales.

Tabla 1. Recursos naturales y culturales. Revista Dinero (2015)

| | |
|---|-----------|
| Recursos naturales y culturales | 19 |
| Recursos Naturales | 24 |
| Recursos Culturales y Viajes Turísticos | 24 |

Se indica al país como un sitio turístico predilecto, tanto para los extranjeros como para los residentes.

En el año 2013p Colombia recibió 2.237.843 turistas (no residentes), salieron del país 2.212.468 residentes

(turismo emisor), y se realizaron 40.368.661 viajes por parte de residentes al interior del país (turismo interno) (...) La producción de las industrias características del turismo para el año 2013p fue \$202.002 miles de millones de pesos. (DANE, 2013)

Tabla 2. Gasto turístico receptor, por categorías de visitantes, según bienes y servicios 2013p. A precios Corrientes.

| Miles de millones de pesos | |
|---|--------------------------|
| Productos | Gasto turístico Receptor |
| Total | 9.956 |
| Servicios de alojamiento para visitantes | 2.070 |
| Servicios de provisión de alimentos y bebidas | 2.478 |
| Servicios de transporte de pasajeros por ferrocarril | 0 |
| Servicios de transporte de pasajeros por carretera | 1.086 |
| Servicios de transporte de pasajeros por vía acuática | 0 |
| Servicios de transporte aéreo de pasajeros | 2.240 |
| Servicios de alquiler de equipos de transporte | 0 |
| Agencias de viajes y otros servicios de reserva | 71 |
| Servicios culturales deportivos y recreativos | 364 |
| Bienes de consumo | 1.286 |
| Otros servicios | 361 |
| <hr/> | |
| <i>Flujos personas turismo receptor</i> | <i>2.237.843</i> |
| <i>Pernoctaciones (solo aeropuertos)</i> | <i>40.448.209</i> |

Fuentes: DANE- Migración Colombia

Nota. Solo incluye aeropuertos.

El turismo receptor en Colombia para el 2013 tuvo un gasto de 9.956 miles de millones pesos, el país se ha desenvuelto bien en este sector; con respecto al año anterior, obtuvo un notable crecimiento. El actual Plan Nacional de Desarrollo indica que las regiones del Eje Cafetero y Antioquia, conforman la segunda economía del país, siendo regiones principales para la economía nacional, planteando como objetivo:

La promoción del capital humano innovador en territorios incluyentes en el Eje Cafetero y Antioquia apunta a elevar la productividad y generar mayor valor agregado en la región. Se plantea este foco partiendo de las ventajas comparativas regionales, el ambiente propicio para hacer negocios, su liderazgo en materia de competitividad, su gran capacidad

para generar capital humano calificado, altas capacidades de investigación, y un flujo importante de turismo alrededor de sus atributos ambientales y el Paisaje Cultural Cafetero. (PND 2014-2018)

Pasando a años posteriores, 2014, 2015 y 2016, Colombia “en el primer bimestre de 2015 Colombia recibió 12,1% más de llegadas de turistas que en el mismo periodo de 2014, registrando 750.062 entradas. El informe identificó que **el 90,8% de los viajeros pertenecían a países con los cuales Colombia tiene acuerdos comerciales (...)**” (Revista Dinero, 2015a). Tuvo un crecimiento positivo con respecto al año anterior, pero se espera obtener un crecimiento mayor para que el país sea un principal competidor en el sector turístico mundial.

Tabla 3. Llegadas de extranjeros a Colombia. Boletín Mensual. (marzo, 2016)

| | 2015 | 2016 | Var 16/15 |
|---------|---------|---------|-----------|
| Marzo | 186.218 | 210.047 | 12,80% |
| Ene-Mar | 540.120 | 618.350 | 14,48% |

Fuente: Migración Colombia, cálculos OEE

Se justifica lo anterior teniendo presente que: “El turismo, **con una participación del 5,9% en el Producto Interno Bruto (PIB) de la nación**, se convirtió en uno de los principales motores económicos de Colombia.” (Revista Dinero, 2015b)

El sector turístico, como consecuencia de su crecimiento en la economía, también ha aumentado la ocupación laboral en el país. En los informes publicados por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo se conocen mensualmente reportes con la información del sector turismo, con sus respectivas variaciones porcentuales y diferentes estadísticas; en el mes de marzo de 2016 se presentan los siguientes datos:

“Para Ene-Mar de 2016, el empleo del sector creció 3,7%; su participación fue de 28,2% sobre el total de ocupados.” (Boletín mensual, 2016). Se evidencia así, la cantidad de personas empleadas en este sector, en los años 2015 y el actual.

Para añadir, la Comisión Regional de Competitividad de Risaralda, en su Plan Regional de Competitividad, establece que:

La competitividad territorial está dada por la capacidad para participar con éxito en el mercado nacional e internacional y se caracteriza por la productividad de sus trabajadores, el liderazgo de sus empresas y la

Tabla 4: Empleo y Ocupación Hotelera. Boletín mensual. (marzo, 2016)



capacidad institucional, convirtiendo el territorio en un espacio atractivo para visitantes, turistas, empresarios e inversionistas. (AMCO)

Igualmente se plantea como primer objetivo, fortalecer los sectores estratégicos, los cuales se clasifican así: sectores tradicionales, sectores promisorios y sectores prioritarios. Teniendo dentro del último sector al turismo, “Sectores Prioritarios: con base en las condiciones del territorio, su realidad empresarial y las perspectivas del entorno, el departamento focaliza su estrategia en el fortalecimiento del turismo, la metalmeccánica y la agroindustria, como los sectores que pueden jalonar el desarrollo risaraldense.” (AMCO). De manera que, el departamento de Risaralda da gran importancia al sector turístico en su economía, porque tiene la capacidad de constituir a este sector como el mayor aportante a la misma, debido a su ubicación en el país.

En Risaralda se destaca como una de las principales atracciones turísticas los Termales de Santa Rosa de Cabal, “Los Termales de Santa Rosa de Cabal, se han convertido en uno de los sitios de recepción turística más tradicionales del Eje Cafetero; su localización dista siete Km. del municipio del mismo nombre y 22 Km. de la ciudad de Pereira (...)” (Banco de la República, Ensayo sobre economía regional, 2004)

Han mantenido gran recepción de turistas en Santa Rosa de Cabal, ya que es una pequeña ciudad que tiene varios sitios atractivos para todo aquel que quiere encontrar un lugar tranquilo, diferente y alejarse de la rutina en las grandes ciudades.

7. Presentación de la empresa

La industria del turismo sería una de las más beneficiadas con la firma de la paz entre el Gobierno y las guerrillas. Lo dicen desde el presidente Juan Manuel Santos hasta la Organización Mundial del Turismo (OMT). Y lo repiten con esperanza los gremios: las agencias de viajes, los hoteleros y los operadores, y también los viajeros.

De hecho, aun sin la firma de un acuerdo con las FARC, el turismo ha venido creciendo de manera considerable. “Se ha incrementado en un 60 por ciento en los últimos cinco años. Y cuando firmemos la paz, se disparará a niveles insospechados”, afirmó el presidente Santos en la instalación de la asamblea anual de la Asociación Colombiana de Viajes y Turismo (Anato), a finales de febrero. (PATIÑO, 2016)

Colombia ha sido uno de los principales países en el mundo en destinos turísticos, pero su conflicto armado ha provocado un estancamiento en el flujo de pasajeros que ingresan a Colombia, pero esto no significa que no se haya generado un desarrollo turístico en el país, ya que se ha trascendido de una imagen negativa de la república hacia el mundo, por una visión positiva y ecologista, con una fuente de turismo sólida y en constate desarrollo.

Hace 80 años aproximadamente, el Eje Cafetero comenzó su florecimiento turístico con la apertura de los parques termales, por el reconocimiento a nivel mundial de la producción excelsa de café y paisajes cautivantes. Santa Rosa de Cabal como capital pionera del termalismo en Colombia,

promueve un epicentro en la AMCO, generando un motor turístico que atrae a personas de diferentes partes del mundo.

Debido a esto, nace Termales y Turismo S.A.S. en el año 2007, una operadora turística encargada de difundir los atractivos turísticos de la región, ofreciendo paquetes en los diferentes puntos claves del turismo en el Eje Cafetero. Esta organización, nace conjuntamente en colaboración con Termales Santa Rosa de Cabal, perteneciendo así al mismo grupo empresarial. Se encuentra ubicada en el parque “el machete”, punto de estratégico de paso, para todo aquel que quiera ingresar a la ciudad.

Termales y Turismo tiene como misión: <<Nuestro compromiso es ofrecer a los visitantes experiencias inolvidables, de excelente calidad.

Paralelamente desarrollamos, cuidamos y culturizamos “NUESTRA TIERRA”>>. Seguida por su visión de: “Ser una operadora Turística confiable, que ofrezca seguridad a nuestros clientes, además de brindar la mejor experiencia de turismo sostenible, a las personas que visitan el eje cafetero; conservando el medio ambiente y obteniendo la mayor satisfacción de turistas y visitantes”.

Esta organización se compone de dos operarios y una gerente. Por una parte, los operarios se encargan de gestionar la logística de cada paquete turístico, así como de su promoción, venta y difusión en el punto de atención al cliente; por la otra parte, la gerente es la encargada de realizar todas las proyecciones de actividades organizacionales y de hacer las auditorias contables semanalmente.

8. Hallazgos

Como planteamiento inicial, se identificó que en la organización la gerente, Cristina Santa, no es la única persona encargada de tomar decisiones, sino que aparte de ella, algunos tipos de decisiones como las financieras y algunas operativas han de pasar por la aprobación del dueño de la empresa: Álvaro Arbeláez.

Se identificó, también, que la organización implementa y lleva a cabo controles, tanto contables como microeconómicos, sin tener claridad de la implementación realizada, como es el sistema de costos, Costo-Volumen-Utilidad (CVU), incluyendo a su vez los puntos de equilibrio generales (cantidades y precios de equilibrio).

Inicialmente se pensó que la empresa trabajaba en un mercado de competencia perfecta, debido a que hay otras operadoras turísticas en la zona. Sin embargo, se determinó que no es así, y que Termales y Turismo S.A.S opera en un tipo de mercado de competencia imperfecta, siendo este el oligopolio, ya que la organización al pertenecer al mismo grupo empresarial del dueño, Álvaro, existe una exclusividad en la venta de los productos turísticos de Santa Rosa de Cabal.

Asimismo, se hizo notoria una decisión financiera, muy importante; la repartición de utilidades. Actualmente la repartición de beneficios en la organización es nula, puesto que se decidió destinar todos los ingresos obtenidos durante el ejercicio económico, al cumplimiento de las reservas legales y a la reinversión del patrimonio en la organización.

8. Conclusiones

A lo largo del trabajo y con la recopilación de la información se logró identificar que la racionalidad es el arma fundamental del administrador para combatir las diferentes etapas de certidumbre, riesgo o incertidumbre. Sin ésta, el administrador no podría tomar las decisiones coherentes a dicha problemática u oportunidad, que se esté presentado en el momento. Por lo tanto, la racionalidad le da la posibilidad al gestor de maximizar su satisfacción frente a un hecho determinado.

Del mismo modo, se determinó que la toma de decisiones es el proceso por el cual el gerente hace juicios o selecciones entre dos o más alternativas, que emergen durante su ejercicio empresarial. No obstante, se ha de tener presente que los miembros de las organizaciones son personas limitadas (conocimiento, capacidades) para responder a los diferentes escenarios que se les presenta en el desarrollo de sus actividades.

Según las respuestas proporcionadas por la gerente de la organización, los criterios adoptados en el momento de decidir, varían según el tipo de decisión que se vaya a asumir. Siendo estos, por un lado las emociones, en aquellas decisiones en las que inciden aspectos financieros y económicos; de la misma manera influyen en decisiones estratégicas la experiencia y la intuición, lo cual no se da en la toma de decisiones operativas, puesto que estas se basan en un conducto regular, establecido previamente por la organización.

En casos de incertidumbre, se percibe ésta más que como un obstáculo como una

oportunidad, puesto que se compara con una expectativa hacia el cliente. Es decir, al no tener certeza sobre los posibles resultados generados en la adopción de la mejor alternativa posible produce un enfoque siempre en beneficio hacia la satisfacción del cliente, puesto que el objetivo principal es aumentar la demanda en función de las variaciones que se producen en la oferta.

Se determinó la importancia que refleja la contabilidad para la organización, debido a que gracias al control de los estados financieros que se llevan a cabo en dicha organización, es posible tener una certeza sobre la rentabilidad que genera la compañía. Además, contribuye a la determinación del punto de equilibrio de la mano con el precio de costo, teniendo en cuenta que la economía actualmente se encuentra en un ambiente fluctuante. Una vez obtenida la información anterior, le da pie a la microeconomía para determinar un precio de venta en función de lo que el mercado esté dispuesto a pagar por dicho producto, ocasionando así el excedente del productor. De manera que, aquella venta que supere el punto de equilibrio identificado al precio establecido, se considerara como beneficio.

Igualmente, como herramienta contable, Termales y Turismo S.A.S. realizó una modernización en su ejercicio financiero, mediante la adquisición de un software, el cual les facilita el control, el manejo y les agiliza la toma de decisiones estratégicas y operativas, en cuanto a los recursos económicos que posee la empresa.

Con relación a las teorías microeconómicas planteadas a lo largo del marco teórico, es posible especificar el tipo de estructura

de mercado en el que opera Termales y Turismo. Siendo este, un tipo de competencia imperfecta, concretamente un oligopolio. Puesto que, la empresa lleva a cabo sus actividades en un sector en el cual existe poca competencia, teniendo simplemente dos empresas con las cuales comparte el mercado. La organización analizada actualmente es la líder del mercado en Santa Rosa de Cabal, ya que es pionera en ofertar los paquetes con mejores descuentos para los clientes del turismo.

Finalmente, para dar respuesta al objetivo general planteado previamente, se considera que la gerente Cristina Santa integra los siguientes tipos de racionalidad: Instrumental, dado que las decisiones que son tomadas, se basan en la elección del medio más óptimo entre los posibles, de manera que éste permita lograr el objetivo principal constituido en la maximización de la utilidad; Estratégica, puesto que en la toma de decisiones se toman en cuenta los beneficios que conlleva determinada decisión, tanto para el actor racional organización como para el actor racional usuario, incluyendo así el éxito de ambos actores; y Teórica, debido a que, al tomar las decisiones se fundamenta en información, de autores, constatable, obtenida previamente durante sus estudios.

Complementando lo anterior, las decisiones no son tomadas únicamente por Cristina Santa, sino que en ellas participa el señor Álvaro Arbeláez, en calidad de propietario. Las racionalidades integradas en la toma de decisiones del dueño son: práctica, ya que se basa en acciones y conductas, a la hora de decidir, en las que se incluye la voluntad y los sentimientos, así que no usa la lógica

solo para determinar el caso a resolver, sino que la usa para encontrar su respectiva solución; y estratégica, pues tienen en cuenta el éxito, tanto de él como poseedor de los recursos como de la organización como ente prestador de servicios.

9. Recomendaciones

Como recomendación inicial, se sugiere separar los aspectos emocionales de los financieros, es decir, que el dueño no se involucre en la toma de decisiones, ya que con su exposición al riesgo, puede dejar pasar oportunidades rentables de inversión.

Por un lado, se recomienda realizar capacitaciones para llevar un sistema de costos adecuado, escogiendo así el mejor sistema de costeo para la empresa. De la misma manera, deben tener mayor claridad a la hora de comprender la maximización de beneficios y la minimización de costos.

Por último, se recomienda determinar un punto de equilibrio para cada servicio ofrecido (paquete turístico), para identificar en qué productos deben incidir más, debido a su participación en el margen de contribución final de Termales y Turismo S.A.S.

10. Referencias

1. Adelberg, A., Fabozzi, F., Kole, M. & Polimeni, R. (2006). *Contabilidad de costos*. 3ª ed. México: McGraw-Hill.
2. AMCO. (s.f). Plan regional de competitividad. Recuperado de http://amco.gov.co/Gaceta/1._Resumen_Introductorio.pdf

3. Castaño, S. L.; Yepes, G. S., & Ospina, A. G. (06 de 2013). *Grafiyas 21*. Recuperado el 22 de 05 de 2016, de <http://biblioteca.ucp.edu.co/OJS/index.php/grafias/article/view/1381/1309>
4. Claude, S. (1974). *Historia del pensamiento administrativo*. [traducido de The history of management]. México: Prentice Hall Inc.
5. Comisión regional de competitividad de Risaralda. Plan regional de competitividad. Recuperado de <http://www.almamater.edu.co/sitio/Archivos/Documentos/Documentos/00000073.pdf>
6. DANE. (13 de octubre de 2015). Boletín Técnico. Recuperado de http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/pib/turismo/Bol_tec_CST_2013p.pdf
7. Economía. (1 de septiembre de 2015b). Revista Dinero. *Colombia es “realismo mágico” para los turistas*. Recuperado de <http://www.dinero.com/economia/articulo/el-turismo-impulsa-economia-colombia-2015/212909>
8. Economía. (25 de mayo de 2015a). Revista Dinero. ¿Cómo se encuentra Colombia en competitividad turística? Recuperado de <http://www.dinero.com/economia/articulo/competitividad-turistica-colombia-2015/208809>
9. *EcuRed*. (s.f.). Recuperado el 22 de 05 de 2016, de <http://www.ecured.cu/Racionalidad>
10. Gallardo, Y. & Moreno, A. (1999). *Aprender a investigar. Módulo 3. Recolección de la información*. Bogotá: ICFES
11. Giraldo, G. (2007). Racionalidad y ética en las organizaciones. *Revista Cuadernos de Administración*. Número 38 jun-dic 2007, pp. 53 – 62. Cali. Universidad del Valle.
12. Gómez, A., González, P. & Restrepo, G. (junio de 2004). Ensayos sobre economía regional: Turismo en el Eje Cafetero. Centro Regional de Estudios Económicos Manizales. Recuperado de http://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/2004_junio.pdf
13. González, N. (2000). ¿Consenso sobre la racionalidad económica? *Revista estudios gerenciales*. Universidad Icesi. Número 76 jul-sept 2000, pp. 49 - 60.
14. Habermas, J. (1989) *El discurso filosófico de la modernidad*, Madrid: Taurus.
15. March, J. G., & Simon, H. A. (1977). *Teoría de la organización*. España: Ariel S.A.
16. Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (4 de mayo de 2008). *Informes de turismo*. Recuperado de <http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=16590>
17. Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (s.f). *Leyes sobre Mypimes*. Recuperado de <http://www.mipymes.gov.co/publicaciones.php?id=2492>
18. Mosterin, J. (1977). El concepto de Racionalidad. En teorema VII, pp 55-87.
19. Nicholson, W. & Snyder, C. (2010). *Microeconomía intermedia y su aplicación*. [traducido de Intermediate Microeconomics

- and its application] México: Cengage Learning.
20. Ortiz, R. (2005). El concepto de racionalidad. En: La constelación racional. UNA, Caracas. (en línea) disponible en: www.ecognosco.com/pensam/ramonort2.htm. Consultado Diciembre 2005.
21. Polimeni, R. S., & Adelberg, F. J. (2006). *Contabilidad de costos “ Conceptos y aplicaciones para la toma de decisiones gerenciales”*. (3 ed.). (G. E. Lopetegui, Trad.) Mexico, D.F.: McGraw- Hill, Inc.
22. Santos, J. y Vargas Lleras, G. (2014). Bases del Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018. 1st ed. DNP Plan de Desarrollo Nacional. Recuperado de <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Prensa/PND%202014-2018%20Bases%20Final.pdf>
23. Subgerencia Cultural del Banco de la República. (2015). *Competencias del mercado*. Recuperado de http://www.banrepultural.org/blaavirtual/ayudadetareas/economia/competencias_del_mercado
24. Subgerencia Cultural del Banco de la República. (2015). *Sectores económicos*. Recuperado de http://www.banrepultural.org/blaavirtual/ayudadetareas/economia/sectores_economicos
25. Tamayo (1999). Aprender a investigar. Módulo 2. La investigación. Bogotá: ICFES.
26. Tamayo, M. (2007). Serie aprender a investigar. Módulo 2: la investigación. Recuperado de <http://academia.utp.edu.co/laboratoriomovimientohumano/files/2013/06/2.-La-Investigaci%C3%B3n-APRENDER-A-INVESTIGAR-ICFES.pdf?file=2013/06/2.-La-Investigaci%C3%B3n-APRENDER-A-INVESTIGAR-ICFES.pdf>

COLECTIVOS DE CUARTO SEMESTRE EL PROCESO ADMINISTRATIVO EN EMPRESAS DE LA REGIÓN

MsC. Gloria Stella Salazar Yepes
Mg. Nicolás Montoya Gómez
Mg. Juan Carlos Muñoz Montaña

Presentación

El objetivo del trabajo académico que se realiza entre docentes y estudiantes de cuarto semestre del programa de Administración de Empresas de la Universidad Católica de Pereira, busca contribuir de forma colectiva y articulada en el proceso de investigación formativa para los educandos en el cierre de la etapa de fundamentación teórica, a partir del acercamiento de los estudiantes a las organizaciones empresariales del AMCO, para describir la manera como dichas empresas llevan a cabo las funciones que componen el proceso administrativo y la participación que tienen las variables financieras y macroeconómicas en la toma de decisiones.

Se pretende estructurar y contrastar a través de la integración de tres proyectos académicos de aula: Procesos Administrativos, Macroeconomía y Administración Financiera los fundamentos teóricos de la disciplina a través de un marco referencial que sustente elementos base de aplicación en las empresas y, permita dar respuesta al núcleo problemático definido para la etapa: “origen y desarrollo de la teoría administrativa y organizacional” que garantice el propósito del colectivo.

La metodología utilizada resalta diversas técnicas de investigación que permiten develar el resultado del trabajo académico, el cual para el presente semestre se enfoca en el sector calzado al comparar los hallazgos derivados de la aplicación en las empresas con los fundamentos teóricos que se sustentan desde las disciplinas.

Los estudiantes de cuarto semestre de Administración de Empresas organizaron colectivos y presentaron como trabajo final un artículo publicable sobre su trabajo académico en una de las empresas del sector calzado, en este se tuvieron en cuenta los criterios de integralidad, apropiación teórica, uso de adecuados referentes teóricos, calidad de la información y referencias bibliográficas para seleccionar finalmente como productos académicos los que a continuación se comparten