

Empresa, gestión y desarrollo sostenible

Casos y estudios organizacionales



Erika María Londoño Montoya
Ledy Torcoroma Gómez Bayona
Compiladoras

ISBN: 978-958-8474-86-1

Empresa, gestión y desarrollo sostenible

Casos y estudios organizacionales



**UNIVERSIDAD DE
SAN BUENAVENTURA**



VIGILADA MINEDUCACIÓN

COLECCIÓN SEÑALES

Empresa, gestión y desarrollo sostenible

Casos y estudios organizacionales

Erika María Londoño Montoya
Ledy Torcoroma Gómez Bayona
Compiladoras

2019

Londoño Montoya, Erika María
Empresa, gestión y desarrollo sostenible: casos y estudios organizacionales /
Compilado por Erika María Londoño Montoya, Ledy Torcoroma Gómez Bayona.
--Medellín: Editorial Bonaventuriana, 2019
171 p. -- (Colección Señales)

Incluye referencias bibliográficas
ISBN: 978-958-8474-86-1

1. Empresa 2. Investigación organizacional 3. Desarrollo sostenible 4. Gestión 5. Turismo

658 (CDD 23)
E558

© Universidad de San Buenaventura Medellín



Colección Señales

Empresa, gestión y desarrollo sostenible. Casos y estudios organizacionales

Compiladoras: Erika María Londoño Montoya y Ledy Torcoroma Gómez Bayona.

©Autores: Erika María Londoño Montoya, Alejandra Guzmán Bencardino, Beatriz Mora González, Henry Tobón Montoya, Ledy Gómez-Bayona, Juan Camilo Cardona Montoya, Andrés Felipe Gómez Sánchez, Ángel Rodrigo Vélez Bedoya, Leidy Johana Restrepo Pérez, Karen Tatiana Tamayo Gómez.

Grupo de investigación: Casos y Estudios Organizacionales (CEO)
Facultad de Ciencias Empresariales
Universidad de San Buenaventura Medellín

Universidad de San Buenaventura
Colombia

© Editorial Bonaventuriana, 2019
Universidad de San Buenaventura Medellín
Coordinación Editorial Medellín
Carrera 56c n.º 51-110 (Medellín)
Calle 45 n.º 61-40 (Bello)
PBX: 57 (4) 5145600
editorial.bonaventuriana@usb.edu.co
www.usbmed.edu.co - www.editorialbonaventuriana.usb.edu.co

Coordinador editorial: Fraidy Alonso Alzate Pamplona
Asistente editorial: Fernando Carrillo
Corrección de estilo: Carlos Manuel Varón Castañeda
Diseño y diagramación: María Gretel Álvarez Giraldo

Las opiniones, originales y citas son responsabilidad de los autores. La Universidad de San Buenaventura Medellín salva cualquier obligación derivada del libro que se publica. Por lo tanto, ella recaerá única y exclusivamente sobre los autores.

Los contenidos de esta publicación se encuentran protegidos por las normas de derechos de autor. Prohibida la reproducción total o parcial de esta obra por cualquier medio, sin permiso escrito de la Editorial Bonaventuriana.

ISBN: 978-958-8474-86-1
Cumplido el Depósito Legal (Ley 44 de 1993, Decreto 460 de 1995 y Decreto 358 de 2000).
Diciembre de 2019

Agradecimientos

Nuestro más sincero agradecimiento a la Universidad de San Buenaventura sede Medellín por la oportunidad; a la Facultad de Ciencias Empresariales por la confianza depositada en el talento humano que integra los procesos académicos; y a los docentes investigadores por la disciplina, dedicación y responsabilidad con que asumieron el reto de plasmar sus experiencias investigativas y empresariales.



PREFACIO

La Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad San Buenaventura Medellín, en su compromiso con la formación de profesionales al servicio de las organizaciones, promueve la generación de contenidos académicos que aporten a la comprensión de los problemas organizacionales y ofrezcan alternativas de solución a ellos. Por ello, el propósito de este libro es identificar, a partir de diferentes enfoques teóricos, la evolución y el desarrollo de temas como el capital intelectual, el mercadeo y el conservadurismo contable, así como el turismo comunitario y el desarrollo sostenible. A su vez, esta compilación pretende contrastar los resultados en procesos de investigación desarrollados por académicos con la realidad empresarial, para formular alternativas de valor que permitan a los directivos construir planes organizacionales en beneficio de los diferentes grupos de interés con los que se interactúa en la gestión administrativa.

El contenido de este libro está dirigido a empresarios, docentes investigadores y estudiantes de pregrado y posgrado que tengan en sus preferencias los temas administrativos. Con el desarrollo de los capítulos que lo componen, se pretende dar claridad sobre aspectos que benefician la gestión de las organizaciones en cualquier sector económico, así como componer un material que sirva de guía para comprender aspectos teóricos, realidades empresariales



y estructuras metodológicas que pueden actuar como base para continuar en la exploración de temas similares en beneficio de la academia y la empresa.

La organización del contenido del libro se realizó bajo la lógica de articulación de cuatro temas: el capital intelectual y la creación de valor, por un lado; y las habilidades mercadológicas y el conservadurismo contable, por otro, aspectos clave en la gestión de las organizaciones para su desarrollo sostenible. A su vez, la estructura del libro se complementa con un capítulo orientado al sector turístico en tanto área de interés investigativo y académico en la Facultad que nos ocupa, y que constituye un sector crucial en el desarrollo del país. Los investigadores que hacen parte de esta iniciativa escritural fueron seleccionados por su experiencia en el desarrollo de proyectos de investigación en las ciencias empresariales, así como por la trazabilidad de los temas respecto del desarrollo sostenible de las organizaciones.



CONTENIDO

Prefacio	6
Introducción	12
Capítulo 1	18
Capital intelectual y la creación de valor para la sostenibilidad de las organizaciones <i>Erika María Londoño Montoya, Alejandra Guzmán Bencardino, Beatriz Mora González y Henry Tobón Montoya</i>	
Capítulo 2	60
Habilidades mercadológicas dentro de la gestión universitaria <i>Ledy Gómez-Bayona</i>	
Capítulo 3	85
Diferencias en el nivel de conservadurismo contable entre las principales economías americanas bajo los Estándares Internacionales de Información Financiera <i>Juan Camilo Cardona Montoya y Andrés Felipe Gómez Sánchez</i>	



Capítulo 4

120

Turismo comunitario y desarrollo sostenible
alternativo: caso del corregimiento
de Puerto Garza Narices del municipio
de San Carlos (Antioquia)

*Ángel Rodrigo Vélez Bedoya, Leidy Johana Restrepo Pérez
y Karen Tatiana Tamayo Gómez*

Reflexiones finales

168

Sobre los autores

170



LISTA DE TABLAS

Tabla 1.1. Análisis de modelos e índices de capital intelectual	29
Tabla 1.2. Procedimiento para el cálculo del VAIC	30
Tabla 1.3. Modelos de capital intelectual	36
Tabla 1.4. Elementos del modelo Universidad Western Ontario	38
Tabla 1.5. Metodología del modelo Universidad Western Ontario	38
Tabla 1.6. Descripción de los capitales del modelo	44
Tabla 1.7. Activos intangibles asociados a los capitales humano y estructural	46
Tabla 2.1. Concepto de mercadeo educativo	65
Tabla 3.1. Selección de la muestra por país	102
Tabla 3.2. Estadísticos descriptivos	103
Tabla 3.3. Conservadurismo del resultado por país	106
Tabla 3.4. Comparativo del conservadurismo del resultado entre países	108
Tabla 4.1. Resumen del inventario de recursos naturales del corregimiento de Puerto Garza Narices	140
Tabla 4.2. Matriz de evaluación del factor interno	141
Tabla 4.3. Matriz de evaluación del factor externo	143
Tabla 4.4. Objetivos y actores	151



LISTA DE FIGURAS

Figura 1.1. Clasificación de modelos de creación de valor	28
Figura 1.2. Fases para el cálculo del ROI	33
Figura 1.3. Modelo Universidad Western Ontario	37
Figura 1.4. Representación gráfica Modelo Canadian Imperial Bank	40
Figura 1.5. Modelo Nova	42
Figura 1.6. Representación gráfica del Navegador de Skandia	43
Figura 1.7. Balanced Scorecard	48
Figura 2.1. El estudiante como consumidor o cliente en mercadeo educativo	69
Figura 4.1. Matrices interna y externa MIME	145
Figura 4.2. Plano de influencia indirecta potencial MIIP	147
Figura 4.3. Grafo indirecto potencial	149
Figura 4.4. Matriz de actor por actor	153
Figura 4.5. Matriz de actor por objeto	155
Figura 4.6. Movilización de actores a favor de objetivos	156
Figura 4.7. Movilización de actores en contra de objetivos	157



INTRODUCCIÓN

El presente libro integra una colección de trabajos realizados por estudiantes y profesores de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad de San Buenaventura Medellín. Los capítulos presentan los resultados obtenidos en varios proyectos de investigación que se han desarrollado durante los últimos tres años, relacionados con temáticas que contribuyen al desarrollo sostenible de las organizaciones y representan casos y estudios respecto de varias de ellas, derivados de tres líneas de investigación: economía y finanzas internacionales; micro, pequeñas y medianas empresas (mipymes); y emprendimiento y turismo.

La naturaleza de las temáticas desarrolladas está acorde con las líneas del Grupo de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales en Casos y Estudios Organizacionales – CEO, las cuales buscan realizar estudios generadores de conocimiento sobre las variables organizacionales encaminadas a facilitar los procesos de gestión que contribuyan al desarrollo, la sostenibilidad y la competitividad de organizaciones. Cabe anotar aquí que se entiende por ‘organización’ un sistema cuya estructura se diseña para que todos los recursos humanos, financieros, físicos, tecnológicos, de información y otros, de manera coordinada y ordenada estén soportados en un conjunto de normas encaminadas al logro de metas y objetivos (Ferrell, Hirt, Ramos, Adriaenséns & Flores, 2004).



El libro está organizado en cuatro capítulos, desarrollados sobre ejes temáticos que representan aspectos fundamentales para la gestión sostenible de las organizaciones. En todos ellos se presentan resultados de investigaciones en las que se abordaron aspectos claves para la sostenibilidad de las organizaciones a partir de una mirada sistémica, en busca de integrar todas las variables; se describen a continuación.

1. *Capital intelectual y la creación de valor para la sostenibilidad de las organizaciones*: se presenta en este capítulo el conjunto de activos intangibles, recursos y capacidades, presentes en las organizaciones, que generalmente están invisibles u ocultos, lo que dificulta su identificación y más aún su gestión, pero que según las investigaciones en este campo, representan grandes ventajas competitivas para el desempeño de las organizaciones y la creación de valor, a niveles financiero y no financiero (Pertusa-Ortega, Zaragoza-Sáez & Claver-Cortés, 2010; Santos Cid, 2016). Los autores describen la importancia de la gestión del conocimiento en las organizaciones, así como de los activos intangibles. Asimismo, analizan y clasifican los modelos existentes para cuantificar la creación de valor generada por los activos de conocimiento —o capital intelectual—, discutiéndolos en función de su alcance, e identifican tres enfoques (modelos financieros, modelos de capital intelectual y modelos de rendimiento y desempeño).
2. *Habilidades mercadológicas dentro de la gestión universitaria*: el capítulo muestra la importancia del mercadeo en las organizaciones académicas para el desarrollo de una gestión competitiva, que genere valor para lograr mejores



resultados en el número de aspirantes inscritos y en la satisfacción y retención de estudiantes actuales (Bydanova, Mushketova & Rouet, 2015). Los autores identifican la productividad científica en cuanto al mercado educativo, la evolución en el tema de mercadeo y mezcla de mercadeo educativo, y la forma como se aplican estos estudios en las organizaciones académicas para mejorar los indicadores de sostenibilidad.

3. *Diferencias en el nivel de conservadurismo contable entre las principales economías americanas bajo los Estándares Internacionales de Información Financiera*: en este capítulo se pone en discusión si las compañías son más ágiles al incorporar las malas noticias frente a las buenas en el resultado contable. Los autores utilizan modelos de regresión propuestos por Ball, Kothari y Robin (2000) y Basu (1997), aplicados en compañías de las principales economías americanas que utilizan los Estándares Internacionales de Información Financiera para el reporte de sus cuentas anuales, analizándolos de forma comparativa.
4. *Turismo comunitario y desarrollo sostenible alternativo: caso del corregimiento de Puerto Garza Narices del municipio de San Carlos (Antioquia)*: se discute en el capítulo la importancia de este sector, así como la necesidad de crecimiento sustentable e inclusivo, que priorice la preservación del entorno natural y de las comunidades locales a través de factores como ambiente favorable, políticas de viajes y turismo y condiciones, infraestructura y recursos naturales y culturales (World Economic Forum, 2017). Los autores presentan el diseño de un plan estratégico comunitario de turismo,



en clave prospectiva/participativa, acorde a la vocación y el potencial turístico del corregimiento nombrado, como herramienta de construcción de futuro económico y pacífico del territorio, a través de la prospectiva como herramienta para detonar el sentido de urgencia por construir el destino común del territorio de forma participativa (Vélez Bedoya, García Castaño, Naranjo Ocampo, Gómez Giraldo & Pérez Garcés, 2012); y como técnica para construir una visión compartida por parte de todos los actores que intervienen en dicho espacio (Godet, 1993; Vélez Bedoya, 2014).

En el desarrollo de la obra emergen términos como ‘capital intelectual’, ‘creación de valor’, ‘mercadeo educativo’, ‘conservadurismo contable’, ‘turismo sostenible’ y ‘responsabilidad social’, los cuales esperamos ver convertidos en objetos de reflexión y abordaje en trabajos de investigación futuros. Es nuestra intención que el lector encuentre en este libro nuevas ideas, reflexiones y concientizaciones para abordar el tema de las organizaciones y sus variables de manera holística, así como inspiraciones para entender una nueva forma de gestión de los recursos en toda la estructura organizacional —sin importar su naturaleza—, en beneficio de la sostenibilidad y la competitividad.



REFERENCIAS

- Ball, R., Kothari, S. . & Robin, A. (2000). The effect of international institutional factors on properties of accounting earnings. *Journal of Accounting and Economics*, 29(1), 1–51. [https://doi.org/10.1016/S0165-4101\(00\)00012-4](https://doi.org/10.1016/S0165-4101(00)00012-4)
- Basu, S. (1997). The conservatism principle and the asymmetric timeliness of earnings. *Journal of Accounting and Economics*, 24(1), 3–37. [https://doi.org/10.1016/S0165-4101\(97\)00014-1](https://doi.org/10.1016/S0165-4101(97)00014-1)
- Bydanova, E., Mushketova, N. & Rouet, G. (2015). The Russian market of university services: Social and demographic aspects. *International Journal of Educational Management*, 29(4), 395–407. DOI: <https://doi.org/10.1108/IJEM-08-2013-0119>
- Ferrell, O. C., Hirt, G. A., Ramos, L., Adriaenséns, M. & Flores, M. A. (2004). *Introducción a los negocios en un mundo cambiante*. México: McGraw-Hill.
- Godet, M. (1993). *De la anticipación a la acción. Manual de prospectiva y estrategia*. Barcelona: Marcombo.
- Pertusa-Ortega, E. M., Zaragoza-Sáez, P. & Claver-Cortés, E. (2010). Can formalization, complexity, and centralization influence knowledge performance? *Journal of Business Research*, 63(3), 310–320. DOI: <https://doi.org/10.1016/J.JBUSRES.2009.03.015>



- Santos Cid, C. M. (2016). Capital intelectual. Aspectos para su determinación en la Organización Nacional de Bufetes Colectivos. *Cofin Habana*, 10(2), 250–264.
- Vélez Bedoya, A. R. (2014). Prospectiva turística en el municipio de Bello Antioquia. En C. W. Mera Rodríguez (Ed.), *Prospectiva territorial y urbana: retos y desafíos para la construcción social de territorios de futuro* (pp. 349–370). Bogotá: Universidad Nacional Abierta y a Distancia.
- Vélez Bedoya, A. R., García Castaño, A. N., Naranjo Ocampo, L. H., Gómez Giraldo, C. & Pérez Garcés, H. (2012). *Evolución y desarrollo del turismo en el corregimiento de Santa Elena: estado del arte*. Medellín: Universidad de San Buenaventura Medellín.
- World Economic Forum. (2017). *The Travel & Tourism Competitiveness Report 2017. Paving the way for a more sustainable and inclusive future*. Ginebra: World Economic Forum.

CAPÍTULO 1

Capital intelectual y la creación de valor para la sostenibilidad de las organizaciones

*Erika María Londoño Montoya
Alejandra Guzmán Bencardino
Beatriz Mora González
Henry Tobón Montoya*