

# RED@ctor

Un horizonte en construcción

N.º 10  
ISSN -1900-2297  
2010 Año 6



Dirección de Investigaciones



Uptc  
Universidad Pedagógica y  
Tecnológica de Colombia



El Centro de Investigaciones y Formación Avanzada de la UPTC Seccional Duitama, ofrece para el primer semestre de 2011 los siguientes diplomados:

- Redes Aereas de Distribución de Energía - Convenio EBSA E.S.P
- Sistemas Integrales de Gestión de la Calidad Convenio ACIEM
- Año de Pedagogía- para Docentes no Licenciados
- Diseño y Desarrollo de Producto Artesanal
- Salud Ocupacional en Seguridad Industrial
- Gestión Integral de Seguros - Convenio RSA
- Gestión y Desarrollo del Talento Humano
- Responsabilidad Social Empresarial
- Informática Educativa
- Guianza Turística

Mayores Informes e Inscripciones:



UPTC Duitama

Carrera 18 Calle 23. Edif. Administrativo. Ofc. 104.

Tel. 7624433 Ext. 118.

Telefax: 7 600076. Cel: 310313588. [cifad@uptc.edu.co](mailto:cifad@uptc.edu.co)

# EDITORIAL

## UPTC SECCIONAL DUITAMA: UN BALANCE DE DOS AÑOS

Para hacer un balance rápido y debidamente soportado de la gestión al frente de la seccional en los últimos dos años, es necesario recurrir a los hechos que más han impactado a nuestros sentidos y que saltan a la vista sin necesidad de un análisis profundo. Por eso, sin entrar en detalles, el siguiente es el resumen del acontecer de la UPTC seccional Duitama durante la vigencia 2009-2010.

**PARA PENSAR:** Más que negativo, son los males que se han enquistado en nuestra seccional, los que por fortuna no han hecho metástasis pero siguen dando mucho que pensar aquí y allá:

- ☐ La actitud de algunos docentes anclados en el discurso de los años setenta, que no se han dado cuenta (por su falta de información), que estamos en el año 2010, en un mundo globalizado (gústenos o no), en el cual las demás Universidades están ganando terreno en todo aspecto, mientras aquí se diserta sobre asuntos históricos y de sentimiento, pero intrascendentes.
- ☐ La falta de compromiso de ciertos docentes de planta con muchos años en la UPTC, cuyo aporte a la institución que les ha dado todo, se queda en la oposición sistemática. Si estos docentes entendieran que la verdadera productividad académica, consistente en publicar artículos, libros, gestionar cursos de extensión o sencillamente mediante su capacitación en buenos programas de posgrado, les ayuda a mejorar sus ingresos, seguramente no se dedicarían a amargarse la vida haciéndoles cuentas a los docentes que si producen.
- ☐ La actitud de algunos estudiantes que creen que su futuro está en las tiendas y que el más reconocido es quien más bebe. ¡Qué grave error!. Aún no se dan cuenta que el mercado laboral exige profesionales cada vez mejor capacitados, para enfrentar un mundo complejo y difícil, y la preparación para enfrentarlo no se logra allí en los tomaderos.
- ☐ La política de la sede central hacia las seccionales, que no les ha permitido su autonomía y desarrollo. Por lo que se espera que la próxima administración central asuma una actitud diferente con relación a este tema.

**LO POSITIVO.** Por fortuna, siempre serán más importantes las cosas buenas y en este sentido vale la pena resaltar y agradecer:

- ☐ El trabajo de la(o)s Directora(e)s de Escuela, que contra viento y marea lograron organizar sus unidades académicas y entregaron una reforma curricular concertada con los estamentos universitarios, que será la carta de navegación para estos programas durante los próximos años.
- ☐ La gestión de los Directores de Posgrados y CIFAD, quienes trabajaron arduamente en estos dos años, para rescatar estas unidades, que estuvieron sumidas en pésimas condiciones económicas y administrativas durante administraciones anteriores.
- ☐ Logros muy importantes en materia de infraestructura, como la remodelación del auditorio Gustavo Pinzón, criticada inicialmente sin razones, pero finalizada con éxito, demostrando la conveniencia de haberlo hecho; la implementación del CNC, que será el eje de formación para los estudiantes de procesos de Ingeniería Electromecánica, Diseño Industrial y Licenciatura en tecnología; la remodelación de la cancha de baloncesto, la adecuación del kiosco de los estudiantes, la construcción de un ciclerero y la destinación de un sitio para las motos, obras muy próximas a iniciar.

Por otra parte, con el fin de dar respuesta a una preocupación sentida de toda la comunidad en el tema de la seguridad y los constantes problemas en el esquema de celaduría de la Universidad, se proyecta como ayuda para el personal de vigilancia, un control de ingreso para impedir que personas ajenas a la institución ingresen a expender drogas o robar, este sistema será explicado próximamente, para que toda la comunidad conozca su funcionamiento pues será la herramienta para combatir la delincuencia que hoy azota nuestra seccional.

En términos generales, con la satisfacción del deber cumplido podemos decir hoy día, en materia de gestión en la UPTC Duitama, ¡Bien hecho!

Celso Antonio Vargas Gómez  
Decano UPTC Seccional Duitama

# Red@ctor

Un Horizonte en Construcción

**Directivos Universidad  
Pedagógica y Tecnológica de  
Colombia**

**Dr. Alfonso López Díaz**

Rector

**Dr. Wilson Alcides Valenzuela  
Pérez**

Vicerrector Académico

**Dr. Manuel Humberto**

**Restrepo Domínguez**

Director de Investigaciones

**Mg. Celso Antonio Vargas  
Gómez**

Decano Facultad Seccional  
Duitama

**Dr. José Contreras Benítez**

Director Escuela de Posgrados

Facultad Seccional Duitama

**Mg. Adán Bautista Morantes**

Director Centro de

Investigación y Formación

Avanzada de Duitama - CIFAD



# Contenido

**"UNA MIRADA A LA GLOBALIZACIÓN" 4**

---

**CREACIÓN Y DESARROLLO DE LA  
CENTRAL DE RESERVAS PARA HOTELES  
ESTELAR MEDIANTE TECNOLOGÍA DE  
CONTACT CENTER 6**

---

**REFLEXIONES ENTORNO A LA  
INVESTIGACIÓN EN TURISMO  
UN PANORAMA GENERAL 14**

---

**FORMACIÓN DE SEMILLEROS:  
REFLEXIONES DESDE EL QUEHACER  
INVESTIGATIVO 19**

---

**EL ESTRÉS UNA ENFERMEDAD QUE NOS  
AFECTA A TODOS 22**

---

**HASTA LA ÚLTIMA GOTA 24**

---

**PREAMBULO SOBRE UN FIN, QUE AÚN SE  
PUEDE CAMBIAR 26**

---

**ACERCA DE MATRIMONIOS 27**

---

# Red@ctor

Un Horizonte en Construcción

## Comité Editorial

**Dr. Flavio Humberto Fernández**  
Escuela Licenciatura en Tecnología

**Dr. Julio Enrique Duarte**  
Escuela Licenciatura en Tecnología

**Dr. Nelson Castillo Ayala**  
Área General

**Dr. Carlos Guillermo Carreño Bodensiek**  
Escuela Ingeniería Electromecánica

**Mg. Pedro Ignacio Moya Espinosa**  
Escuela Administración Turística y Hotelera

**Mg. Sandra Patricia Cárdenas Ojeda**  
Escuela Licenciatura en Matemáticas y Estadística

**Mg. José Alejandro Cleves Leguizamo**  
Escuela Administración de Empresas Agropecuarias

**Esp. Nubia Consuelo Cortes Rodríguez**  
Escuela Administración Turística y Hotelera

**A.I. Flor Marlen Avila Guerrero**  
Joven Investigadora Grupo Construyendo Comunidad  
Educativa  
Escuela Administración Industrial

**D.I. Andrea Jimena Cepeda Díaz**  
Joven Investigadora Grupo Muisuata  
Escuela Administración Turística y Hotelera

## El Redactor

Edición No. 10 – Año 6

ISSN 1900-2297

© 2010 Copyright UPTC

Todos los Derechos Reservados

Prohibida su reproducción por cualquier medio sin  
autorización escrita del Copyright

## Diagramación y Fotografía

D.I. Andrea Jimena Cepeda Díaz

## Impresión

Imprenta Universidad Pedagógica y Tecnológica de  
Colombia - Tunja.

Las opiniones expresadas en los artículos firmados son de  
exclusiva responsabilidad de sus autores.

## “Una Mirada a la Globalización”

Pedro Ignacio Moya Espinosa\*

### Resumen

El presente artículo pretende hacer una reflexión frente al fenómeno de la globalización, donde se puede ver que se constituye en el más alto escalón de la internacionalización derivada de aspectos tecnológicos, políticos, culturales y económicos. Con la mirada a la globalización se espera mostrar la importancia del tema destacando que es preferible ser miembro activo en la globalización y no ser miembro pasivo o globalizado.

**Palabras clave:** Aldea, consumo, fronteras, hegemonía, internacionalización, integración, triarquía.

### Abstract

This article tries to make a reflection about the globalization phenomenon, where we can see that it is the highest step of the internationalization arising from the technological aspects, political, cultural and economic issues. Looking at the globalization, it's very important to focus on the main topic, being an active and not passive or globalized member.

**Keywords:** Village, consumption, borders, hegemony, globalization, integration, triarquía.

### Introduction

Globalización, interpretada como una tendencia de los mercados y de las empresas a extenderse alcanzando una dimensión mundial que sobrepase las fronteras nacionales. La globalización es un término que va de la mano de la palabra integración de países, regiones, mercados, economías, costumbres, culturas, entre otros. Se trata de un proceso que ocurre y se observa a nivel mundial. Para Marshall McLuhan (2000), la globalización es el libre mercado de la Aldea Global. Para Keniche Ohmae (1996), es “Pensar globalmente pero actuar localmente”. Lo cierto es que la sociedad actual está experimentando la apertura de sus mercados en los contextos globales, actividad que se inicia en Colombia sobre los años 90s, pero que tiene sus orígenes internacionales en la expansión del capitalismo en las prácticas imperiales que comenzaron con las conquistas europeas de ultramar en siglo XV, relanzadas con la Revolución Industrial del siglo XIX, crearon un modelo en el que hoy se hace especial énfasis, y que se denomina globalización. Dinámica que desde el orden económico, estimula preferentemente una demanda más homogeneizada de los consumidores a nivel internacional y variados tipos de asociaciones, alianzas y conexiones.

Actualmente, este proceso está acompañado también de disposiciones de orden político y cultural que conforman en el escenario mundial, una nueva definición de los papeles que cumplen los gobiernos, estados, empresas, organizaciones no gubernamentales (ONGs), entre otras. En los lineamientos estratégicos de poder y en la concentración de esfuerzos por no claudicar ante la meta última y salvadora de conquistar mercados mundiales que trasciendan las economías nacionales. Esto lleva a una competencia donde lo único que importa es lograr mejor calidad y cantidad de producción para alcanzar más mercados.

La mayor articulación de las economías de mercado se cumple por varios factores: a través del crecimiento de la inversión extranjera directa, el aumento de las empresas de responsabilidad compartida (*Joint Venture*), y la integración de los mercados financieros internacionales. Gracias al mayor flujo de información (conectividad), el mercado de capitales goza de una apertura que le permite operar más allá de las regulaciones nacionales. El aumento del capital de corto plazo dentro del flujo global de capital internacional genera mayores posibilidades de inestabilidad económica y social.

La globalización como proceso económico, tecnológico, social y cultural a gran escala, consiste en la creciente comunicación e interdependencia entre los distintos países del mundo unificando sus mercados, sociedades y culturas, a través de una serie de transformaciones sociales, económicas y políticas que les dan un carácter global. La globalización es a menudo identificada como un proceso dinámico producido principalmente por las sociedades que viven bajo el capitalismo democrático o la democracia liberal y que han abierto sus puertas a la revolución informática, plegando a un nivel considerable de liberalización y democratización en su cultura política, en su ordenamiento jurídico y económico nacional, y en sus relaciones internacionales.

Este proceso originado en la Civilización Occidental y que se ha expandido alrededor del mundo en la últimas décadas de la Edad Contemporánea (segunda mitad del siglo XX) recibe su mayor impulso con la caída del comunismo y el fin de la Guerra Fría, y continúa en el siglo XXI. Se caracteriza en la economía por





mercado mundial donde los modos de producción y los movimientos de capital se configuran a escala planetaria (Nueva Economía) cobrando mayor importancia el rol de las empresas multinacionales y la libre circulación de capitales junto con la implantación definitiva de la sociedad de consumo. El ordenamiento jurídico también siente los efectos de la globalización y se ve en la necesidad de uniformizar y simplificar procedimientos y regulaciones nacionales e internacionales con el fin de mejorar las condiciones de competitividad y seguridad jurídica, además de universalizar el reconocimiento de los derechos fundamentales de ciudadanía.

En lo cultural, la globalización se caracteriza por ser un proceso que interrelaciona las sociedades y culturas locales en una cultura global (Aldea global), al respecto existe divergencia de criterios sobre si se trata de un fenómeno de asimilación occidental o de fusión multicultural.

En lo tecnológico la globalización depende de los avances en la conectividad humana (transporte y telecomunicaciones) facilitando la libre circulación de personas y la masificación de las TIC y el Internet.

En el plano ideológico los credos y valores colectivistas y tradicionalistas causan desinterés generalizado y van perdiendo terreno ante el individualismo y el cosmopolitismo de la sociedad abierta. Mientras tanto en la política los gobiernos van perdiendo atribuciones ante lo que se ha denominado sociedad red, el activismo cada vez más gira en torno a las redes sociales, se ha extendido la transición a la democracia contra los regímenes despóticos, y en políticas públicas destacan los esfuerzos para la transición al capitalismo en algunas de las antiguas economías dirigidas y en economías subdesarrolladas de algunos países aunque con distintos grados de éxito. Geopolíticamente el mundo se debate entre la unipolaridad de la superpotencia estadounidense y el surgimiento de nuevas potencias regionales, y en relaciones internacionales el multilateralismo y el poder blando se vuelven los mecanismos más aceptados por la comunidad internacional.

Para hacer una mejor reflexión frente al fenómeno de la globalización de la economía, o el mercado de economías abiertas, es importante subdividir la globalización en fenómenos imperantes tales como:

-Distensión, que se manifiesta en tres etapas claves, así: **Primera etapa**, la desaparición del mundo bipolar tradicional (1945-1962), entre Estados Unidos consolidado hegemónicamente a la cabeza de los países altamente desarrollados por que sus ciudades no se vieron afectadas por la guerra al contrario de la devastación sufrida por las principales ciudades europeas y japonesas; y la Unión Soviética como rectora del bloque comunista. **Segunda etapa**, la aparición de la multipolaridad donde se ve el nacimiento de un tercer bloque denominado el Tercer Mundo, conformado por los países de Latinoamérica, África y la mayoría de los de Asia. La Multipolaridad (1962-1972) a partir de la crisis de los misiles cubanos y que se prolonga hasta mediados de los 80s. **Tercera etapa**, era actual (1972- a la fecha), a partir de la crisis del petróleo en 1972, caracterizada por la transición de lo bipolar a lo multipolar, es decir, el momento en que se elimina la idea de una sola potencia hegemónica y se crea el concepto de interdependencia, que a su vez trae como consecuencia una fuerte competencia industrial, tecnológica y económica junto con una pugna ideológica dirigida por los bloques actuales, que son: Estados Unidos y el tratado de libre comercio de América del Norte (TLCAN). Alemania y la Unión Europea (UE). Japón y la Cuenca del Pacífico. Bien podría hablarse de una triarquía, e incluso una pentarquía, si se integrase Rusia y China.

- La desvinculación de la producción industrial en relación con el empleo, ya que la industria de primer orden sustituye al mayor número de empleados con el uso de la tecnología, situación que conduce a la especialización y la cualificación de la mano de obra y a la investigación e innovación permanente como eje dinamizador de la competitividad.

- El predominio de la economía simbólica en cuanto a los movimientos de capital y de tipos de cambio con respecto a la especulación de la economía real que se deriva de la producción y el comercio de bienes y servicios, con efectos tales como que el precio, la calidad, se constituyen en decisivos en una economía abierta caracterizada por el mercado del consumo.

- El resurgimiento de la conectividad y la telemática (informática aplicada a larga distancia), herramientas no solo útiles, sino indispensables en un mundo competitivo que requiere rapidez, principalmente en la información y en la satisfacción del cliente, constantes de la globalización.

- Las economías de escala, con grandes volúmenes de producción, alta tecnología y bajos precios, aspectos que definen la competitividad y la globalización.

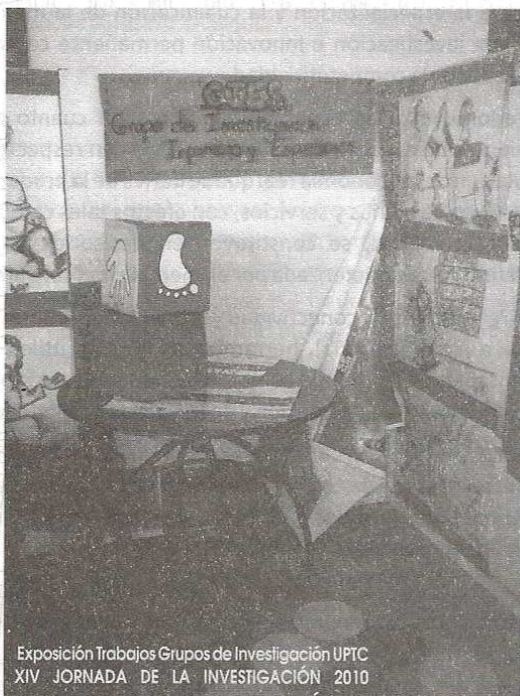
- La multiculturalidad, que en la globalización se puede considerar como la integración de modos de vida, dialectos, tradiciones, mitos, leyendas, hábitos, rutinas, costumbres, que las sociedades van adquiriendo como consecuencias de la facilidad y la rapidez de la información, los productos y servicios.



### Bibliografía

- ❑ AGUILAR MONTEVERDE, Alonso. Globalización y Capitalismo. México: Plaza & Janés, 2002.
- ❑ BAUMAN, Zygmunt. La globalización: consecuencias humanas. Segunda edición en español. México: Fondo de Cultura Económica, 2002.
- ❑ BERRUMEN, Sergio A. Negocios Internacionales en un Mundo Globalizado. Editorial CECSA. Madrid 2009.
- ❑ BRÜNNER, José Joaquín. Globalización cultural y posmodernidad. Primera reimpression. Santiago de Chile: Fondo de Cultura Económica, 1989.
- ❑ FERRER, Aldo. Hechos y ficciones de la globalización, Fondo de Cultura Económica, Buenos Aires, 1997.
- ❑ FRIEDMAN, Thomas L. The World Is Flat: A Brief History of the Twenty-first Century, Farrar, Straus and Giroux, Nueva York, 2005, (versión en español: La tierra es plana, una breve historia del siglo XXI).
- ❑ GHEMAWAT, Pankaj, Redefiniendo la globalización: la importancia de las diferencias en un mundo globalizado. Ediciones Deusto, Barcelona, 2008.
- ❑ GIDDENS, Anthony, Europa en la era global, Ediciones Paidós Ibérica, 2007.
- ❑ GODIO, Julio. El mundo en que vivimos: un ensayo sobre el derrumbe del socialismo real y el significado de la autorrevolución del capital, Editorial Corregidor, Buenos Aires, 2000.
- ❑ IANNI, Octavio. Teorías de la globalización. México: Siglo XXI Editores, 1996.

\*Administrador de Empresas. Especialista en Alta Gerencia en Mercadotecnia. Magister en Ciencias A Desarrollo Empresarial. Coordinador Grupo de Investigación Emprender ATH.



Exposición Trabajos Grupos de Investigación UPTC  
XIV JORNADA DE LA INVESTIGACIÓN 2010

## CREACIÓN Y DESARROLLO DE LA CENTRAL DE RESERVAS PARA HOTELES ESTELAR MEDIANTE TECNOLOGÍA DE CONTACT CENTER

Ibeth Daihana Leal Chaparro  
Directora: Luz Clemencia Calvache Archila,  
U.P.T.C.

**Resumen:** En este trabajo se formulo la creación y desarrollo de la central de reservas para Hoteles Estelar mediante tecnología de Contac Center.

**Palabras clave:** asesor, capacitación, central de reservas, implementación socialización

**Abstract:** This paper sets the creation and development of the booking center for Estelar Hotels by using Contact Center technology.

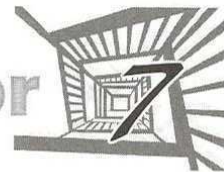
**Keywords:** consultant, training, booking center, implementation, socialization.

### INTRODUCCIÓN

Hoteles Estelar nació en el año de 1968, empresa vallecaucana filial de Corficolombiana, constituyó la firma Pro-hoteles S.A, luego Hoteles Estelar S.A cuyo primer proyecto fue la construcción del hotel intercontinental de Cali, que brindó un excelente servicio de alojamiento para los VI Juegos Panamericanos realizados en esa ciudad. A lo largo de sus 41 años, Hoteles Estelar se ha consolidado como una de las empresas hoteleras más importantes de Colombia, acreditado con 17 hoteles en ciudades como Bogotá, Cali, Medellín, Manizales, Cartagena, Santa Marta, Paipa y Buenaventura y un hotel en Arequipa Perú, es una empresa en permanente evolución.

A causa de los procesos independientes llevados en cada uno de los hoteles al momento de reservas se han encontrado inconvenientes de servicio, información, dificultad de realización del proceso por parte de los clientes, personal no especializado en el área, lo cual contribuye en gran medida a que las ventas no tengan el crecimiento esperado ya que en el entorno actual, altamente competitivo, la rentabilidad y posibilidades de éxito a largo plazo de una empresa, dependen de maximizar la atención en cada uno de sus clientes.

Las directivas de Hoteles Estelar han determinado la necesidad de mejorar el proceso de Reservas, mediante una adecuación más eficiente del recurso humano y tecnológico, a través de la creación de un Contact Center, de esta manera, tener personal dedicado exclusivamente en reservas especializado en cada área como reservas para grupos, canales electrónicos, aerolíneas, etc también mejorar la capacidad de atención y servicio al cliente, conocimiento de sus necesidades y



requerimientos gracias la atención personalizada y a este tipo de tecnología que permite grabación del 100% de las llamadas y mejora del canal de comunicación con el cliente y futuro huésped.

Hoteles Estelar es una de las cadenas hoteleras más grandes en el ámbito nacional; deja claro que su servicio en todas sus áreas debe ser óptimo, actualmente la cadena de Hoteles Estelar no cuenta con un sistema centralizado de reservas, lo cual ha generado inconvenientes de tipo operativo y de servicio por la falta de atención del teléfono en todos los hoteles, se reciben continuas quejas de clientes que marcan varias veces y no logran comunicarse, además no logran llegar rápida y directamente al área de reservas.

La cadena no cuenta con un número telefónico exclusivo de reservas, sino que actualmente las llamadas deben pasar primero por el conmutador, haciendo que muchas de ellas se pierdan en la comunicación, lo cual genera inconvenientes ya que el perfil del cliente Estelar es de tipo corporativo en su mayoría, su atención no puede tardar. El recurso humano se encuentra sin el entrenamiento necesario, sin las herramientas tecnológicas adecuadas, sin perfil comercial, lo cual también contribuye a que el crecimiento de las ventas no sea el deseado.

El objetivo general es implementar un sistema de reservas Contact Center en la oficina principal de Bogotá, que permita el mejoramiento del actual proceso de reservas, en la cadena Hoteles Estelar Colombia.

Entre los objetivos específicos se tiene:

- Implementar una central de reservas (Contact Center) en Bogotá, que se encargue de desarrollar el proceso, para la cadena Hotelera del país.
- Crear el cargo de asesor de reservas, mediante el diseño de perfil y funciones, que serán llevados a cabo por la oficina de Contact Center.
- Documentar las diferentes capacitaciones en funciones procesos y procedimientos al personal de reservas en el sistema Contact Center.
- Socializar el sistema de reservas Contact Center, con el personal especializado, con el fin de mejorar la relación cliente-asesor.

## 1. METODOLOGÍA

### 1.1 TIPO DE ESTUDIO

El proyecto fue desarrollado mediante un proceso de investigación descriptiva y exploratoria con información recolectada directamente del proceso actual de reservas en

Hoteles Estelar, y de este modo llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas en el departamento de reservas, no solo limitando la investigación a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Finalmente, analizando minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento en el área.

### 1.2 FUENTES DE INFORMACIÓN

**1.2.1 Fuentes de Información Primaria:** Datos obtenidos "de primera mano", por el propio investigador o, en el caso de búsqueda bibliográfica, por artículos científicos, monografías, tesis, libros o artículos de revistas especializadas originales, no interpretados, usando los siguientes métodos:

- Capacitación brindada por funcionarios de Hoteles Estelar
- Observación directa, con visitas al hotel La Fontana, Suites Jones, La feria y Apartamentos Estelar, tomando en cuenta el proceso que se sigue actualmente con las reservas; junto al personal en el desempeño de sus funciones, de este modo se puede obtener toda la información acerca de los procesos.
- Entrevistas informales al personal encargado de efectuar las operaciones, con sus respectivas actividades.

**1.2.2 Fuentes de Información Secundaria.** Son los que se toman de registros procesados por otro investigador. Se consultaron textos especializados para el complemento de la información entre ellos Internet, libros relacionados con el tema. Igualmente, documentación suministrada por la empresa y asesorías por parte de la gerencia del departamento comercial de mercadeo y ventas, recepción y gerencia de revenue y reservas.



Exposición Trabajos Grupos de Investigación UPTC  
XIV JORNADA DE LA INVESTIGACIÓN 2010



### 1.3 ETAPAS DE DESARROLLO DEL PROYECTO

**Etapa 1:** Proceso de la creación de la central de reservas de Hoteles Estelar, realizada por medio de la compañía de *outsourcing* Ventas y Servicios S.A, con tecnología de contact center, definiendo qué se debe tener, qué se debe hacer y qué fases se deben seguir para dicho proceso, con información recolectada de acuerdo con factores de planta y servicio ajustable a las necesidades de la central de reservas.

**Etapa 2:** Diseño de perfiles y creación de cargos de acuerdo con las especializaciones que se desean tener para lograr el mejor servicio, mediante análisis de las diferentes necesidades de recurso humano y labores a desempeñar para lograr la satisfacción del cliente.

**Etapa 3:** Capacitación en funciones procesos y procedimientos al personal de reservas en el sistema Contact Center, teniendo en cuenta el sistema OPERA, creando un flujo de procesos dependiendo de las necesidades y especializaciones de los cargos, estableciendo instructivos de procedimientos, listas de chequeo, y guiones, con apoyo de MICROS empresa desarrolladora del sistema OPERA, así como también de realización de fam trips a los diferentes hoteles para conocimiento de producto y talleres en ventas.

**Etapa 4:** Implementación de la Central de reservas para Hoteles Estelar mediante tecnología Contact Center, con el número de empleados necesarios, instalación de tecnología y programa OPERA, publicidad en diferentes medios de las nuevas líneas telefónicas, y constantes actualizaciones.

### 2. IMPLEMENTACIÓN DE LA CENTRAL DE RESERVAS (CONTACT CENTER) EN BOGOTÁ.

Para iniciar el proceso de la implementación de la central de reservas para Hoteles Estelar S.A, se hizo necesario la contratación de la empresa de *outsourcing* Ventas y Servicios S.A, la cual ofrece la capacidad tecnológica necesaria para el funcionamiento de un contact center, con tecnología IP, también ofrece el espacio físico de trabajo para la central de reservas, contando también por medio de la misma con la contratación de personal y nómina. Para esto fue necesario el conocimiento de las necesidades tecnológicas que requiere un contact center y la definición de las soluciones a que se debe llegar para el buen funcionamiento de la central de reservas y sus objetivos, también se tuvo en cuenta la reducción de costos que representaría para la cadena.

**Solución de Contact Center:** Es una solución de comunicaciones compuesta de hardware y software que cuenta con una amplia gama de funcionalidades para la gestión efectiva del ciclo completo de interacción con el cliente, la cual ofrece:

- Enrutamiento de llamadas por voz entrante
- Enrutamiento de llamadas por voz saliente
- Enrutamiento de correo electrónico, Fax y SMS
- Asignación según Habilidades
- Pantalla Emergente Sincronizada de Integración de Telefonía por PC
- Información en tiempo real y preparación de informes históricos
- Respuesta Interactiva por Voz (IVR)
- Grabación de llamadas entrantes / salientes en un 100%

Lo cual permite:

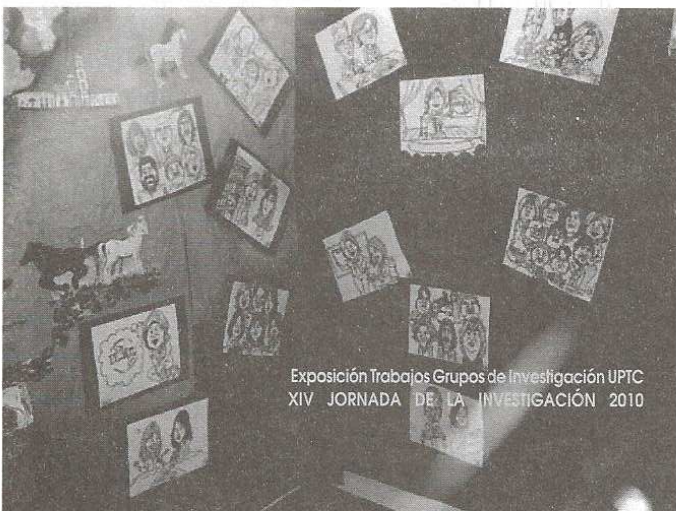
Conocer los volúmenes de llamadas y sus implicaciones, todas las variables métricas como son: volúmenes de llamadas entrantes, salientes, perdidas, tiempo de duración de la llamada, horas pico, etc.

Distribuir las llamadas entre los asesores que contestan, dependiendo de la especialidad que el cliente requiere para ser atendido de una forma memorable, por ejemplo, identificar si el cliente es una empresa, una agencia, un cliente particular, si necesita una reserva individual, un grupo, un cambio, dar una sugerencia, colocar un reclamo y así mismo, lograr especializar al personal por funcionalidades.

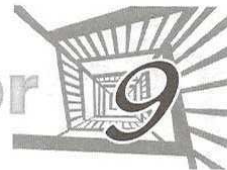
Grabar el 100% de las llamadas tanto salientes como entrantes, lo que permite hacer procesos de calidad, afinando la estrategia de venta que se debe utilizar al atender a un cliente por este medio.

Ofrecer comodidad para atender las llamadas, usando diademas de alto desempeño, que le permita al asesor concentrarse en la venta, tener sus manos libres, suprimir el ruido ambiente, logrando que el cliente se sienta mejor atendido.

Teniendo en cuenta esta solución se evaluó que esta tecnología pudiera ser prestada por Ventas y Servicios S.A, el cual maneja el sistema E- PRO, que permite que estas funciones sean



Exposición Trabajos Grupos de Investigación UPTC  
XIV JORNADA DE LA INVESTIGACIÓN 2010



llevadas a cabo, al igual que la prestación de computadores con el este sistema, la instalación del sistema OPERA que maneja la cadena para la realización en sistema de las reservas, diademas para los asesores de reservas y diferentes elementos necesarios.

Con este diseño del sistema que se desea obtener se tuvo en cuenta las necesidades tecnológicas y de telefonía logrando:

**Telefonía.** Separación total del número telefónico de call center, del número administrativo, se definió que dicho número será el de reservas y atención al cliente. El servidor de telefonía tiene 30 canales lo que permite ampliar la capacidad de entrada de llamadas a 30 simultáneas. Tener un número único nacional, 01 8000 Y uno internacional, que ingresarán a la línea de reservas, estableciendo como línea nacional el 01 8000 97 800, línea internacional el 01 866 599 870 Y línea local en Bogotá el 6088080 y 5931900 logrando así consolidar todos los contactos en un solo lugar, ya sea que el cliente desee reservar, usar millas de los programas de fidelización, hacer un reclamo, una queja, dar una sugerencia, etc "Un solo lugar de contacto para el cliente".

**Tecnología e informática:** Se maneja el sistema OPERA, se han ido incluyendo poco a poco cada uno de los hoteles, actualmente no se encuentran con el sistema los hoteles: Almirante en Cartagena, Hotel Poblado Plaza y Poblado Alejandría en Medellín. El sistema, en ocasiones es un poco lento por lo cual se debió cambiar de cableado estructurado y de switches, que deben ser de alto rendimiento para lograr separar la voz de los datos, teniendo en cuenta que el callcenter es IP y que Opera es la herramienta más importante de uso en el área. Dependiendo de la velocidad de Opera así mismo será la velocidad de respuesta ante un cliente, todo esto se llevo a cabo organizándolo con la división tecnología e informática tanto de hoteles ESTELAR como de VENTAS y SERVICIOS S.A.

**Ingreso de personal:** Con la guía de la Señora Belkis Romero Zola se establecieron diferentes fases de ingreso de personal teniendo en cuenta las necesidades y capacidad de entrenamiento:

#### FASE 1:

8 Colaboradores, 1 Gerente de área, 1 Coordinador de reservas, 1 Atención correo [reservas@hotelesestelar.com](mailto:reservas@hotelesestelar.com), 1 Manejo de Grupos, 4 Atención telefónica

#### FASE 2:

14 Colaboradores, 1 Gerente de área, 1 Coordinador de reservas, 1 Atención correo [reservas@hotelesestelar.com](mailto:reservas@hotelesestelar.com), 2 Manejo de Grupos, 1 Manejo de reservas canales electrónicos, 8 Atención telefónica

#### FASE 3:

20 Colaboradores, 1 Gerente de área, 1 Coordinador de reservas, 2 Atención correos [reservas@hotelesestelar.com](mailto:reservas@hotelesestelar.com) y [ventas@hotelesestelar.com](mailto:ventas@hotelesestelar.com), 3 Manejo de Grupos, 1 Manejo de reservas canales electrónicos, 1 Manejo de reservas para aerolíneas, 1 Supervisor, 10 Atención telefónica

Inicialmente se tomó la decisión de contratar a personal del Hotel Estelar la Fontana, Hotel Estelar de la Feria y Hotel Estelar Suites Jones que venían desempeñando diferentes cargos, con conocimientos sobre la cadena y manejo del sistema, estableciendo un entrenamiento posterior; más adelante se contratará personal nuevo, con lo cual también se hace necesario:

Diseñar el perfil del cargo de asesor de venta, con las competencias necesarias para el logro de metas.

Entrenar el personal en todos los destinos, hoteles, productos.

Fortalecer los conocimientos de Opera, lo cual permite agilizar los procesos de las reservas

Impulsar y definir el trabajo segmentado de forma inteligente para establecer la estrategia operativa.

Realizar entrenamientos y talleres de cierre de venta, cortesía, manejo de clientes difíciles, habilidades de comunicación oral y escrita entre otros.

Analizar los índices estacionales de los contactos que ingresan, así como los índices de ventas, para determinar la capacidad del Contact Center ligada a los volúmenes, así como las diferentes tareas que se deben desarrollar en momentos de bajos volúmenes, como posventa, entrenamiento y outbound.

Desde el 22 de mayo de 2009 se comenzaron a generar estadísticas de la planta telefónica de Fontana (Nortel), identificando las llamadas exclusivas de Reservas. Así mismo, se reconfiguró el grupo de extensiones de reservas permitiendo visualizar en las pantallas de los teléfonos, la cantidad de llamadas en cola, y el tiempo de espera, lo que permite tomar decisiones de forma inmediata.

### 3. CREACIÓN DEL CARGO ASESOR DE RESERVAS

Diseño y perfil de cargos y funciones. La autora de éste proyecto, diseñó y creó los diferentes perfiles de cargos y funciones necesarios para llevar a cabo la operación del contact center de reservas de Hoteles Estelar S.A, teniendo en cuenta el objetivo del cargo, la relación del mismo, organigrama, funciones, requisitos, responsabilidades, riesgos profesionales, entre los que están:

1. Asesor de venta telefónico: encargado de atender las llamadas telefónicas de reservas.
2. Asesor de venta de canales electrónicos: encargado de realizar las reservas por medio de los diferentes canales electrónicos.

diferentes habitaciones del Hotel para de esta manera apreciar la diferencia en los diferentes tipos de habitaciones, salones para eventos, restaurantes y áreas de descanso del hotel como gimnasio, spa, áreas húmedas, entre otras, además se visitó el Hotel Estelar de la Feria, ubicado cerca del aeropuerto, donde también se hizo observación de las distintas áreas del hotel, guiados por el Gerente de Servicio. La tercera visita fue en El hotel Estelar Suites Jones, por parte de la Gerente Comercial quien hizo la guianza dentro de sus instalaciones

De esta manera, se efectuó la visita al Hotel Estelar Paipa y Centro de Convenciones, realizada durante dos días, teniendo en cuenta el mismo recorrido, y el reconocimiento de las diferentes áreas del hotel y habitaciones, de la mano de la jefe de recepción Martha Arce. Más adelante se reconocieron los hoteles de la ciudad de Medellín, donde se pudo observar ubicación, tipos de habitaciones, servicios prestados en cada uno de estos, manejo y organización de eventos, salones y desarrollo de la operación de la misma.

Para el conocimiento de los hoteles restantes se invitó a diferentes funcionarios de los mismos, quienes hablaron sobre las características de los hoteles, capacidad, habitaciones y demás aspectos importantes para de esta manera al momento de realizar la reserva se dé correcta y completa información a los futuros huéspedes y despejar dudas.

En cuanto al entrenamiento en el área de especialización (aerolíneas, grupos, canales electrónicos) los jefes de cada una de estas, dieron la respectiva capacitación a los colaboradores que harán el trabajo, en el área de reservas para canales electrónicos. La Sra. Selma Céspedes gerente decanales electrónicos brindó una capacitación teniendo en cuenta la información más relevante del funcionamiento de este medio de ventas, especificaciones para reservas de cada canal y su modo de ingreso en el sistema, historia de las GDS, etc. en el caso de las reservas para aerolíneas la Gerente de Cuenta de Tour And Travel división para esta área la Sra. Adriana Gil brindó indicaciones pertinentes al manejo de las reservas para esta división y principales indicaciones, en el caso de las reservas de grupos, su manejo fue explicado por la Señora Isabel Vergara Gerente Nacional de la división empresarial ya que los principales grupos que se manejan llegan por medio de compañías, especificando el especial cuidado de grupos y su importancia para la cadena Estelar.

La tercera etapa de capacitación fue realizada por medio de la organización de dos talleres de ventas con el Señor Javier Rivera, supervisor de la central de reservas, y con conocimientos en el área, capacitación llevada a cabo en el Hotel Estelar La Fontana, a inicios del mes de octubre, donde se habló acerca de la manera de presentar el producto, sus bondades, forma de retener al cliente, manejo de objeciones, que se debe y que no se debe hacer durante una llamada, descuentos que se pueden ofrecer teniendo en cuenta el

manejo del revenue para que el hotel tenga ingresos correctos, y maximizarlos.

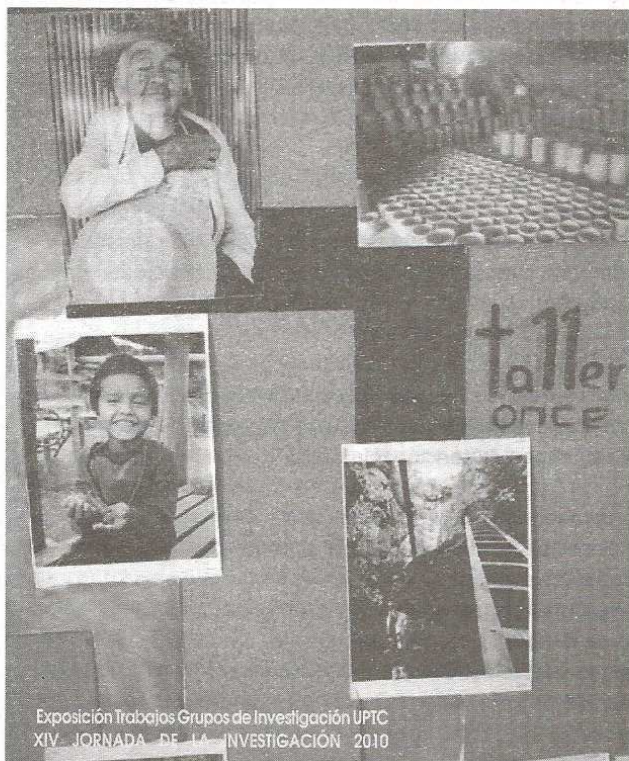
La última etapa de capacitación se llevó cabo con la realización de un flujo de procesos, con el fin de documentar y organizar los diferentes procesos y procedimientos, este flujo fue explicado de forma clara a los diferentes asesores para su conocimiento ,la realización de este flujo llevado a cabo por la autora como también los diferentes instructivos y guiones de llamadas se realizo con la guía y colaboración de organización y métodos de Hoteles Estelar y Ventas y servicios S.A, también con información recopilada de OPERA y su manejo.

La autora organizó horarios y tiempos de capacitaciones, en reuniones semanales que se decidieron llevar a cabo a las 7:00 am, ya que la operación de reservas inicia a esa hora, se tuvo en cuenta que no se puede dar demora, ya que comienzan a entrar llamadas y la respuesta tiene prioridad.

Adicionalmente se contactaron los diferentes capacitadores y se logró organizar con ellos las capacitaciones, así como también la organización de los diferentes fam trips con la guía de la gerente de REVENUE y CONTACT CENTER Belkis Romero Zola para la obtención de los permisos y organización del tiempo con los funcionarios de los diferentes hoteles.

## 5. SOCIALIZACIÓN DEL SISTEMA DE RESERVAS CONTACT CENTER

En la etapa de socialización de la Central de Reservas de Hoteles Estelar, en el momento de la puesta en marcha del proyecto se tuvieron en cuenta los siguientes aspectos:



En el momento del comienzo de la operación y puesto por puesto de trabajo se socializo el manejo del sistema E-PRO, modo de funcionamiento, proceso a realizar para su correcto manejo, así como también realización de reservas en modo de training en OPERA por cada uno de los colaboradores para el uso de la herramienta de reservas.

En el caso del sistema E-PRO las especificaciones dadas al momento de calificar la llamada, lo cual cada asesor debía conocer fueron:

#### Calificación de la llamada:

- Nueva reserva
- Cancelaciones
- Información del hotel sin propósito de reserva
- Información general

Con cada uno de los colaboradores se realizo una demostración de las estadísticas generadas por el sistema con la finalidad de dar a entender a cada uno la importancia en la generación de estadísticas y su implicación para la cadena, lo cual incluye.

#### Módulo ACD:

Manejo de la correcta distribución de las llamadas entrantes a las distintas posiciones: Dirigidas a Opcion1. Reservas para clientes corporativos, opción 2 Agencias de Viajes, opción 3 cliente particular, opción 4 envío de fax.

Carga de trabajo uniforme por parte del operador, por el enrutamiento de llamadas.

Creación de grupos de atención especializados dinámicos.

Monitoreo de los distintos estados de un agente y de todo el sistema.

Reportes en tiempo real, reportes históricos y porcentuales.  
Enrutamiento inteligente.

#### Módulo Generador de Estadísticas:

Almacenamiento de los datos de las llamadas en base de datos.

Reportes detallados y agrupados

Filtros de aplicación

Gráficos de barras, líneas, tortas

#### Módulo de Grabación Digital:

Grabación de los registros hablados por los operadores y/o por los que llaman al DAL Contact Center.

#### Funcionalidades:

Programación secuencial de grabación de operadores por parte del supervisor para control de calidad de atención

Búsqueda en forma ágil y precisa, mediante la utilización de índices múltiples por fecha, hora, duración de la llamada, agente, etc.

#### Módulo CTI:

Transferencia simultánea de la llamada a un agente y de los datos a la pantalla de la Estación de Trabajo de dicho agente.

Reuniones con los diferentes colaboradores a modo de "Pre- turno" para dar información acerca de las diferentes promociones que se tienen en el momento, restricciones que aplican, y proceso de venta de cada uno, todo esto llevado a cabo en la sala de reuniones de Ventas y Servicios. S.A, se realizo teniendo en cuenta la hora de ingreso de cada uno para que la programación se llevara a cabo al menos 15 minutos antes del comienzo de sus labores.

Otra base importante que se torno para la socialización con cada agente es la importancia que se tiene en el monitoreo de cada llamada para tener en cuenta que falencias y también que fortalezas tanto para el buen servicio al cliente como la realización exitosa de venta, se tomaron llamadas aleatorias las cuales fueron escuchadas por cada uno de ellos y se dieron recomendaciones para el mejoramiento en cada aspecto de la llamada, teniendo en cuenta el seguimiento de guiones, cuerpo de la llamada y finalmente el cierre de venta.

#### CONCLUSIONES

-Para la creación de una central de reservas en el campo hotelero es importante contar con la tecnología adecuada, el personal necesario y de esta manera direccionarse a la centralización de los diferentes procesos en el área de reservas, contando con estos elementos el servicio al cliente será optimo,



clientes corporativos, opción 2 Agencias de Viajes, opción 3 cliente particular, opción 4 envío de fax.

Carga de trabajo uniforme por parte del operador, por el enrutamiento de llamadas.

Creación de grupos de atención especializados dinámicos.

Monitoreo de los distintos estados de un agente y de todo el sistema.

Reportes en tiempo real, reportes históricos y porcentuales.

Enrutamiento inteligente.

#### **Módulo Generador de Estadísticas:**

Almacenamiento de los datos de las llamadas en base de datos.

Reportes detallados y agrupados

Filtros de aplicación

Gráficos de barras, líneas, tortas

#### **Módulo de Grabación Digital:**

Grabación de los registros hablados por los operadores y/o por los que llaman al DAL Contact Center.

#### **Funcionalidades:**

Programación secuencial de grabación de operadores por parte del supervisor para control de calidad de atención

Búsqueda en forma ágil y precisa, mediante la utilización de índices múltiples por fecha, hora, duración de la llamada, agente, etc.

#### **Módulo CTI:**

Transferencia simultánea de la llamada a un agente y de los datos a la pantalla de la Estación de Trabajo de dicho agente.

Reuniones con los diferentes colaboradores a modo de "Pre- turno" para dar información acerca de las diferentes promociones que se tienen en el momento, restricciones que aplican, y proceso de venta de cada uno, todo esto llevado a cabo en la sala de reuniones de Ventas y Servicios. S.A, se realizó teniendo en cuenta la hora de ingreso de cada uno para que la programación se llevara a cabo al menos 15 minutos antes del comienzo de sus labores.

Otra base importante que se torno para la socialización con cada agente es la importancia que se tiene en el monitoreo de cada llamada para tener en cuenta que falencias y también que fortalezas tanto para el buen servicio al cliente como la realización exitosa de venta, se tomaron llamadas aleatorias las cuales fueron escuchadas por cada uno de ellos y se dieron recomendaciones para el mejoramiento en cada aspecto de la llamada, teniendo en cuenta el seguimiento de guiones, cuerpo de la llamada y finalmente el cierre de venta.

#### **CONCLUSIONES**

-Para la creación de una central de reservas en el campo hotelero es importante contar con la tecnología adecuada, el personal necesario y de esta manera direccionarse a la centralización de los diferentes procesos en el área de reservas, contando con estos elementos el servicio al cliente será óptimo,

lo cual se ha logrado con la central de reservas de HOTELES ESTELAR, una cadena nacional para la cual un excelente servicio al cliente es lo más importante.

- La base más importante en todo proceso es el personal que lo lleva a cabo; por esta razón, en la central de reservas de HOTELES ESTELAR, se diseñaron los perfiles de los diferentes cargos necesarios en el área de reservas, especializando cada cargo según las necesidades de los clientes ESTELAR, con el fin de hacer sentir a cada cliente en el lugar correcto y que sus necesidades son valiosas e importantes, lo cual es un generador de confianza ante el cliente y además un facilitador en la realización de las diferentes funciones y procesos de la central de reservas.

La capacitación es necesaria para la realización correcta de las diferentes funciones de un cargo, por la complejidad de los diferentes cargos de la central de reservas y el número de hoteles con que cuenta la cadena ESTELAR. Se capacitó en diferentes etapas al personal, tanto en ventas como en conocimiento correcto del producto y manejo del sistema, de esta forma el personal de la central recibió las diferentes instrucciones para su óptimo desempeño y conocimiento en su cargo.

La implementación de la central de reservas de HOTELES ESTELAR, se llevó a cabo teniendo en cuenta las diferentes necesidades que tenía tanto la cadena a nivel corporativo como al cliente que reserva en HOTELES ESTELAR, se realizaron diferentes cambios internos, organización de procesos, ampliación de capacidad tecnológica para estar actualizados y al día con las nuevas tendencias en hotelería en lo que se refiere al área de reservas.



### RECOMENDACIONES

Se recomienda tener en cuenta los diferentes cambios tecnológicos que se dan a nivel de contact center, ya que se van renovando continuamente con el objetivo de brindar mayor información de estadísticas, reportes y almacenamiento de datos útiles para la dirección corporativa de mercadeo y ventas, de la central de reservas y revenue management.

Se recomienda actualizar los diferentes procesos y funciones al menos cada 6 meses para la central de reservas por diferentes cambios en el área, así como también de la salida e ingreso de personal nuevo o el cambio de función que puede hacerse a alguno de los agentes.

En cuanto a la capacitación se recomienda la visita de funcionarios de hoteles para actualización de información una vez por mes, teniendo en cuenta los diferentes eventos de cada ciudad lo que hace que los hoteles tenga una alta ocupación por temporadas haciendo énfasis en este tema, también si en el hotel se hace alguna modificación en las habitaciones o servicios con que cuenta cada uno, lo cual es información relevante para el personal de reservas, también se recomienda la actualización en capacitaciones de procesos y talleres regulares de ventas.

Es necesario llevar a cabo una revisión por semana de la grabación de llamadas de los diferentes agentes con el objetivo de mejorar la atención al cliente por parte de los asesores, tener en cuenta las fallas que se puedan presentar, conocer las diferentes necesidades que surgen día a día para los clientes y de esta manera dar correcto asesoramiento al personal y verificar puntos débiles para futuras capacitaciones de ventas y servicio al cliente.

### BIBLIOGRAFÍA

- GALLEGO, Jesús Felipe, (2002): Gestión de hoteles una nueva visión, Paraninfo. Barcelona
- HAMEL, G. Y PRAHALAD, C.K. (1999): Compitiendo por el Futuro. Estrategia Crucial para Crear los Mercados del Mañana. Barcelona: Hoteles Estelar S.A, (2004): Eficiencia y servicio. Bogotá.
- ISMAIL, Ahmed, (2001): "Operaciones y procesos hoteleros", Paraninfo. Madrid
- LANQUAR, R. (2001): "Marketing Turístico: De lo Global a lo Local", Barcelona.
- SÁNCHEZ FERNÁNDEZ, J. (2001): "Sistemas de Información en las Organizaciones. El EDI en los Canales de Distribución". Madrid: Pirámide.
- SÁNCHEZ PÉREZ, M.; Marín Carrillo, M.B. y Sánchez Fernández, R. (2001): "Utilización de las Tecnologías de la Información en la Industria Hotelera: Un Análisis Empírico", Papers de Turisme, N° 29, pp. 67-89.
- SHELDON, P. (2001): "Nuevas Tecnologías al Servicio de las Empresas de Turismo y Ocio", X Simposio Internacional de Turismo y Ocio, Barcelona.
- STEWART, Suzanne. (2001): "Introducción a las actividades hoteleras". Paraninfo. Madrid

### INFOGRAFÍA

- <http://html.rincondelvago/reservas-en-hoteles.html>
- <http://www.madrimasd.org/revista/revista12/tribuna/tribunas5.asp>
- <http://www.hotelesestelar.com/>
- [http://html.rincondelvago.com/administracion-hoteler\\_1.html](http://html.rincondelvago.com/administracion-hoteler_1.html)
- <http://html.rincondelvago.com/administracion-y-ventas-en-un-hotel.html>
- [http://moblibar.com.mx/articulos/index.php?option=com\\_content&task=view&id=317&Itemid=63](http://moblibar.com.mx/articulos/index.php?option=com_content&task=view&id=317&Itemid=63)



Exposición Trabajos Grupos de Investigación UPTC  
XIV JORNADA DE LA INVESTIGACIÓN 2010



RED@ctor

## REFLEXIONES ENTORNO A LA INVESTIGACIÓN EN TURISMO UN PANORAMA GENERAL

*"Si desde la formación de los profesionales eTurismo se tienen problemas, es comprensible que los investigadores del turismo sean pocos"*

*Rodríguez Woof.*

Paola Gama. paogam49@gmail.com  
Bibiela Mojica. bibiela\_7@hotmail.com  
Grupo de Investigación para la Animación Cultural  
"MUISUATA"  
Escuela de Administración Turística y Hotelera  
UPTC - Facultad Seccional Duitama

### Resumen.

Abordar la temática en torno a la Visión de la Investigación en Turismo de la Escuela de Administración Turística y Hotelera de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia (UPTC), requiere tener claridad sobre tres conceptos fundamentales: *Primero*, sobre la investigación que permite dar cuenta sobre cuáles son sus conceptos e investigación formativa, el lugar y algunas perspectivas de instituciones de orden nacional e internacional. *Segundo*, sobre la Investigación en Turismo, su definición y la situación que afronta en las Universidades, y proposiciones para fortalecer la investigación; y, *Tercero*, sobre el Estado del Arte, por ser la perspectiva metodológica por la cual se aborda este trabajo.

**Palabras claves:** Investigación en Turismo, Estado del Arte.



### ABSTRAC

Address the theme around the vision in the tourism research in the School of hotel and tourism management of the Pedagogical and Technological University of Colombia (UPTC) requires being clear on mean concepts: First, this is about formative research and its concepts with institutions perspectives in national order. Second, this is about tourism research, its definition and the situation in some universities, and the research proposals, third, the state of art, being a methodological perspective where this paper is taken.

Key words: Tourism Research, State of the Art.

El turismo, como disciplina de las ciencias sociales, tiene el reto de ganarse un lugar en el mundo de la ciencia. Es por ello que la investigación en turismo debe redimensionar su papel como factor en el desarrollo de esta importante actividad económica, cultural, social y ambiental.

**La complejidad del turismo conlleva a investigar en esta área y constituye un compromiso por parte de los profesionales, para pasar de la concepción que se tiene de lo pragmático a la científicidad del turismo. Promover la investigación en turismo permite la introducción de nuevos conocimientos, refutando, consolidando o confirmando los ya existentes. También logra el aumento de la cantidad y calidad de publicaciones dedicados al turismo; el crecimiento de la formación en turismo, por ende, el número de escuelas y universidades, conformación de nuevos grupos y asociaciones de estudiosos y profesionales y, lo más importante, ayuda en la toma de decisiones del sector público y privado, ya que de esto depende el desarrollo y proyección de la actividad turística. (Rejowski, 2009 p.2)**

En cuanto a los antecedentes de la Investigación en Turismo, existen varios autores que citan la incorporación por primera vez del Turismo en las universidades y el inicio de procesos investigativos entorno al mismo. En este sentido, desde México, Peñalosa y Tamayo (2005, p.4) afirman que el estudio del Turismo como tal se incorpora a las universidades como disciplina en la primera parte del siglo XX. En los años 20 en Italia y en los 30 en Alemania y Reino Unido. Años después se incorporan los estudios turísticos en los Estados Unidos y



Es por ello, que dado el carácter multidisciplinar del Turismo como fenómeno, es importante y recomendable, según Rejowsky (2009, p. 11), que “sean estimulados contactos e intercambio de conocimientos y experiencias entre investigadores turísticos, a través de eventos, publicaciones, asociaciones, grupos de estudio y redes de información.” De igual manera es importante fomentar la creación de grupos interdisciplinarios que trabajen en torno al turismo para que de esta forma se pueda comprender el fenómeno del turismo de una manera mucho más global y así como lo plantea Jafari (2005, p.3) es indispensable *una investigación colaboradora que vaya de la mano de la actividad industrial sin concebir el desarrollo como asunto de cifras, sino como un mejoramiento permanente de la calidad de vida.*”

Canadá, cuya orientación se centra en aspectos de gestión empresarial. Lo que ratifica que los inicios de la investigación en turismo giraron en torno a lo pragmático, respondiendo a interés de ciertos intereses de lucro y rentabilidad.

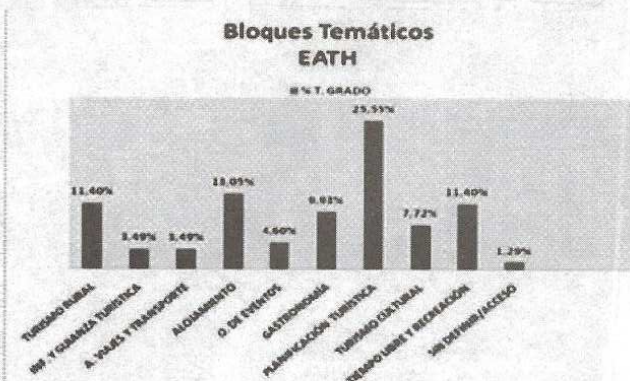
Partiendo de que el estudio del Turismo es relativamente reciente y que como se observa más adelante existen varias deficiencias y causales para que su estudio no se haya realizado de manera científica y que además no se haya consolidado aún un corpus teórico que permita servir como fundamento teórico para emprender las investigaciones, la hipótesis que sostiene Gómez (2009, p.8) es que:

*“El rezago científico que presenta el turismo en México, al igual que en Latinoamérica, se debe a la baja calidad de los programas educativos y a la mirada tan distorsionada que tienen las empresas, los gobiernos y hasta la propia academia acerca de la ciencia, y peor aun que los estudiosos en turismo no hagan nada, o muy poco, por rechazar el conocimiento teórico y empírico equivocado o falso de la Investigación en Turismo, que se encuentra en una parálisis mental epistemológica que agobia al medio académico. En este sentido, instituciones oficiales han sido consecuentes con los intereses de los agentes económicos poderosos de la sociedad y por esta razón el turismo continúa plagado de ineficiencias, de comportamiento depredador con el entorno natural, de conductas irrespetuosas con los recursos culturales, así como de patrones mercantiles de consumo que únicamente buscan el afán de lucro y de ganancia.”*

Es necesario no dejar de lado la parte teórica de la Investigación, ya que constituye parte fundamental en el proceso de cientificismo del turismo. Al respecto Gómez (2009, p. 8) señala que “si se quiere salir del rezago académico y de la escasa producción de conocimiento de alto nivel, es necesario impulsar la investigación teórica en el turismo” y más cuando se está dejando de lado practicar la epistemología en los trabajos de investigación. Por su parte, Jafari (2005, p. 4) propone como meta fundamental el desarrollo de un corpus de conocimiento que esté temáticamente organizado, coherente y sistematizado. En ese sentido, un método que contribuye a la cualificación de los procesos de investigación son los *estados del arte*, que permiten conocer el estado del objeto de estudio sus vacíos, los avances, fortalezas, las prioridades y las debilidades de sus hallazgos.

Algunos aspectos que se construyeron en el desarrollo de la investigación de la Tradición Investigativa en la Escuela de Administración Turística y Hotelera de la UPTC, fueron los siguientes:

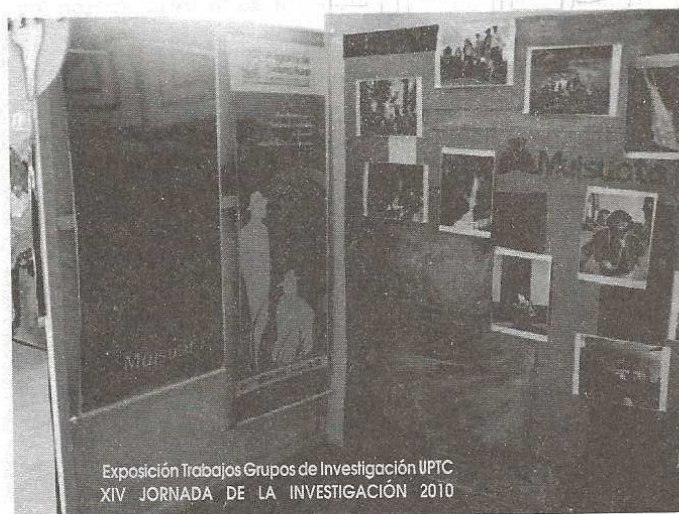
**La Planificación Turística, fundamento de desarrollo.**





La planificación turística constituye el interés prioritario de los estudiantes por desarrollarlo como trabajo de grado ya que se fundamenta en un proceso que permite retomar aspectos de conjunto para las decisiones de desarrollo turístico de una localidad, provincia o departamento. Esta se ha trabajado durante los 23 años de producción investigativa en la EATH, se presenta una mayor concentración en el 2004 por ser un año donde la Escuela consolida convenios interinstitucionales (Gobernación de Boyacá, CORPOCHIVOR y municipios de departamento). La investigación en Planificación Turística ha privilegiado la elaboración inventarios turísticos del departamento que constituyen una estrategia para definición de potencialidades turísticas; los planes de desarrollo turístico que comprometen a las autoridades municipales en su desarrollo; los estudios de factibilidad que promovieron un conocimiento alrededor de las aguas termales en el país principalmente, y sus implicaciones hacia el desarrollo turístico.

La investigación en Planificación Turística ha venido evolucionando a la par con las visiones de la investigaciones a nivel general, significa esto que en un primer momento se privilegiaron estudios de factibilidad que tenían una orientación pragmática, es decir que el fundamento de su desarrollo se daba a partir de los requerimientos de los empresarios, de la adecuación de la planta turística y el desarrollo de los atractivos. En un segundo momento se evidencia una clara orientación hacia el planteamiento de planes de desarrollo con un componente alto de sostenibilidad y de integrar a los residentes de los lugares en los procesos de planificación. El profesor Guillermo Capera ha venido liderando los procesos de investigación en esta temática



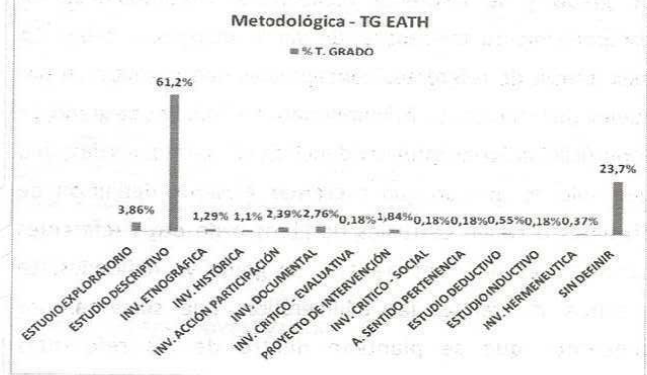
### La Investigación en Alojamiento como soporte al Sector Hotelero

Los trabajos de grado en esta temática ocupan un segundo lugar de interés de los estudiantes de la EATH, se han encaminado hacia: el *diagnostico de las organizaciones hoteleras* que permitieron generar propuestas de reestructuración de cualificación de los servicios, de implementación de los sistemas de información y de promoción y capacitación del talento humano. Y en la última década hacia la *gestión de la calidad* con la necesidad de implementar las normas técnicas sectoriales que surgen en el marco de la política nacional de mejoramiento de los servicios turísticos en general. Estas investigaciones han privilegiado hoteles como Paipa Hotel y Centro de Convenciones, Hotel Zuhe, Club Militar de Paipa y el Hotel Panorama de la ciudad de Paipa. Quien ha liderado este proceso es el profesor José Contreras.

### Turismo Rural, Una Apuesta al Desarrollo Sostenible

Esta tendencia investigativa se fortalece a partir del año 2000, debido a la gran dinámica y aceptabilidad que tiene en los escenarios internacionales como la OMT, y a la promulgación de la Ley 300/96 que lo reconoce como una estrategia innovadora a nivel turístico. También se sustenta desde los planteamientos que surgen dentro del marco de la "nueva ruralidad" que lo -turismo rural- establece como una estrategia económica alternativa de las comunidades rurales y desde las exigencias hacia la protección y conservación de los recursos naturales y culturales donde se desarrolla. La investigación en la Escuela ha privilegiado el diseño de rutas y senderos interpretativos, programas integrales de turismo rural y las actividades de ecoturismo y agroturismo. Este tópico ha fortalecido la animación y la participación comunitaria de los residentes donde se desarrollan las propuestas. Los profesores Clemente Alvarado y Nohora Alfonso han promovido esta temática.

### Privilegio de la Investigación Descriptiva desde un Enfoque Cuantitativo



La investigación en la EATH, principalmente ha retomado los estudios descriptivos donde su interés ha sido el de caracterizar a los prestadores de servicios turísticos, identificar sus necesidades para plantear programas y propuestas. En todos los bloques temáticos se manifiesta este tipo de investigación donde el análisis que se da es desde el enfoque cuantitativo y en muchos casos solamente retoma un primer nivel de identificación y establecimiento de características. Los procesos de establecer relaciones se da en muy pocos trabajos de investigación lo cual evidencia que la investigación desde la perspectiva metodológica no ha tenido una evolución sino ha seguido centrada desde una visión pragmática.

Por otra parte, es importante destacar que aunque en una proporción muy baja los estudios en turismo en la EATH han venido fomentando propuestas metodológicas innovadoras que recogen los planteamientos de *la investigación acción participación*, como modelo cimentado desde las ciencias sociales a partir del sociólogo Orlando Fals Borda, que se proyecta en experiencias de proyectos de intervención dando como resultado la implementación de acciones transformadoras de los problemas comunitarios. *La investigación documental* también se ha venido constituyendo en opción metodológica importantes para la investigación en la EATH. Consecuente al tipo de investigación descriptiva se encuentra la utilización de instrumentos que se aplican simultáneamente como la *entrevista* (53.8%), *la observación* (49.82%), y *la encuesta* (53.13).

#### La Investigación en la EATH entre el Pragmatismo y la Interacción comunitaria.

La finalidad de la investigación en todo contexto es la de contribuir a la construcción de conocimiento teórico o práctico.

Ubicar la investigación de la Escuela en una tendencia teórica significó revisar los referentes conceptuales de los 544 trabajos de grado y su referente bibliográfico presentándose un comportamiento conceptual de varios matices, a saber: La inexistencia de referentes conceptuales que permitieran dar cuenta de la teoría que fundamentaba los trabajos de grado; La superficialidad conceptual evidenciada en los trabajos de grado que solo se quedan con presentar glosario, definición de términos o copias textuales de libros o de otros referentes conceptuales de otros trabajos de grado ya realizados; La ausencia de referencias bibliográficas que sustenten los conceptos que se plantean dentro de los referentes conceptuales, entre otros.

Lo anterior genera una visión de la investigación desde la perspectiva de participación comunitaria hecho que ha permitido posicionar no solamente la investigación sino la Escuela y la universidad en los ámbitos de desarrollo turístico.

#### BIBLIOGRAFÍA

- ALFONSO BERNAL, Nohora Elisabeth (2002). *Estado del Arte de la Investigación de la Escuela de Administración Turística y Hotelera de la UPTC*. Proyecto Institucional. Avalado por la Dirección de Investigación de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. Tunja. Boyacá.
- BYRNES, Margaret. (2005) Las dimensiones de género en la investigación sobre turismo: EU (California).
- CASTILLO NECHAR, Marcelino y PANOSSO NETTO, Alexandre. (2010). *Epistemología de Turismo*. Estudios Críticos. Editorial Trillas: Ciudad de México.
- CASTILLO NECHAR, Marcelino y PANOSSO NETTO, Alexandre. (2010). *Implicaciones Epistemológicas en la construcción del conocimiento del turismo*.
- FERNÁNDEZ DE SILVA, Inés Otilia (20202). *Diccionario de Investigación Holística*. Editorial Magisterio: Bogotá.
- GÓMEZ NIEVES, Salvador (2005). Repensar en el turismo: ante la irresistible tentación de lo pragmático y lo empírico. En: VII Congreso Nacional y I Internacional de Investigación en Turismo. Universidad de Guadalajara.
- GÓMEZ NIEVES, Salvador. (2009) *Ciencia y desarrollo turístico en México*. México
- GÓMEZ NIEVES, Salvador. (2008) *La cientificidad en el discurso académico del turismo*. México.
- GUEVARA R. Rosana. MOLINA Sergio y TRESSERRAS Jordi

(2004) *Hacia un estado de la cuestión en investigación en turismo*.

JAFAR, Jafari (2005). "La cientificación del turismo" en contribuciones a la economía, julio. Texto completo en: <http://www.eumed.net/ce/>

JIMÉNEZ BECERRA, Absalón (2006) **El Estado del arte en la Investigación en las ciencias sociales**. En publicación: *La práctica investigativa en ciencias sociales*.; Departamento de Ciencias Sociales. UPN, Universidad Pedagógica Nacional, Bogotá.

REJOWSKI, M. (2009) "Investigación en Turismo en las Universidades Brasileñas" Universidad de Sao Paulo, Brasil.

RESTREPO, Bernardo. (2000) CNA Concejo Nacional de Acreditación. "Conceptos y Aplicaciones de la Investigación Formativa, y Criterios para Evaluar la Investigación científica en sentido estricto".

TAMAYO SALCEDO, Ana Leticia; PEÑALOZA SUAREZ, Laura. (2005). *Investigación en turismo y educación en la Universidad Autónoma del Estado de México*.



Exposición Trabajos Grupos de Investigación UPTC  
XIV JORNADA DE LA INVESTIGACIÓN 2010

## FORMACIÓN DE SEMILLEROS: REFLEXIONES DESDE EL QUEHACER INVESTIGATIVO

**Flor Marlen Avila Guerrero**  
flormarlen.avila@uptc.edu.co  
Joven Investigadora Colciencias – Uptc  
Grupo Construyendo Comunidad Educativa  
Categoría C ante Colciencias

### Resumen

El presente artículo es producto de la participación en procesos de formación de semilleros; con el propósito de socializar esta experiencia se hace un acercamiento de lo que se entiende por formación y semillero de investigación, posteriormente se hace énfasis en algunas experiencias formativas y finalmente se presentan reflexiones donde se resalta que éste proceso obedece a un trabajo constante, disciplinado y debe estar en concordancia con los propósitos tanto institucionales como del grupo de investigación.

**Palabras clave:** Semillero de investigación, formación, reflexión, pensamiento crítico.

### Abstract

The article emerges from the participation of "Semilleros" built-up processes; the experience acquired through their socialization relies on the very basic research formation concepts which are analyzed along with former experiences showing as result a qualified team work according to institutional and researching purposes.

**Key Words:** Seed research, training, reflection, critical thinking

### Introducción

*Investigo para comprobar, comprobando intervengo, interviniendo educo y me educo.* (Paulo Freire, 2002)

La frase de Paulo Freire hace una invitación a la investigación, la cual se convierte en un quehacer permanente que permite el enriquecimiento de la formación tanto profesional como personal.

El inicio del proceso investigativo, en algunos grupos, se hace a través de la figura de semillero, es por ello que a nivel de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, particularmente la Dirección de Investigaciones, tiene establecido dentro de sus políticas el fomento del apoyo a los semilleros de investigación, jóvenes investigadores y grupos nacientes. En concordancia con esto, muchos grupos han emprendido el camino de la formación de semilleros, en donde se han generado experiencias que son socializadas en diversos espacios académicos que llevan a importantes reflexiones y aportes que mejoran esta práctica académica.

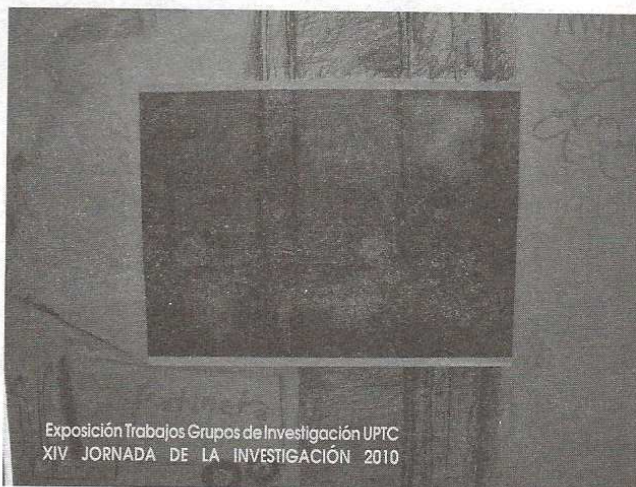
En este sentido, el presente documento hace una reflexión en relación con la formación de semilleros, actividad que he venido realizando como joven investigadora en el marco del convenio Colciencias – UPTC, en el grupo Construyendo Comunidad Educativa, del cual la Dra. Nubia Agudelo Cely es coordinadora. Este artículo presenta en una primera parte un acercamiento de lo que para éste caso se entiende por formación para la investigación, en una segunda parte hace referencia al concepto de semilleros de investigación (SI), posteriormente hace énfasis a la experiencia de formación de SI, para finalmente cerrar con algunas reflexiones relacionadas con estos procesos.

### Formación para la investigación

Cuando se habla de investigación, la profesora María Nubia Romero señala que "en solitario es capaz de generar conocimientos, la historia lo ha demostrado, pero es limitada por la unidimensionalidad en la formación; entonces se empieza a ver la necesidad de abordar de manera integral la realidad y para ello se requiere conjuntar diversas perspectivas para comprender el mismo tema" (Agudelo, 2004, p. 5)

Por ello es fundamental la dinámica de formación, la cual hace referencia a un proceso que realizamos los seres humanos como actores de una comunidad, permitiendo que contribuyamos a su fortalecimiento, esto es ratificado por Moreno (1999) cuando señala que es "un proceso propio del ser humano que caracterizamos como la función humana de la evolución, de una evolución orientada por fines considerados como relevantes por su posibilidad de aportar al desarrollo de las diversas potencialidades del ser"

En este orden de ideas, el proceso de formación se puede concebir según Honore (1980), citado por Moreno (1999), como "una actividad por la cual se busca, con el otro, las condiciones para que un saber recibido del exterior, luego interiorizado, pueda ser superado y exteriorizado de nuevo,





Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, la formación para la investigación es una actividad académica que contribuye a la construcción de conocimiento a nivel de los participantes, lo cual permite el desarrollo de acciones que generan una práctica continua de la investigación. Ahora bien, con el fin de contextualizar hacia quienes van dirigidos estos procesos de formación, a continuación se hace referencia al concepto de semilleros de investigación.

#### **Los semilleros de investigación (SI)**

No se puede desconocer la diversidad de trabajos que ayudan a definir los semilleros de investigación, sin embargo, para este caso se retoma lo señalado por la Red Colombiana de Semilleros de Investigación, quienes señalan que los SI corresponden “a un Grupo de Investigación Formativa, conformado al menos por dos estudiantes matriculados en una Institución de educación Superior o de enseñanza básica y media que se constituyen en una pequeña comunidad académica para fortalecer competencias investigativas, inicialmente como grupo de estudio o club de lectura y posteriormente desarrollando uno o más Proyectos de Investigación”. (Red COLSI)

Particularmente a nivel del grupo de investigación “Construyendo Comunidad Educativa”, se cuenta con semilleros que son estudiantes de pregrado, por lo tanto se tiene en cuenta que sus procesos deben estar orientados a fortalecer la formación en el área en la cual se desempeñarán profesionalmente, esto es, ratificado por Martínez (2005), citado por Esteban y Madrid (2007), cuando dice que “el estudiante universitario debe seguir aprendiendo contenidos informativos y conceptuales, pero también debe saber aplicarlos, debe saber proyectarlos sobre la realidad, si conviene, de una manera personal y debe aprender un conjunto de actitudes y valores que le capaciten como profesional y ciudadano activo y responsable”

Estas actividades formativas tienen como principal propósito desarrollar un pensamiento reflexivo, contextualizado y crítico frente a la realidad, al respecto Sánchez (2000) señala que la actividad investigativa debe llevar a comparar, repetir, dudar, curiosear, experimentar, de tal manera que las personas desarrollemos la fuerza creadora del aprendizaje, con ello nos hacemos curiosos y críticos, por ende comenzamos a aprender críticamente, lo que incluye aprender a pensar correctamente.

#### **Experiencia formativa de semilleros de investigación**

La diversidad de actividades que se desarrollan al interior de los grupos de investigación permiten nutrir los procesos de formación de sus integrantes, de esta manera los procesos de cualificación de semilleros e investigadores trae consigo avances al interior de estas comunidades académicas, en este punto es donde el grupo de investigación “Construyendo Comunidad Educativa” ha venido adelantando un trabajo continuo de formación de semilleros, este quehacer responde a su eslogan “Cultivemos semillas - construyamos comunidad”.



La experiencia de formación conllevó a que actualmente se cuente con dos grupos semilleros de investigación, "Crecer" y "Germinar", los cuales están inscritos institucionalmente y se encuentran en fase triple; dentro de la dinámica de formación se puede resaltar:

- La realización de discusiones en círculos de reflexión.
- El análisis de problemáticas del medio.
- La participación en eventos académicos regionales, nacionales e internacionales en las diferentes modalidades (ponentes, poster, macrorueda, asistentes).
- La continuidad en la formulación y desarrollo de proyectos de investigación.
- La participación activa en convocatorias tanto de semilleros como de jóvenes investigadores.
- Las reuniones permanentes con coordinadores de grupo y jóvenes investigadores.
- Las proyecciones para adelantar estudios de posgrado.
- El Apoyo a semilleros de otros grupos de investigación.

Las anteriores actividades van encaminadas principalmente a contribuir en la formación de semilleros, esto con el propósito de generar un pensamiento crítico y reflexivo frente a las diferentes problemáticas que se identifiquen a raíz de la interacción permanente con investigadores y resultados de proyectos.

#### Algunas Reflexiones

- La participación en eventos académicos por parte de los semilleros es una actividad que fortalece su formación y permite que se abran otros espacios de interacción.
- Los procesos de formación permiten que el semillero comience a explorar los caminos por los cuales quiere orientar su trabajo investigativo, lo cual muchas veces se convierte en su proyecto de vida.
- La formación de semilleros de investigación es una actividad que requiere un trabajo constante, como también, se deben tener claras las directrices que al interior del grupo se planteen.
- La actividad formativa de semilleros de investigación es un proceso que requiere un tiempo prudente para visualizar sus resultados, esto se resume en las palabras de Salinas (2000) cuando señala que "toda obra grande es el fruto de la paciencia y de la perseverancia, combinada con una atención [orientada] tenazmente, durante meses y aun años, hacia un objeto particular. Así lo han confesado sabios ilustres al ser interrogados tocante al secreto de sus creaciones."

Cierro estas reflexiones con una frase de Paulo Freire (2002):  
*"no hay enseñanza sin investigación ni investigación sin enseñanza"*

#### Bibliografía

Agudelo, Nubia (2004): Las líneas de investigación y la formación de investigadores: una mirada desde la administración y sus procesos formativos. En: Revista ierRed: Revista Electrónica de la Red de Investigación Educativa [en línea]. Vol.1, No.1 (Julio-Diciembre de 2004). Disponible en Internet: <<http://revista.iered.org>>. ISSN 1794-8061



Esteban, M. y Madrid, J.M. (2007): Formación para la Investigación y la Innovación Docente (Instituto de Ciencias de la Educación. Universidad de Murcia). Red U. Revista de Docencia Universitaria, número 1. Consultado (06/05/2010) en [http://www.redu.um.es/Red\\_U/1/](http://www.redu.um.es/Red_U/1/)

Freire, Paulo (2002): Pedagogía de la Autonomía. S.XXI editores Argentina.

Fundación Red Colombiana de Semilleros de Investigación. En: [www.fundacionredcolsi.org](http://www.fundacionredcolsi.org)

Moreno Bayardo, María Guadalupe (1999): Una conceptualización de la formación para la investigación. En: Revista de Educación / Nueva Época Núm. 9 / Abril - Junio 1999.

Salinas, Carlos (2000): Sobre la Investigación y el Estudio. Consultado el 6 de octubre de 2009 en: [http://www.euram.com.ni/pverdes/articulos/articulo\\_carlos\\_salinas\\_152.htm](http://www.euram.com.ni/pverdes/articulos/articulo_carlos_salinas_152.htm)

Sánchez Morales, Hugo (2000): Enseñar no es transferir conocimientos. Consultado el 6 de octubre de 2009 en: [http://www.euram.com.ni/pverdes/Verdes\\_de\\_Calidad/articulos/edicion\\_169/verdes\\_calidad\\_169.htm](http://www.euram.com.ni/pverdes/Verdes_de_Calidad/articulos/edicion_169/verdes_calidad_169.htm).

Universidad Pedagógica y Tecnología de Colombia. En: [www.uptc.edu.co](http://www.uptc.edu.co)

## EL ESTRÉS UNA ENFERMEDAD QUE NOS AFECTA A TODOS

**Cyndi Melissa Tibaduiza Hernández**

E-mail: [cmth26@hotmail.com](mailto:cmth26@hotmail.com)

Semillero de Investigación Germinar  
Grupo Construyendo Comunidad Educativa

### Resumen

El estrés es una enfermedad que hoy es importante conocer ya que este promueve una relación estrecha con todas las actividades que realizamos a diario; la globalización, el consumismo, el absentismo laboral que en pocas palabras es la ausencia del personal en el trabajo, las cefaleas o dolor de cabeza y por ultimo, la gestión del riesgo que se define como una causa que se puede originar por un posible riesgo a futuro en donde los empleados podrían estar en peligro, son algunas alternativas que debemos tomar en cuenta para mejorar nuestro entorno.

**Palabras claves:** Estrés, globalización, consumismo, absentismo laboral.

### Abstract

Stress is a disease that today is important to know because this promotes a close relationship with all our activities daily, globalization, consumerism, absenteeism which in short is the lack of staff at work, headaches or headache, and ultimately, risk management is defined as a cause that can be caused by a possible risk to the future where employees could be in danger, are some alternatives that we must take into account to improve our environment.

### Introducción

La sociedad de hoy está enfrentada a un sin número de situaciones que conlleva a un desgaste no solo físico sino también mental; en esta posición no se hace distinciones a nadie, en este círculo puede formar parte cualquier persona inclusive usted. La globalización ayuda a incrementar este mal, debido a la aceleración del entorno en que vivimos; en definitiva la comunidad busca personas dinámicas, innovadoras, que generen riqueza, con iniciativa, con deseo de progreso, con actitud mental positiva hacia el éxito; estas en cierta medida son buenas en el crecimiento de las personas pero si no son manejadas adecuadamente pueden generar en altos niveles de estrés.

La palabra estrés fue utilizada por primera vez por el medico Canadiense Hans Selye en el año de 1940.

*Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), define el estrés laboral como la "reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación" (La Organización del Trabajo y el Estrés. OMS, 2004)*



El estrés se percibe de distintas maneras en los individuos dadas las determinadas particularidades, para algunas personas ciertas situaciones no son tan estresantes y agotadoras como para otras, ya sea por su carisma o por el entorno. Las capacidades son innatas para los seres humanos cada uno posee ciertas habilidades que si son alimentadas con el transcurso del tiempo pueden mejorar ciertas actividades que se nos presentan en el diario vivir; estas habilidades pueden ser útiles en ciertos trabajos. En el siglo XIX el consumismo llegó a su punto de auge; la gente utilizaba cualquier producto no porque realmente lo necesitara, sino que adquiría cualquier cosa por deseo y no por satisfacer una necesidad básica; esto implica un esfuerzo adicional para lograr obtener lo que queremos.

El absentismo laboral es otro factor que conduce a llevar a un individuo al borde del estrés debido a la preocupación de ser despedido además de ocasionar problemas tanto en el nivel económico y social. La organización debe controlar esta situación en sus empleados debido a que esto genera costos adicionales y pueden convertirse en pérdida.

Las cefaleas son un síntoma de estrés, se relaciona con el tema porque muchas personas sufren de dolor de cabeza y se desesperan ante cualquier situación que puede ser fácil de resolver pero que en ese momento no es así. Se debe contar con mecanismos que evalúen el riesgo, las nuevas alternativas y donde los trabajadores puedan lograr su rehabilitación. Para contrarrestar lo anterior se hace necesario una gestión del riesgo, todo esto se puede llegar a controlar si tenemos claro a donde queremos llegar; para ello debemos contar con ciertas preguntas que ayudan a mejorar el riesgo del estrés laboral, tales como:

*“¿Existe algún problema?, ¿Cómo puede resolverse el problema del estrés? ¿Se vigila la totalidad del sistema?” (Instituto Nacional de Salud y Seguridad)*

#### Algunas alternativas

El consumismo, las cefaleas, los espasmos, el absentismo laboral todos conducen a generar un nivel de estrés en las personas, pero este se puede reducir tomando medidas tales como: definición del puesto de trabajo que sea el adecuado para el cargo y para la persona, para ello se deben buscar alternativas para que las tareas no se vuelvan rutinarias; la gestión debe estar bien establecida y debe manejarse de una manera adecuada donde no se explote al personal, pero también, donde este pueda generar las condiciones adecuadas y porque no el valor agregado, de igual forma realizar capacitaciones donde se vincule al personal que realmente lo necesite.

Estamos en el siglo XXI donde todo se mueve a una mayor velocidad, pero debemos ser conscientes que ante todo somos seres humanos que sentimos y coexistimos además debemos disfrutar cada momento que la vida nos ofrece, dado que si de alguna manera podemos cambiar una situación es por nuestra capacidad, pero las mejores decisiones se toman cuando se es consciente de lo que se quiere y mejor aun si una persona al tomar cualquier decisión se encuentra en un estado de salud optima y tranquila, esto conlleva a la organización como un todo a una mejoría indiscutible en lo social, político y económico

#### BIBLIOGRAFÍA

- Instituto Nacional de Salud y Seguridad Ocupacional. En: <http://www.cdc.gov/spanish/niosh/>. Consulta: Mayo 2010

- Organización del Trabajo y el Estrés. OMS. En: [http://www.who.int/occupational\\_health/publications/stress/es/index.html](http://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/index.html). Consulta: Mayo 2010

- PEIRÓ, J. M. (1992). *Desencadenantes del estrés laboral*. Editorial UDEMA S. A. Salvador, España

- RIBILLA, Francisco Javier (2008): *La gestión del absentismo laboral en las empresas españolas*. Revista Inter-Fórum. Universidad Alfonso X El Sabio España

- ROBLEDO, Jorge Enrique (2007): *Las causas de la crisis mundial*.



Exposición Trabajos Grupos de Investigación UPTC  
XIV JORNADA DE LA INVESTIGACIÓN 2010



## HASTA LA ÚLTIMA GOTTA

Celso Antonio Vargas Gómez

A propósito del problema ambiental que más está impactando y causando daño a la humanidad, especialmente a los pobres, me refiero al calentamiento global causado por los gases de efecto invernadero, vale la pena hacer un análisis sobre lo que nos espera a futuro, lo cual a mi juicio, sólo se resuelve hasta que se consuma la última gota de petróleo que exista en el planeta.

A pesar de que el hombre y me refiero al ser humano para evitar caer en discriminación de género, ha sido un consumidor de energía en grandes cantidades desde la época del neolítico cuando se da la primera gran revolución energética; es en la evolución industrial cuando se inicia el verdadero problema de la generación de CO<sub>2</sub>, principal generador de efecto invernadero; es decir que la revolución industrial es la causante principal del efecto invernadero que ocasiona calentamiento global.

El problema comienza a ser evidente después de la segunda guerra mundial debido al desarrollo tecnológico de Europa, EEUU y Rusia que dio como resultado un alto consumo de combustibles fósiles; es así como se construye el primer observatorio atmosférico de Mauna Loa en Hawái, en donde se hacen las primeras lecturas sobre un incremento constante de dióxido de carbono en la atmósfera, esto fue en 1957. A partir de ese entonces se observa un incremento en el CO<sub>2</sub> atmosférico de un 33% en 100 años de revolución industrial

A fines del decenio de 1980 y principios de 1990 se organizaron varias conferencias intergubernamentales centradas en el cambio climático. En las reuniones se examinaron asuntos científicos y de política y se exhortó a iniciar una acción mundial. Paralelamente se realizaron estudios científicos, en la década de los años 80's, que arrojaron resultados con indicios de que factores causados por el hombre estaban contribuyendo al calentamiento global.

El panel Intergubernamental Cambio Climático IPCC (Intergovernmental Panel on Climate Change), publicó su Primer Informe de Evaluación en 1990 en donde se exhortaba a la comunidad mundial a realizar acciones conjuntas para evitar el calentamiento global

En diciembre de 1990, la Asamblea General de las Naciones Unidas aprobó el comienzo de las negociaciones de un tratado que posteriormente se concretó en el protocolo de Kyoto. Siguiendo en mismo tema, en 1992 se organiza la conferencia de las Naciones Unidas sobre medio ambiente y desarrollo en Río de Janeiro la cual se denominó "CUMBRE DE LA TIERRA" en donde unos de los temas centrales fue el "Cambio climático".

Como es evidente han pasado cerca de treinta años desde que se comenzó a hablar de calentamiento global antrópico y hasta este año no ha pasado nada que contribuya a disminuir los gases de efecto invernadero, vendrá posteriormente el tan esperado protocolo que se concreto en **Kyoto el 11 de Diciembre de 1997** y cuyo objetivo principal es la **disminución de los gases de efecto invernadero para las principales economías mundiales que lo hayan aceptado.**

El objetivo global de disminuir el 5% (con respecto a los niveles de 1990) para los países desarrollados debe conseguirse mediante recortes; es de anotar que la Unión Europea se propone un 8% (varía de un país a otro). Los EEUU, siendo uno de los países que mas emite gases de efecto invernadero, cerca del 37% del total mundial, se niega a suscribir el tratado aduciendo que no es cierto que sea el ser humano el causante del calentamiento global y que este fenómeno tiene que ver con efectos periódicos de calentamiento que ha sufrido el planeta a lo largo de toda su historia y prehistoria.

Para compensar las duras consecuencias de los "objetivos vinculantes", el acuerdo ofrece flexibilidad en la manera en que los países pueden cumplir sus objetivos. Por ejemplo, pueden compensar parcialmente sus emisiones aumentando los "sumideros", bosques, que eliminan el dióxido de carbono de la atmósfera; ello puede conseguirse bien en el territorio nacional o en otros países, también pueden pagar proyectos en el extranjero cuyo resultado sea una reducción de los gases de efecto invernadero esto es lo que se llama los Mecanismos de desarrollo limpio y el comercio de derechos de emisión o llamado también el "mercado del carbono".



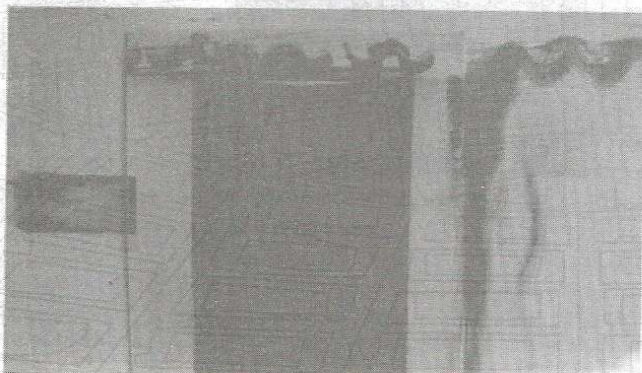
Otra forma que los países desarrollados tienen para disminuir los gases de efecto invernadero es lo que se llama la "aplicación conjunta" que no es más que la ayuda mutua para países con objetivos de emisión que permite a los países industrializados cumplir parte de sus obligaciones de recortar las emisiones de gases de efecto invernadero pagando proyectos que reduzcan las emisiones en otros países industrializados.

Supuestamente y con todas estas herramientas, los países desarrollados han debido disminuir considerablemente los gases de efecto invernadero, pero la verdad es que muy poco se ha hecho al respecto y esto tiene que ver con el hecho de que lo primero que deben hacer estas economías es la disminución en el consumo de los combustibles fósiles cosa que no va a ser posible, porque las multinacionales petroleras no van a ceder en su producción y sus ganancias multimillonarias. Existen en el mundo desarrollos tecnológicos suficientes para cambiar los autos a gasolina por electricidad o hidrógeno, pero los petroleros no han permitido su difusión y su venta.

Viene posteriormente JOHANNESBURGO 2002, en donde se revivió el protocolo de Kyoto sobre cambio climático y especialmente sobre el tema de energía se propuso aumentar considerablemente el uso de fuentes de energía renovable y hacerlas más accesibles a los pobres, pero no más....

De la misma manera la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático celebrada en Bali (Indonesia), 2007, en donde 187 países acordaron emprender un proceso de negociaciones oficiales de dos años de duración sobre el fortalecimiento de los esfuerzos internacionales para abordar el problema del calentamiento atmosférico.

Los principales asuntos previstos en el denominado Plan de acción de Bali, se definen como la adopción de medidas para adaptar las consecuencias negativas del cambio climático, como son :Las sequías y las inundaciones, hallar mecanismos para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, buscar los medios para implantar una tecnología que no perjudique al medio ambiente, financiar las medidas de adaptación y mitigación y la Transferencia de tecnologías ambientalmente racionales, en particular para la adaptación y el aprovechamiento de energía menos contaminante.



Pero quizá el mayor despropósito en materia de calentamiento global ocurrió en COPENHAGUE, DINAMARCA 2009, en donde tras una maratónica sesión entre los denominados líderes mundiales se llegó a un acuerdo sobre el cambio climático que dista mucho de las ya modestas ambiciones iniciales de la Cumbre de Copenhague. Estados Unidos y China lograron acercar posiciones, tras días de acusaciones mutuas y junto a Brasil, India y Sudáfrica acordaron una forma para monitorear y verificar los recortes de las emisiones de carbono en naciones en desarrollo, y se comprometieron a declarar las acciones que tomarán para reducir la polución global en cantidades específicas, pero sin mencionar esas cifras.

El acuerdo, que salió de las reuniones multilaterales de estos cinco países, no es vinculante y apenas hace algunas menciones a emprender un esfuerzo, voluntario, para que la temperatura del globo no suba de 2°C y promete ayuda monetaria para que los países pobres del planeta luchen contra el calentamiento global: también se acordó que los fondos de ayuda de los países ricos para que los más pobres puedan luchar contra el cambio climático, llegarían US\$ 100 mil millones de dólares anuales en 2020.

Como conclusiones finales de la Cumbre de Copenhague contra el cambio climático se tienen:

- ☐ La UE se compromete a reducir en un 30% las emisiones de CO2 antes de 2020.
- ☐ Una reducción del 80% de las emisiones de CO2 en 2050. Éste es el reto al que se enfrenta el mundo desarrollado si se quiere tener la oportunidad de limitar el aumento de la temperatura global media en "sólo" 2°C críticos.
- ☐ El crecimiento económico en los países pobres sólo puede ser sostenible mediante el ahorro de energía y las tecnologías de baja emisión de CO2.
- ☐ Empleos sostenibles para frenar la crisis económica y energética
- ☐ *Constituye un paso significativo hacia las negociaciones para el primer acuerdo verdaderamente mundial que pueda limitar y reducir las emisiones de gas de efecto invernadero* (Secretario General de las Naciones Unidas Ban Ki-moon)
- ☐ «Copenhague traicionó a los pobres, a los vulnerables y a los pequeños países insulares. Ha fracasado al no reconocer las necesidades de los vulnerables». (Kumi Naidoo de Greenpeace)
- ☐ Barack Obama: Los Estados Unidos van a entrar en la cancha para formar el futuro que tratamos de conseguir, predijo que sería muy difícil conseguir un tratado jurídicamente vinculante.

Finalmente y de acuerdo a todo lo anterior, el problema de los gases de efecto invernadero solo comienza a resolverse cuando la última gota de petróleo se agote.

## PREAMBULO SOBRE UN FIN, QUE AÚN SE PUEDE CAMBIAR

María Fernanda Amaya Quitán  
Estudiante de Ingeniería Electromecánica

"...Y la luz engendró lo más desconocido dentro de un firmamento inexplicable, y el cosmos rodó a ser lo que sería: un sutil pensamiento ante el asombro. Y amaneció el origen, el frenético fuego abrasando, abrazando los silenciosos mundos, creando la expansión de ese universo errante cuya energía canta la armonía, la gestación feral de belleza." Justo Jorge Padrón.

Todo comienzo tiene un fin, es quizá el principio de la vida, las ciencias naturales se han encargado de mostrar que cualquier ser vivo, nace, crece, se reproduce y muere; bajo este estricto ciclo hemos convivido por millones de años, desde que la historia da los primeros indicios del nacimiento de la vida en la tierra. Ahora, por primera vez, nombraremos aquel lugar que por causas aún discutidas, adquirió las condiciones ideales para hacer posible el desarrollo de la vida "LA TIERRA". Parece increíble que algo tan perfecto haya sido pura casualidad, pues es la constitución ideal de muchos elementos en composiciones perfectas lo que permitió el nacimiento de los seres vivos y mejor aún, de la evolución de la especie más controversial de todas: "ELSER HUMANO".

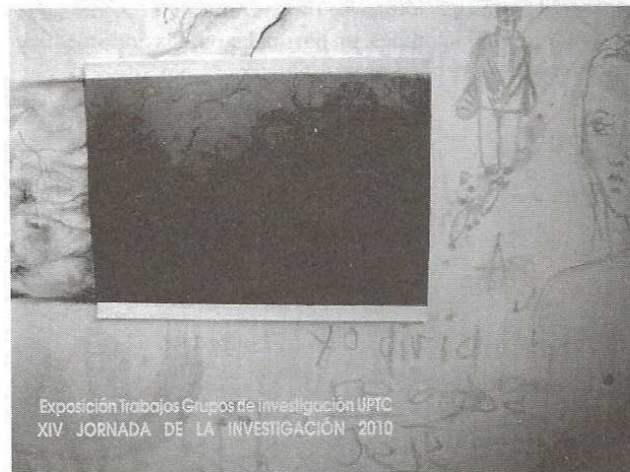
La naturaleza no solo ha sido testigo de nuestro crecimiento, también fue y sigue siendo fuente de alimento, pues puso a nuestros pies la más amplia variedad en plantas, dándonos deliciosas frutas, verduras, cereales y muchos otros alimentos, que permitieron nuestro desarrollo; además, junto a nosotros crecieron especies animales que completaron la cadena alimenticia, proporcionando un excelente equilibrio en todo el ecosistema, esto solo era una muestra más de perfección, pues todo en nuestro planeta era el reflejo de la vida; pero no solo encontramos alimento para el cuerpo, sino también para el alma, ya que la belleza de la tierra no tiene comparación; bastaba con abrir los ojos y observar paisajes increíbles, en distintos y asombrosos escenarios, que con tan solo mirarlos estremecía hasta lo más profundo del corazón, y no podría olvidar el hermoso sonido de la naturaleza, coros armoniosamente afinados en los que las aves, el agua e incluso las plantas se oían con toda tranquilidad. Detalles como estos nos enseñaron la palabra hermosura y así fueron la más grande inspiración de cualquier ser humano, pues despertó la curiosidad de muchos que vieron que cualquier cosa podría ser realidad. Y que imitar la naturaleza era una forma efectiva de producir perfección. Por mucho tiempo se mantuvo este equilibrio hasta que todo se descontroló, sin pensar por un momento las atroces consecuencias que esto traería consigo.

La tierra siempre fue generosa, jamás desamparó a ninguna especie, aunque nunca esperó que hubiera hijos tan desagradecidos como el hombre y la mujer, con sentimientos tan oscuros como para desangrar dolorosamente aquella madre naturaleza que tanto nos ha dado.

Hoy, la armonía es solo un sueño, una aspiración que tienen pocos, aquellos que aún poseen un mínimo de conciencia y se han dado cuenta de cuán importante es para nosotros conservar sanamente la naturaleza; pero desgraciadamente son más los que cegados por la ambición olvidaron la verdadera esencia de la vida, descuidaron el ser en sí mismo y se dedicaron día a día a destruir lo poco que queda de nuestro hogar. Hemos planeado un lento suicidio y nos hemos condenado a una muerte agónica y triste; nos volvimos egoístas pero de una manera extraña, pues hemos puesto sobre nosotros mismos algo abstracto que no debería existir, el dinero y el poder, causa suficiente para omitir la importancia que tiene reconocer que todo tiene un límite, del cual no podemos excedernos. Nos hemos acostumbrado a pensar que el mundo es de aquel que tiene más, de aquel que tiene la mejor estrategia para mover la masa, hasta el punto en el que la persona ya no importa.

Desde esta perspectiva los villanos están en claro, son los avaros que han pasado sobre el mundo entero por alcanzar sus ideales, sin importarles absolutamente nada. Pero hoy me pregunto si no es igual de culpable aquel que no hace nada por cambiar. Entonces, oriento este escrito para reflexionar si nos hemos convertido en los peores enemigos de la tierra, pues dejamos olvidarla nuestra autonomía, pasando de ser personas a simples números que sirven de indicadores para los inescrupulosos capitalistas y de paso, significamos más dolor y tortura, contribuyendo en la aceleración del fin de nuestros días.

Muchos dicen que ya es tarde, que todo terminará pronto; pero para mí es, precisamente, ese pensamiento el golpe más duro de todos, pues hay una diferencia entre morir luchando y dar la batalla hasta el final; a simplemente rendirse con la incertidumbre de saber si lo hubiéramos logrado. No es fácil, los éxitos más grandes se miden con los sacrificios por los que se ha tenido que pasar para alcanzarlos, así que es cuestión de compromiso, de ver que es lo verdaderamente importante, de medir nuestros actos, abrir nuestra conciencia y no dejarnos alinear por los demás.



## ACERCA DE MATRIMONIOS

William Condiza

condiza@gmail.com

Docente Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia

### Resumen:

El siguiente artículo pretende ampliar el conocimiento del lector sobre los tipos de matrimonios existentes. En una primera parte expone algunas ideas de antropólogos del parentesco, posteriormente recoge el concepto de matrimonio en el código civil, para ampliar los tipos a la vez que se hace una breve descripción de cada uno de ellos.

### Abstract:

The following article aims to broaden the reader's knowledge of the types of existing marriages. The first part presents some ideas of anthropologists of kinship, then incorporates the concept of marriage in the Civil Code, to expand the types while a brief description of each one of them.

### Palabras claves

Matrimonio, Noviazgo, Parentesco, Institución, Derechos humanos.

### Key Words

Marriage, Dating, Relationships, Institution, Human Rights.

### Introducción

En la película *A Beautiful Mind* del director Ron Howard, basada en el libro del mismo nombre de Sylvia Nasar que narra la vida del matemático John Forbes Nash, desde su llegada a la Universidad de Princeton, en New Jersey, primero como estudiante y luego como profesor, aparece una escena en la cual Nash, a manera de un talentoso estudiante de economía haciendo uso de su manera de entender el amor, como un conjunto de oportunidad para obtener el coito, en un acto de galanteo muy propio de una inteligencia, que logra desnudar el proceso de enamoramiento, le dice a una joven: "Dejemos los juegos del romance y pacemos a la reproducción", obviamente la respuesta de esta hermosa mujer es una bofetada que Nash no logra entender, pero que aquí sirve como introducción para hablar del matrimonio.

Hace algunos años en una discusión con antropólogos del parentesco, llegábamos a la conclusión, a cerca del noviazgo, que éste no es más que una construcción simbólica pre y post-coital, anterior al matrimonio. Sin embargo, quedó pendiente toda la discusión de cómo diferentes culturas entienden el paso del proceso de enamoramiento al matrimonio; pero sí se anotó que no todos los matrimonios son necesariamente el resultado de un proceso de esta naturaleza.

Los descubrimientos de J. F. McLennan, en su trabajo titulado "Primitive Marriage" (El matrimonio primitivo), donde argumenta aquella prevalencia del simbolismo de la captura en las ceremonias matrimoniales en los pueblos entonces llamados "primitivos" (término en desuso en la antropología actual). Basado en esto, creó una hipótesis sobre el desarrollo de los lazos matrimoniales y los sistemas de parentesco de acuerdo con leyes naturales (F., 1860); esto generó grandes controversias que ayudaron al progreso de la antropología del parentesco que, por primera vez para occidente, contribuyó a

El primer paso son pequeños actos, que reunidos harán la diferencia y tendrán un impacto que por ahora no imaginamos, pues cada grano de arena acrecienta la playa de la esperanza, para iniciar un periodo de recuperación en el que debemos recordar que sin la tierra, simplemente no somos nada; que cada parte que la constituye, cada elemento, cada especie, cada pequeña partícula, cualquiera que sea, es vital y que la gratitud es uno de los sentimientos que más debemos sentir por nuestro planeta, pues la deuda que tenemos con él es inimaginable.

Las consecuencias ya se están viendo, o se puede decir "se están sintiendo, el equilibrio se alteró y nada es como antes; pero hemos llegado hasta el punto en donde condenamos a la tierra, descargando nuestra culpa, diciendo simplemente "nos está castigando", ¡que cinismo! En realidad ella está muriendo y, al igual que un enfermo, tampoco soporta las condiciones en las que está. Curémonos la conciencia, pues ayudarla depende exclusivamente de nosotros, de la especie que la condenó, pero que irónicamente es la única con la capacidad racional suficiente de sanarla, por eso, debemos tener un cambio masivo de pensamiento, un cambio que no puede esperar, pues cada minuto que pasa es un tiempo más de agonía que no tendrá compasión de nadie.

Vemos la historia de las cosas, de cómo pasamos de ser personas a ser objetos y cifras sin sentido; Solo espero que no llegue el día en el que nosotros, LOS SERES HUMANOS, seamos una historia más; con la diferencia de que jamás será contada.

Este escrito es el resultado de la reflexión realizada sobre el video "The story of stuff" presentado por Annie Leonard, disponible en <http://video.google.com/videoplay?docid=564572453148649230>: una acertada presentación, que espero no solo despierte pensamientos sino hechos, ya que nos muestra de una manera diferente situación en la que nos encontramos.



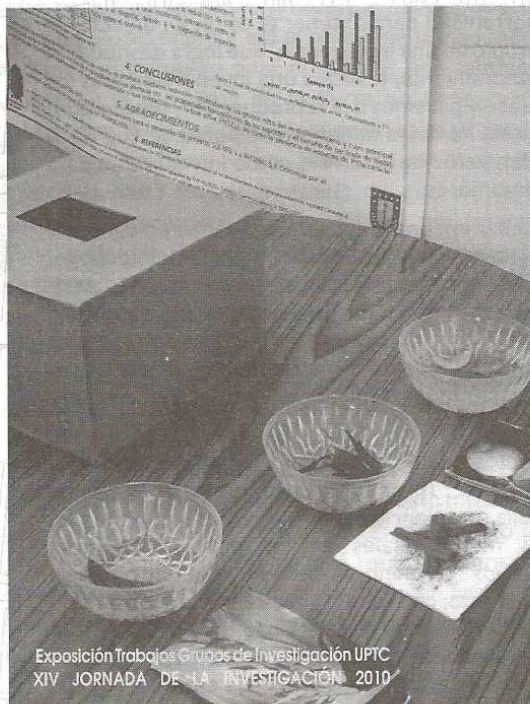
Exposición Trabajos Grupos de Investigación I+D+I  
XIV JORNADA DE LA INVESTIGACIÓN 2010

entender otras formas en las que se presenta el matrimonio. Trabajos como los de Lewis H. Morgan en el campo del parentesco (H., 1871), en su obra *Systems of Consanguinity and Affinity of the Human Family* (Sistemas de consanguinidad y afinidad de la familia humana, publicado en 1871), permitió liberarnos de la idea según la cual el matrimonio es simplemente una institución que se celebra entre hombre y mujer para la reproducción y el sostenimiento de la familia.

Hablar del matrimonio requiere primero una definición que admita realizar una tipología que, a su vez, permita visualizar las diferencias que subyacen en la manera como éste se presenta en la cultura humana. Por tal motivo, aludiré al libro de Luis Martínez Vázquez de Castro, *El Concepto de Matrimonio en el Código Civil* (Luis, 2008), en el cual, después de realizar una disquisición sobre el concepto, nos concede esta definición:

*El matrimonio es una institución social que crea un vínculo conyugal entre sus miembros. Este lazo es reconocido socialmente, ya sea por medio de disposiciones jurídicas o por la vía de los usos y costumbres. El matrimonio establece entre los cónyuges y en muchos casos también entre las familias de origen de éstos, una serie de obligaciones y derechos que también son fijados por el derecho, que varían, dependiendo de cada sociedad. De igual manera, la unión matrimonial permite legitimar la filiación de los hijos procreados sus miembros, según las reglas del sistema de parentesco vigente.* (Luis, 2008).

Esta definición me permite afirmar que el matrimonio no es sólo una unión entre hombres y mujeres sino entre cónyuges, lo que abre el camino a la siguientes tipos de matrimonios:



Exposición Trabajos Grupos de Investigación UPTC  
XIV JORNADA DE LA INVESTIGACIÓN 2010

El matrimonio se considera una institución importante porque contribuye a definir la estructura de la sociedad, al crear un lazo de parentesco entre personas (generalmente) no cercanas en línea de sangre. Al respecto, recordemos que también hay comunidades en las que se acostumbra el matrimonio entre primos o entre parientes de distintos grados; hemos llegado así al primera tipo, el matrimonio endogámico, que es "unión y/o reproducción entre individuos de ascendencia común, es decir, de una misma familia o linaje. Asimismo, se entiende como endogamia el rechazo a la incorporación de miembros ajenos a un grupo social en particular" (Raúl, 2006).

Este tipo de matrimonio es y seguirá siendo tema de controversias en diversas disciplinas; sin embargo, su práctica es muy común en diferentes culturas. Incluso hoy en día en lugares como Nepal este tipo de matrimonios es más común que el exógeno. Contrario a esto, la gran mayoría de las legislaciones del mundo consideran (por alguna razón o tabú) el incesto como delito, aunque sea practicado con "consentimiento mutuo" entre mayores de edad. Las sanciones prescritas en este caso oscilan desde el castigo severo hasta el repudio social.

Continuando con los tipos, arribamos al matrimonio sororal "que es una práctica que consiste en la unión matrimonial de un hombre con todo un conjunto de hermanas, o bien, con la hermana de su esposa legítima" (Barfield, 2000). Esto para garantizar la continuidad del linaje. Sumado a este, existe la ley del levirato o simplemente el levirato, que es un tipo de matrimonio en el que la mujer se casa con uno de los hermanos de su marido a la muerte de éste, si no ha tenido hijos, para continuar la línea sucesoria y la descendencia familiar. El término deriva del latín *levir*, "hermano del marido". El matrimonio por levirato ha sido practicado por sociedades con una fuerte estructura de clan en los que estaba prohibido el matrimonio exogámico, es decir, fuera del clan. Ha sido tradicionalmente habitual entre los pueblos Punjabis, Jats,

Israelitas, Hunos (Chinos "Xiongnu", "Hsiongnu", etc.), mongoles, y tibetanos.

Otra tipo, que alude al campo social, es el denominado matrimonio morganático (Barfield, 2000), que es la unión realizada entre dos personas de rango social desigual (por ejemplo: entre príncipe y condesa o entre noble y plebeyo), en el cual se previene que el cónyuge y cualquier hijo de dicha unión herede u obtenga los títulos, privilegios y propiedades del noble. Es conocido como "matrimonio de la mano izquierda" porque en este tipo de matrimonio el novio sostiene la mano derecha de la novia con su extremidad izquierda cuando lo

Este tipo de matrimonio es el zócalo de muchas novelas mexicanas y venezolanas, a la vez que el responsable de muchas canciones que versan sobre el amor imposible.

También existe el matrimonio por conveniencia, aquel en el cual, el amor no juega ningún papel y se consuma para que las partes adquieran derechos jurídicos, económicos, sociales etc. Una sub-tipología a la luz de mi entendimiento sería el "mariage blanc" o matrimonio blanco, muy usado por los inmigrantes a Francia, que optan por realizar estos matrimonios para obtener legitimidad en el país; la característica principal es que los contrayentes no mantienen relaciones sexuales. Para los franceses, este tipo de matrimonio es considerado ilícito a la luz de la jurisprudencia.

Dado que entramos en el terreno de la jurisprudencia, aquí nace el matrimonio civil, que es básicamente un matrimonio ante el estado, con características de contrato y desprovisto de creencias religiosas. Una sub-categoría en este tipo de matrimonios, es la unión de personas del mismo sexo, que consiste en darles la oportunidad a personas con diferentes preferencias sexuales, comunidad LGBT (Lesbianas, Gays, Bisexuales, Transgeneristas), tener los mismos derechos que los matrimonios realizados por heterosexuales.

Dentro de este movimiento existe tal grado de diversidad que, por ahora, sólo mencionare algunas tendencias en la onda de la "unión civil": Los movimientos pro amor libre, que no necesariamente son una unión con las características mencionadas, sino que simplemente son el producto del salto de categoría que produce la posmodernidad. Existe la tendencia en países europeos como Holanda y Suecia, a que las parejas generen una relación abierta o matrimonio abierto; esto es, una relación (por ejemplo noviazgo), unión libre o matrimonio, donde las partes acuerdan tener permiso para tener relaciones sexuales fuera de la pareja, sin considerar esto como una infidelidad sexual (Carl, 1956).

Continuando con las tendencias, ahora llegamos al campo del movimiento "Poli-amor" que significa tener más de una relación amorosa, íntima, sexual (no necesariamente) y duradera, de manera simultánea con varias personas con el pleno consentimiento y conocimiento de todos los amores involucrados. El individuo que se considera a sí mismo emocionalmente capaz de tales relaciones se define como poliamoroso; esta es una tendencia que tiene sus representantes en el festival Love Parade en Alemania y en San Francisco Estados Unidos. A mi modo de ver, consiste en llevar la enseñanza de Cristo más allá de su significado o resignificar su designio de "amarnos los unos a los otros" ya que del matrimonio se encargaron los romanos...

Ya casi termino este escrito y no he hablado del matrimonio religioso, que es tal vez el más popular en occidente, donde predomina el matrimonio católico; aquí solo mencionare que se caracteriza por realizar la unión a la luz de un rito perteneciente a una creencia religiosa.

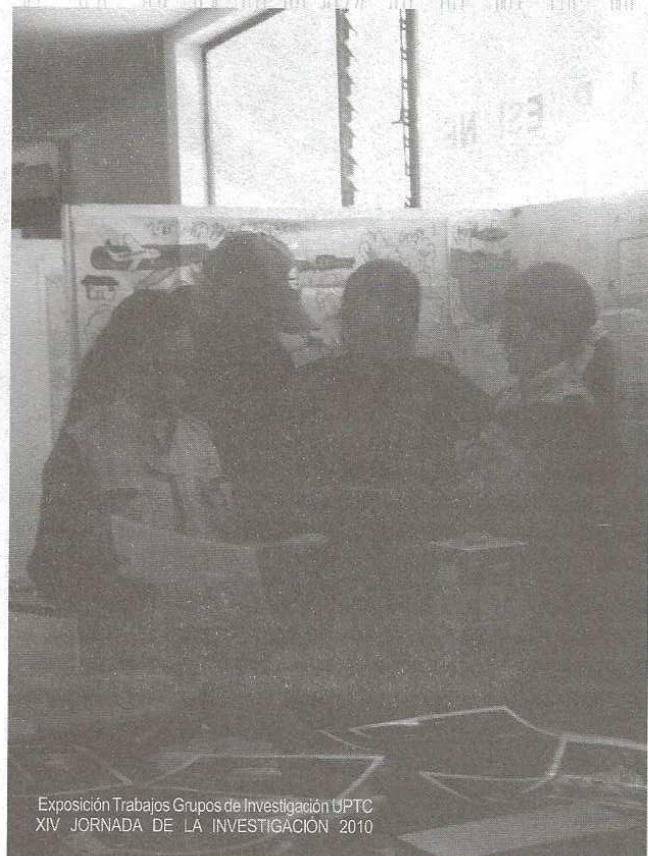
#### Conclusiones

Como vimos a lo largo del artículo, existes variadas maneras de matrimonios e intentos de "tipologías" para clasificarlo, a la vez que el matrimonio se constituye en una forma de organización social de la vida íntima que, trascendiendo la intimidad, organiza la sociedad.

Finalmente, se puede afirmar que el matrimonio como una forma de relación humana, es muy compleja, tanto así que explicarlo solamente como la unión entre un hombre y una mujer resulta bastante limitado.

#### Bibliografía

- Barfield, T. (2000). Diccionario de Antropología. México: Siglo XXI.
- Carl, R. (1956). Más Alla de los Celos. Chicago: Chicago.
- F., M. J. (1860). Primitive Marriage. London: A Works Press.
- H., M. L. (1871). Systems of Consanguinity and Affinity of the Human Family. Chicago: Culumbia.
- Luis, M. V. (2008). El concepto de matrimonio en el Código Civil. Madrid: Planeta.
- Raúl, R. (2006). Caciquismo Y Endogamia. Madrid: Dykinson (Dykinson).



Exposición Trabajos Grupos de Investigación UPTC  
XIV JORNADA DE LA INVESTIGACIÓN 2010

## "EMPRENDER" GRUPO DE INVESTIGACIÓN

**Creación:** Noviembre de 2004

**Categoría:** D Colciencias

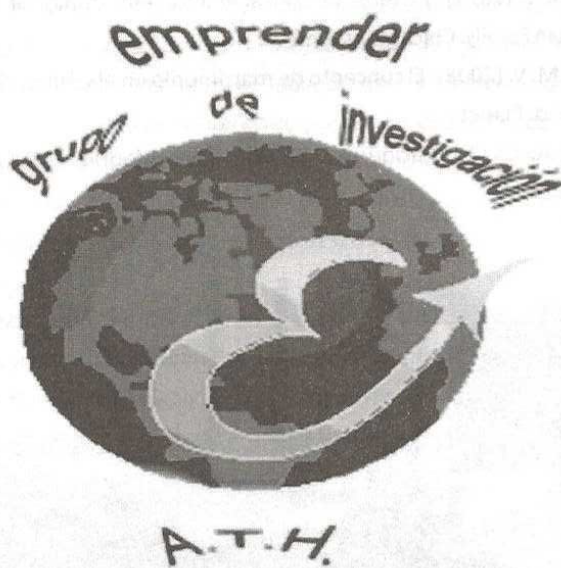
**Código Colciencias:** COL0040592

**Coordinador:** Pedro Ignacio Moya Espinosa

### Perfil Investigativo:

Implementar procesos de investigación que permitan hacer extensión y afianzar conocimientos en áreas administrativas y empresariales, con planteamiento de solución a problemas en el contexto local, regional y nacional.

### El Logotipo



El mundo en fondo azul como representación de la claridad del mar y las ideas del hombre, Los continentes verdes como símbolo del biodiversidad y sostenibilidad, aspectos por los que cada vez el hombre propende con mayor insistencia y necesidad; el mundo por estar en un momento histórico caracterizado por las macro tendencias económicas mundiales, la globalización y el constante cambio.

La E. representa el emprendimiento con una flecha hacia arriba como emblema de la creación de empresas, de los resultados; amarilla por que se identifica con el color institucional y es sinónimo de prosperidad, abundancia y creatividad.

### Slogan:

*"Conocimiento e Interacción, Compromiso Permanente"*

### Misión

El grupo interdisciplinario "EMPRENDER" tiene como Misión el fortalecimiento de la investigación con un equipo de trabajo comprometido, con claros propósitos de interactuar con la realidad para ofrecer con oportunidad y calidad proyectos en las áreas empresariales y administrativas que fomenten y fortalezcan al sector empresarial y el que hacer universitario en su proceso de formación integral.

### Visión

"EMPRENDER" se espera convertir en un grupo líder en la Universidad, buscando en los estudiantes, los docentes y el sector empresarial una dinámica permanente que permita estar preparados para asumir con éxito los retos del mundo en constante cambio y hacer de los estudiantes seres con gran fortaleza en el mercado laboral; a las organizaciones en entidades con mejores herramientas para la competitividad; en los docente el crecimiento personal y profesional que da la satisfacción de servir.

### Objetivo General

Fortalecer la investigación como eje transversal en el proceso de formación en las áreas empresariales y administrativas con sentido social, humanístico, técnico con el propósito de contribuir con la solución de problemas en el contexto local, regional y nacional con un enfoque global frente a la realidad, la actualidad del mundo, el conocimiento técnico, la cultura y la tecnología generando una visión presente real y futurista y sentido de propiedad y pertenencia.

### Líneas de Investigación

**Objetivo de las líneas de investigación:** Incidir en la formación integral que permita responder a las necesidades actuales y futuras de las empresas, con un compromiso con la construcción de un nuevo orden social, como agentes de cambio innovador, con visión presente real y futurista competente para encontrar en el entorno posibilidades, planear, crear, gestionar organizaciones modernas que den respuesta a las necesidades de los mercados actuales con calidad, sostenibilidad, oportunidad y responsabilidad económica y social.

### Emprenderismo y Empresarialismo

**Objetivo:** Motivar la creación de empresas, mediante el fortalecimiento del espíritu emprendedor, el sentido de la responsabilidad, el compromiso social, innovación, diversificación y las habilidades gerenciales.

### Gestión Empresarial

**Objetivo:** Identificar aspectos relacionados con la actividad gerencial y la consecución óptima de resultados eficientes y eficaces como herramienta de competitividad.

**Política Empresarial**

**Objetivo:** Identificar y ofrecer acciones estratégicas que permitan orientar y re direccionar las organizaciones hacia el crecimiento y desarrollo como entidades sólidas, competentes y capaces de asumir los retos del mundo global.

**Mercadeo**

**Objetivo:** Ofrecer alternativas en identificación de necesidades insatisfechas, investigación de mercados, de Marketing Mix que permitan generar soluciones efectivas en un mundo que cada vez más se caracteriza por el mercado de oferta y demanda.

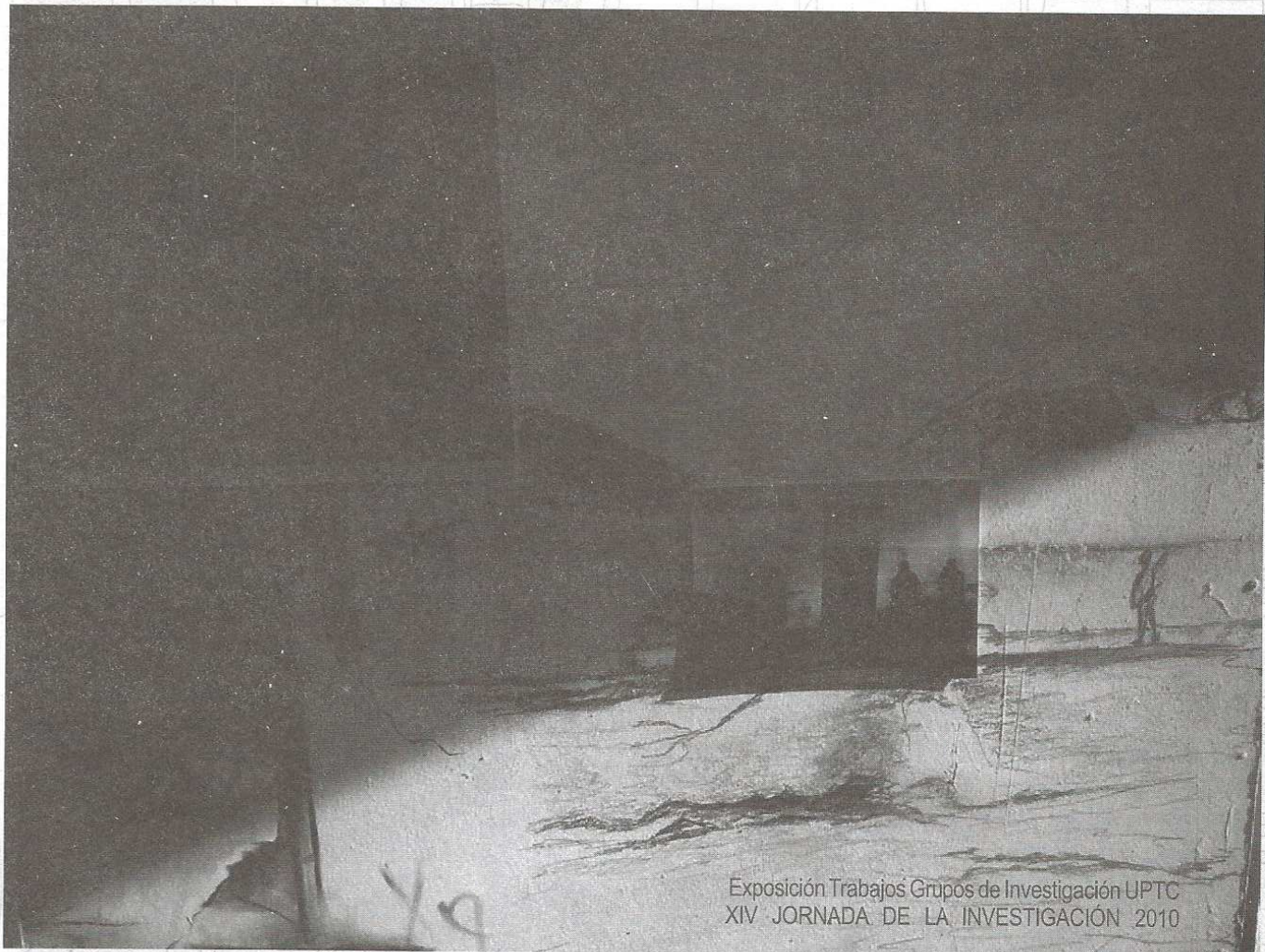
**Integrantes**

**Investigadores**

Pedro Ignacio Moya Espinosa  
 Nubia Consuelo Cortés Rodríguez  
 Clemente Alberto Alvarado Vivas  
 Diana Marlen Reyes Chaparro

**Semilleros de Investigación**

Bilma Paola Barrera  
 Ana Milena Baez Gayon  
 Mirian Soraida Jiménez Arellano  
 Mónica Niño Garzon  
 Sandra Brisol Pacheco Suarez  
 Diana Milena Pulido Rodríguez  
 Maria Camila ochoa  
 María Teresa González Pava  
 Johan García Cely



Exposición Trabajos Grupos de Investigación UPTC  
 XIV JORNADA DE LA INVESTIGACIÓN 2010





## LA INVESTIGACIÓN EN LA UPTC

### Grupos de Investigación

**En Formación.** Se entenderá como los grupos nacientes o existentes ya, con código en el Sistema de Gestión de la Investigación – SGI-, y con productividad en el último año.

**Escalafonado:** Es el que se presenta a la Convocatoria nacional de Medición de Grupos y recibe una categoría de acuerdo al puntaje obtenido en cada uno de los indicadores de medición que maneja COLCIENCIAS

**Investigador/a Activo.** Es el profesor o profesora de la UPTC, con independencia de su forma de vinculación, que dedica parte del tiempo de su jornada laboral a actividades de investigación al interior de un grupo, y presenta resultados de productividad científica, conforme a los estándares y criterios establecidos por Colciencias. De manera excepcional un profesor/a podrá solicitar ser inscrito como investigador independiente

**Semillero/a de Investigación.** Es el estudiante, de pregrado de la UPTC, vinculado a actividades de formación investigadora al interior de un grupo. Se realizan dos convocatorias anuales a Becas por investigación a estudiantes semilleros, entre abril y mayo de cada año.

**Joven Investigador/a.** Joven con título de pregrado, egresado de la Uptc, menor de 26 años, que ejerce su actividad investigadora, mediante contrato específico, resultante de convocatoria, sea ésta de Colciencias o interna. Su dedicación es exclusiva a la investigación.

**ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS AGROPECUARIAS****Grupo de Investigación**  
CIDE**Líder**

María Mercedes Melo Torres

**Líneas de Investigación**

- Competitividad
- Desarrollo Empresarial
- Innovación

**Estado**

Categoría D

**Grupo de Investigación**  
GIGASS**Líder**

Jorge Armando Fonseca Carreño

**Líneas de Investigación**

Sostenibilidad ambiental

**Estado**

Categoría D

**Grupo de Investigación**  
CERES**Líder**

Gloria Acened Puentes

Montañez

**Líneas de Investigación**

- Gestión Agroindustrial
- Desarrollo de la poscosecha

**Estado**

Sin Clasificar

**Grupo de Investigación**  
KALLAWAYA**Líder**

Raúl Antonio Arias Ortega

**Líneas de Investigación**

Desarrollo rural y trabajo comunitario

**Estado**

Sin Clasificar

**Grupo de Investigación**  
GESTIÓN EMPRESARIAL**Líneas de Investigación**

Gestión empresarial

**Estado**

En formación

**ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL****Grupo de Investigación**  
Construyendo Comunidad Educativa**Líder**

Nubia Cecilia Agudelo Cely

**Líneas de Investigación**

- Formación, Saberes y Subjetividades
- Desarrollo Tecnológico y Competitividad de las Pequeñas y Medianas Empresas Industriales de Boyacá.
- Procesos Informáticos y Nuevas Tecnologías.

**Estado**

Categoría C

**Grupo de Investigación**  
GRINDEP**Líder****Líneas de Investigación**

- Gestión de producción y operaciones
- Sistemas informáticos y de gestión

**Estado**

Categoría D

**DISEÑO INDUSTRIAL****Grupo de Investigación****TALLER 11** Grupo de Investigación en Diseño**Líder**

Claudia Rojas Rodríguez

**Líneas de Investigación**

- Desarrollo experimental
- Ergonomía y diseño
- Teoría y metodología del diseño

**Estado**

Categoría D

**ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA****Grupo de Investigación**  
GUIA**Líder**

Ramón Hernando Granados

**Líneas de Investigación**

- Estadísticas básicas
- Producto turístico del oriente colombiano
- Responsabilidad social en empresas turísticas

**Estado**

Categoría D

**Grupo de Investigación**

Grupo de Investigación para la Animación Cultural "MUISUATA"

**Líder**

Nohora Elisabeth Alfonso Bernal

**Líneas de Investigación**

- Cultura investigativa, procesos de formación y representaciones sociales
- Turismo, cultura y región

**Estado**

Categoría D

**Grupo de Investigación**

Emprender ATH Grupo de Investigación

**Líder**

Pedro Ignacio Moya Espinosa

**Líneas de Investigación**

- Empremderismo y empresarismo
- Gestión empresarial
- Mercadeo
- Política empresarial

**Estado**

Sin Clasificar

## INTERDISCIPLINAR

### Grupo de Investigación

EUREKA + i

Líder

Cecilia Ramírez León

Líneas de Investigación

Emprenderismo.

Estado

En formación

## INGENIERÍA

### ELECTROMECAÁNICA

### Grupo de Investigación

GENTE

Líder

Carlos Guillermo Carreño

Bodensiek

Líneas de Investigación

- Automatización y Control.

- Diseño mecánico y procesos de producción.

- Energías y medio ambiente.

- Gestión de activos y mantenimiento industrial.

Estado

Avalado

### Grupo de Investigación

OMEGA

Líder

Oliverio García Palencia

Líneas de Investigación

- Automatización Industrial.

- Energías y medio ambiente.

- Gestión de activos y mantenimiento industrial.

- Procesos de fabricación.

Estado

En formación

## LICENCIATURA EN EDUCACIÓN INDUSTRIAL

### Grupo de Investigación

Grupo de Energía y Aplicación de Nuevas Tecnologías -

GEANT

Líder

Flavio Humberto Fernández

Morales

Líneas de Investigación

- Bioingeniería

- Energía

- Sensórica

- Simulación

Estado

Categoría C

### Grupo de Investigación

Didáctica para la Enseñanza de la Ciencia y Tecnología en

Niños - DECTEN

Líder

Julio Enrique Duarte

Líneas de Investigación

- Modelos pedagógicos

- Prototipos didácticos

- Software educativo

Estado

Categoría D

### Grupo de Investigación

Urdimbre Cultural

Líder

Norman Estupiñan Quiñones

Líneas de Investigación

- Cultura Tecnológica y

Educación

- Sentido y significación de la educación industrial

- Vida, pensamiento y cultura de maestros y maestras

Estado

Categoría D

## LICENCIATURA EN MATEMATICAS Y ESTADISTICA

### Grupo de Investigación

GIE

Líder

Sandra Patricia Cárdenas

Ojeda

Líneas de Investigación

- Aplicación de métodos y/o construcción de modelos estadísticos.

- Educación Estadística.

Estado

En formación

### Grupo de Investigación

GA2

Líder

Análisis matemático.

Líneas de Investigación

Estado

En formación

### Grupo de Investigación

EDUMAES

Líder

Líneas de Investigación

- Formación inicial y continuada de Profesores.

- Didácticas específicas de las matemáticas.

- Teoría y diseño Curricular

- Incorporación de tecnologías en los procesos de enseñanza de aprendizaje de las matemáticas.

Estado

Avalado

# D

## Revista de Investigación Desarrollo e Innovación

La revista invita a grupos, docentes, semilleros e investigadores a participar de la convocatoria permanente para la recepción de artículos, enviando sus manuscritos resultado de se actividad académica.

Tiene como objetivo la publicación de las investigaciones, reflexiones y adelantos generados en diversas áreas del saber. Dado el carácter multidisciplinar de la facultad Seccional Duitama; la revista se organiza alrededor de los siguientes ejes temáticos:

Ciencias  
Diseño  
Ingeniería  
Educación