

# LA VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD Y SUS RESULTADOS EN EL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO DE FORMACIÓN PROFESIONAL ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL

*The link with the company and its results in the Superior Technological Institute of Administrative and Commercial Professional Training*

Alejandro Nicolás Lema Cachinell, Dr. C.  
Instituto Superior Tecnológico de Formación  
Profesional Administrativa y Comercial,  
Ecuador  
<https://orcid.org/0000-0002-6402-9342>  
alejandol@formacion.edu.ec

Emma Zulay Delgado Saeteros, Dr. C.  
Instituto Superior Tecnológico de Formación  
Profesional Administrativa y Comercial,  
Ecuador  
<https://orcid.org/0000-0003-1432-4885>  
zulayd@formacion.edu.ec

Belinda Marta Lema Cachinell, Dr. C.  
Instituto Superior Tecnológico de Formación  
Profesional Administrativa y Comercial,  
Ecuador  
<https://orcid.org/0000-0002-1403-336X>  
martalema@formacion.edu.ec

**Palabras claves:** Vinculación con la Sociedad, Sociedad, Capacitación.

**Recibido:** 28 de marzo de 2019

**Keywords:** Linkage with Society, Society, Training.

**Aceptado:** 17 de abril de 2019

## RESUMEN

La vinculación con la sociedad en las universidades e instituciones de educación superior, se convierte en un proceso sustantivo que incide directamente en la formación integral del estudiante en su vínculo con el desarrollo social. En el Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional Administrativa y Comercial (ITF), el departamento de Vinculación con la Sociedad, a través de la concertación de programas y proyectos contribuye a fortalecer la dicho proceso en su vínculo sistemático con la sociedad desde su gestión administrativa, lo cual contribuye a formar profesionales íntegros con una verdadera conciencia, responsabilidad social y profesional, contribuyendo al análisis y solución de problemas específicos de la comunidad. Se denota la importancia de los proyectos de vinculación social que apuntan al cumplimiento de los resultados esperados.

## ABSTRACT

The link with society in universities and institutions of higher education, becomes a substantive process that directly affects the comprehensive education of the student in its link to social development. In the Superior Technological Institute of Professional and Commercial Training (ITF), the Department of Linking with the Company, through the coordination of programs and projects, contributes to strengthening the said process in its systematic link with society from its administrative management, which contributes to form integral professionals with a true conscience, social and professional responsibility, contributing to the analysis and solution of specific problems of the community. It denotes the importance of the projects of social connection that point to the fulfillment of the expected results

## INTRODUCCIÓN

Uno de los procesos sustantivos de la educación superior es la vinculación con la sociedad, esta tiene como una de sus esencialidades el orientar el desarrollo de una conciencia social en el educando de acuerdo a las competencias generales y específicas de su carrera en correspondencia con su perfil profesional.

En la dinámica de la gestión administrativa de las instituciones de educación superior (IES) el desarrollo de las prácticas pre-profesionales y proyectos de vinculación con la comunidad son vitales para lograr los objetivos institucionales.

De esta manera, la sociedad aporta constantemente a las IES; y a su vez, estas también aportan a la sociedad, mediante el diseño de nuevos proyectos de vinculación social en correspondencia con el diagnóstico de las comunidad y guiados hacia el desarrollo sostenible y la matriz productiva del país.

En la actualidad, la visión y la misión de la universidad ecuatoriana no es solamente formar profesionales, sino hacerlo en el marco de las necesidades de la población, con sentido crítico y con identidad nacional. En este sentido, la vinculación con la sociedad es trascendental para la gestión de las IES de Ecuador, esta se sustenta en cuatro pilares fundamentales:

- Prácticas pre profesionales
- Trabajos comunitarios
- Educación continúa
- Área de asesorías, servicios, movilidad y eventos.

Estos pilares son promovidos desde el Consejo de Educación Superior en Ecuador para lograr la efectividad del vínculo de las IES con la sociedad, como un proceso sustantivo esencial en desarrollo de la gestión institucional. Tomando como basamento el Reglamento de Régimen Académico, el Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional Administrativa y Comercial (ITF), considera la vinculación con la sociedad como el proceso sustantivo orientado a generar un sistema integrador entre el instituto y la sociedad, que apoye la investigación, gestión académica y la docencia, a través de la ejecución de programas y proyectos multidisciplinarios de desarrollo, con servicios a la comunidad beneficiando a sectores rurales y marginados de la población.

En consecuencia, el ITF, desde el entorno áulico valora cómo se puede aportar a la sociedad y mejorar la productividad de las de empresas, con la utilización de diferentes herramientas, vías, estrategias y alternativas.

Siendo una fortaleza el diseño de proyectos de vinculación en base a las competencias y conocimientos que poseen los estudiantes de la institución en temas relacionados con la Administración, para promover y desarrollar el espíritu emprendedor y el desarrollo de las ideas de negocios de los habitantes de las zonas rurales y vulnerables del país, con la máxima que una idea innovadora puede producir cambios significativos en el desarrollo social.

El objetivo general del presente artículo es socializar los resultados y las experiencias adquiridas a partir de la implementación del proyecto de vinculación ejecutado en la provincia de Santa Elena por los estudiantes de Administración de Empresas del ITF, donde se expone el proceso que se llevó a efecto para garantizar la efectividad del mismo.

Para ello se utilizó una metodología predominantemente cualitativa, que requirió del análisis cuantitativo de datos obtenidos con la aplicación de importantes métodos y técnicas como: la observación participante, entrevistas, análisis sistémico estructural, triangulación metodológica para la elaboración de estrategias de desarrollo local, a tono con lo más actualizado en la rama de la profesión y atendiendo a la caracterización y diagnóstico del desarrollo social y sus potencialidades de desarrollo.

## DESARROLLO

Se toma como punto de partida que el gobierno ecuatoriano, estimula desarrolla desde hace ya muchos años proyectos de vinculación con la sociedad, el cual no solo ayuda a la sociedad, sino que contribuye a que el estudiante se interrelacione con la realidad del país, poniendo en práctica los conocimientos adquiridos e interactuando con ella desde sus habilidades y competencias profesionales a fin de lograr un perfil profesional mucho más realista.

Por tal razón, el Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional Administrativa y Comercial (ITF) por medio del departamento de Vinculación con la Sociedad, gestiona proyectos para intervenir en la solución de los problemas de la comunidad, aportando en el ámbito social, ecológico y económico.

En la dinámica de la investigación se valoró que la capacitación permanente a los micro empresarios es una vía para elevar la productividad del país y que la carencia de este proceso genera que muchos comerciantes o empresas familiares fracasen, a través de la capacitación se aportan a las personas los conocimientos adecuados y las preparan para el desarrollo de sus funciones en una determinada labor profesional.

Es una forma de dar respuestas a los objetivos del Plan Nacional del Desarrollo que buscan mejorar la calidad de vida de la población y fortalecer las capacidades y potencialidades de la ciudadanía.

La Real Academia de la Lengua Española define capacitar cómo hacer a alguien apto, y habilitarlo para algo. Otra definición de Gallardo (2014), menciona a la capacitación como un conjunto de medios que se organizan de acuerdo a un plan, para lograr que un individuo o grupo adquiera destrezas, valores o conocimientos teóricos, que le permitan realizar ciertas tareas o desempeñarse en algún ámbito específico, con mayor eficacia.

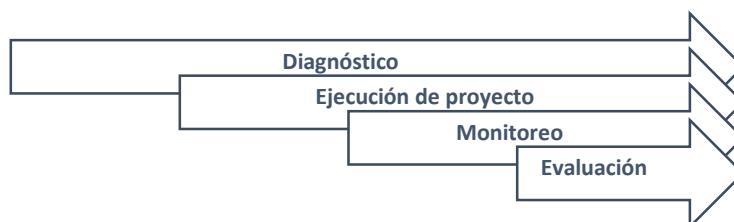
Los autores conciben la capacitación como un proceso que permite el mejoramiento constante de los profesionales a favor del cambio, la actualización y el crecimiento del profesional en su desempeño.

Este proceso debe de ser planificado y evaluado, a partir de un enfoque predominantemente cualitativo, asegurando dar respuesta a las crecientes necesidades técnicas, profesionales y humanas para resolver cuestiones corporativas y estratégicas y no solo problemas específicos y de corto plazo, lo que implica conocer a fondo lo que se hace y lo que se necesita para poder hacerlo mejor.

El Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional Administrativa y Comercial para estructurar sus proyectos de vinculación con la sociedad implementa cuatro etapas que permiten tener una mejor planificación, ejecución, control y evaluación de los resultados. Estas son:

- Diagnóstico
- Diseño
- Monitoreo
- Evaluación de los proyectos de desarrollo social

En estas etapas se involucran directamente al departamento de Vinculación con la Sociedad, la comisión de vinculación, a todos los directores de carrera y responsables de proyectos.



En la etapa de diagnóstico, se hace un estudio de la situación actual del proceso de vinculación en el ITF, teniendo en cuenta el contexto social, económico, ambiental y cultural en que desarrolla su gestión institucional, se hace una caracterización comunitaria, con vistas a proyectar los objetivos del proyecto de desarrollo de este proceso sustantivo.

Posteriormente, se diseña del proyecto sobre la base de la información proporcionada en el diagnóstico:

Las acciones de capacitación dan tratamiento a contenidos escogidos y de trascendencia social.

Por ejemplo: en el proyecto de vinculación social que se socializa, se escogieron los contenidos necesarios para pequeños empresarios y comerciantes relacionadas con:

- Métodos
- Formas Vías
- Técnicas

Para mejorar la productividad de las pequeñas empresas, utilización de diferentes herramientas y alternativas para una mejor administración de los recursos de los microempresarios, cómo promover el espíritu emprendedor, innovador y el empoderamiento en ellos, cómo contribuir al desarrollo sostenible y al desarrollo de una cultura enfocada hacia el cliente, basada en la mejora de los procesos y la calidad de los productos o servicios.

Una vez que se diseña el proyecto, se realiza la ejecución de la capacitación, la cual se hace de manera asequible y motivada.

En el caso del proyecto que se ejemplifica se realizó en sesiones de capacitación previamente coordinadas con pequeños grupos, suscitadas por el interés que fueron alcanzando progresivamente los participantes, que de manera voluntaria se fueron incorporando poco a poco a las acciones de capacitación, logrando motivarse, sumando gradualmente nuevos participantes.

Para ello, los estudiantes utilizan efectivas campañas de divulgación, motivación y comprometimiento voluntario,

Las acciones de capacitación se dinamizan a través de técnicas de dinámicas de grupos y talleres de socialización e intercambio en el espacio comunitario y de realización de sus labores.

Durante el desarrollo de la capacitación se va dando seguimiento a la implementación del proyecto, se fue haciendo un monitoreo sistemático, se controla y evalúan en diferentes momentos los progresos y retrocesos en los resultados, a partir de indicadores precisos.

En correspondencia, y siguiendo como basamento la fundamentación brindada con anterioridad, se procedió a la organización de las condiciones para la ejecución del proyecto de vinculación en la carrera de Administración de Empresa del ITF.

Se escogió como lugar de trabajo "La Libertad" un municipio de la ciudad de Guayaquil. La cooperativa escogida se llama Rafael Correa Delgado, se caracterizó por abrir las puertas a los estudiantes, asumiendo sus objetivos con motivación y deseos de cooperar con ellos.

El sector es un lugar suburbano, de difícil acceso, con calles de tierra sin pavimentar, casas en obra muerta o algunas otras de caña, pero con una calidez de su gente muy notable.

Ellos se encuentran organizados con una junta directiva, el presidente tiene la máxima responsabilidad por el cumplimiento de los objetivos, el éxito de su organización y está a cargo de organizar reuniones de interés de la comunidad.

En sinergia con todo esbozado, los estudiantes de la mencionada carrera estructuraron en armonía con los docentes y tutores el proyecto de vinculación, que incluyó un plan de capacitación ponderando las técnicas administrativas para los pequeños empresarios de la comunidad, donde intervinieron 9 mujeres y 7 hombres, formando un 56.2% mujeres y 43.7% de hombres.

Un dato interesante es la motivación, sensibilización y concientización lograda en el 62.5% de los estudiantes, los cuales no son de la ciudad de Guayaquil, sino de diversas provincias de La Costa, 2 de ellos tienen que viajar 4 horas y media para llegar al destino y el 100% trabajan, motivo por el cual estudian en horarios de fines de semana dejando el domingo para el desarrollo del proyecto.

El 100% de los estudiantes mantienen un rango de edad entre 20 y 25 años, actualmente se encuentran cruzando el quinto nivel de la carrera.

Inicialmente, se realizó un levantamiento de información mediante el desarrollo de entrevistas y encuestas a los participantes que decidieron intervenir en el proyecto.

Entre las principales respuestas que se valoraron están: el 80% de los encuestados son vendedores informales, es decir trabajan en la calle a diario, comprando mercadería de temporada para poder producir, en muchos casos, no han terminado el colegio, por lo que no poseen puestos de trabajo en las empresas ni públicas ni privadas. Más del 75% son inmigrantes de otras provincias que decidieron empezar nuevamente en otra ciudad del país dejando atrás un pasado sin éxito, con muchas carencias materiales y muchos de ellos afligidos por serios problemas, familiares y sociales, haciéndose responsables de familias a muy temprana edad.

De acuerdo a las necesidades de los actores involucrados, el proyecto de vinculación se centró en el área comercial, articulada a la línea de investigación Comercial Administrativa en relación a sus ejes de gestión empresarial y dirección estratégica.

Entre las cualidades que pondera el proyecto se destacan: la responsabilidad social de la empresa, trabajo en equipo y liderazgo, cultura de la calidad de la gestión y desarrollo de planes de negocios.

Se direcciona e intenciona la materia Comportamiento Profesional y Ambiental, en la cual se desarrollan competencias enfocadas hacia el desarrollo sostenible, fortaleciendo los tres (3) pilares fundamentales del proyecto:

- La sociedad,
- El medio ambiente y
- El desarrollo económico.

Otra materia necesaria para el desarrollo del proyecto fue Gerencia de Servicios en la cual se profundiza en el estudio de una cultura enfocada hacia el cliente, basada en la mejora de los procesos para lograr una óptima calidad de los productos o servicios.

La plataforma del proyecto se direccionó en lo fundamental en el manejo apropiado de ingresos, ya que muchas veces gastar dinero en cosas innecesarias o llenarse de deudas es algo que los caracteriza. Son personas de escasos recursos, chulqueros con altos intereses, atados a vivir con más gastos de lo que se ingresa.

Consiguientemente, se diseñó un formato para el control de ingresos y egresos, al final del mes cada persona puede evaluar los rubros de gastos innecesarios que se hace para poder organizar mejor sus finanzas personales.

El objetivo esencial del proyecto estuvo enfocado en ofrecer capacitación en técnicas administrativas para los pequeños empresarios de la comunidad.

### Principales resultados de la implementación del proyecto de vinculación social

Una de las experiencias que puede mostrarse como resultado positivo del proyecto es el cambio paulatino que se fue observando en los participantes, sobre todo en el momento de comprobar financieramente lo que gastan, comenzaron poco a poco a valorar más el dinero, se pudo observar en ellos como se fueron motivando por ahorrar más, a no pagar intereses elevados.

Otro resultado importante estuvo basado en la vinculación de las personas con el ejercicio práctico de sus ventas, lo que contribuyó al mejoramiento del servicio al cliente, del proceso y su producto, minimizando costos para obtener un mejor margen de utilidad neta sin minimizar la calidad del producto.

Paulatinamente, se fue apreciando mayor interés, motivación y expectativas por llegar a ser en un profesional, para ganar en conocimientos, ser más ético, respetuoso del cliente y contribuir a su desarrollo personal y social.

La esencialidad de este proyecto estuvo marcada en elevar la capacitación del sector anteriormente mencionado lográndose plenamente los objetivos propuestos.

### Como patrones de logros fundamentales se acentúan:

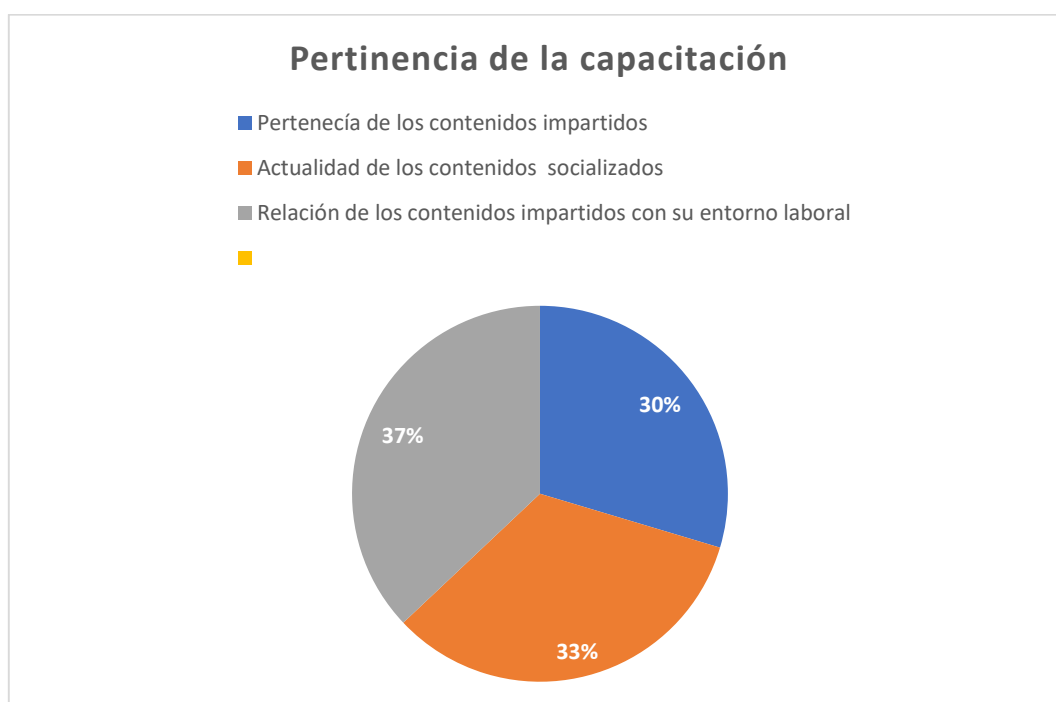
- Se capacitaron 20 microempresarios que carecían de herramientas administrativas que les permitieran alcanzar los objetivos planteados.
- Se logró una mayor interrelación e interacción de los estudiantes del instituto con la comunidad y municipalidad en general, atendiendo a sus necesidades de vinculación y diagnóstico realizado.
- Se influyó positivamente en más del 90 % de los comunitarios investigados, elevando sus niveles de capacitación para ejercer su actividad laboral, contribuyendo a una mayor y mejor inserción social.

Específicamente, en la carrera cambió positivamente la dinámica de este proceso: Lo cual se hizo tangible en la valoración y evaluación realizada, lo cual se apoyó en los siguientes aspectos:

**Tabla 1 y gráfico 1. Valoración y evaluación del proyecto en la carrera**

Capacitación	Excelente	Muy bueno	Bueno	Total
Pertinencia de los contenidos impartidos en su vinculación con la sociedad	16	4		20
Actualidad de los contenidos socializados	18	2		20

Relación de los contenidos impartidos con su entorno laboral	20			20
--	----	--	--	----



(Elaborado por los autores)

Como se puede valorar la capacitación impartida por los estudiantes del ITF, a través de las acciones del proyecto de vinculación, tuvo un alto impacto en la sociedad y especialmente en la cooperativa Rafael Correa Delgado.

De manera muy general a partir de la triangulación metodológica realizada con el análisis de los diferentes métodos y técnicas aplicadas: la observación participante, entrevistas, análisis sistémico estructural se pudo contrastar los resultados obtenidos que dan cuenta de la pertinencia y factibilidad del proyecto de vinculación.

Se resaltan finalmente los siguientes resultados:

- En los estudiantes de la carrera de Administración de empresas del ITF se logró elevar tangiblemente: la motivación por la realización de proyectos de vinculación, el desarrollo de habilidades profesionales, el vínculo de la teoría con la práctica profesional, mayor conciencia de su papel en el desarrollo de sociedad, en particular de las comunidades más desfavorecidas y de su gente más carente de conocimientos para poder sobrevivir y ayudar a su familia.
- En el caso de los participantes de la comunidad en el proyecto se fue manifestando gradualmente:
  - La adquisición de conocimientos útiles para el desarrollo de las ventas de los productos ofrecidos.
  - La implementación y el uso de los contenidos y herramientas teórico prácticas para su aplicación en las microempresas.
  - El fortalecimiento de las capacidades de negociación y planificación de sus finanzas personales.
  - La generación de nuevas ideas de inversión mediante un reconocimiento del mercado objetivo, ayudando no solamente a sus familias sino al mejoramiento de economía zonal y su inserción a la economía cantonal.

Debido a la incidencia positiva que alcanzó este proyecto se continuará, a petición de la comunidad, aplicando en una segunda etapa en el período de febrero 2019 a julio de 2019, donde se capacitará a los comunitarios interesados con nuevos requerimientos desde otras perspectivas de comercio, venta, negocios, administración y otras, solicitados por la comunidad por su gran repercusión en lo personal, familiar y social.

La experiencia mostrada constituye una propuesta valioso que demuestra la importancia y el cómo puede lograrse a través de la investigación acción la realización de proyectos de vinculación con la sociedad desde las IES, así como la manera en que este proceso sustantivo puede insertarse dentro de las líneas de investigación comercial administrativa

en el ITF, particularmente aquella enfocada en la dirección estratégica de la institución, constituye una manera de visualizar como lo que se está proyectando y haciendo va teniendo una alta incidencia en el proceso formativo del profesional.

## CONCLUSIÓN

Mediante los instrumentos de recogida de datos que se utilizó se concluye que la empresa lleva a cabo sus actividades de manera empírica, ya que no tiene establecido documentalmente su estructura organizacional, políticas y procedimientos para realizar las actividades de concesión de créditos y recuperación de cartera, además de que existe duplicidad de funciones lo que impide que las actividades se realicen de manera eficiente.

Una vez verificada las políticas de concesión establecidas en la empresa se pudo determinar que las mismas no se cumplen a cabalidad, ya que no se encontraron todos los documentos que debería solicitar antes de conceder un crédito y se estos se otorgan a clientes que tienen saldos pendientes.

En las políticas de recuperación de cartera en ocasiones no se emite los documentos de cobro, adicionalmente no se encontraron los reportes de clientes con adeudos que deberían ser realizados por la secretaria y entregados al administrador; en cuanto a la letra de cambio que debe firmar el cliente la empresa no la hace efectiva para tomar acciones legales al momento de incumpliendo de pago.

En el informe de hallazgos se concluyó que la empresa tiene un deficiente control interno respecto a la gestión de créditos y cobranzas, por falta de cumplimiento de las políticas establecidas, la existencia de duplicidad de funciones y documentación sin uso por parte del personal de la empresa encargado de las actividades del área.

Como políticas de recuperación de cartera se propone que el analista de créditos se encargue de llamar al cliente en caso de atraso en el pago, y que le realice una visita a él y al garante para recordarle que se acerque a cancelar y luego de un tiempo considerable de retraso se tome acciones legales con la utilización de la letra de cambio, que la estructura organizacional cuente con la contratación de un analista de créditos y cobranzas que se encargue netamente del área en cuestión, se incrementen nuevas políticas de concesión de créditos como la utilización de una solicitud de créditos y el análisis en el buró de créditos por clientes para mayor seguridad para recuperar los adeudos.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Cardozo Cuenca, H. (2014). IFRS/NIIF para el sector solidario aplicadas a las PYME Modelo catálogo de cuentas. Bogotá: Ecoe Ediciones.
2. Estupiñán Gaitán, R. (2012). Control interno y fraudes (Segunda ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
3. Fierro Martínez, Á., & Fierro Celis, F. (2015). Contabilidad de activos con enfoque NIIF para las pymes. Bogotá: Eco Ediciones.
4. Gutiérrez, M., & Couso, Á. (2013). Iniciación a la contabilidad desde cero. España: RA-MA Empresa.
5. Larriba Díaz-Zorita, A. (2015). Auditoría de cuentas anuales. España: Centro de estudios financieros.
6. Montañó Orozco, E. (2013). Control interno, auditoría y aseguramiento revisoría fiscal y gobierno corporativo. Cali: Programa Editorial Universidad del Valle.
7. Morales, J. A., & Morales, A. (2014). Crédito y Cobranza. México: Grupo Editorial Patria.
8. Pallerola Comamala, J., & Monfort Aguilar, E. (2013). Auditoría: Enfoque Teórico - Práctico. Madrid: Ediciones de la U.
9. Sánchez Curiel, G. (2013). Auditoría de estados financieros: Práctica moderna integral (Segunda ed.). México: Pearson Educación.
10. Sánchez Fernández de Valderrama, J., & Alvarado Riquelme, M. (2014). Teoría y práctica de la auditoría I: Concepto y metodología (Quinta ed.). Madrid: Ediciones Pirámide.
11. Santillana González, J. (2013). Auditoría interna (Tercera ed.). México: Pearson Educación.
12. Vásquez Montoya, O. P. (2016). Visión integral del Control Interno. Contaduría Universidad de Antioquia, 1(69), 139-154.