

## **HABILIDADES ESTRATÉGICAS DEL EMPRENDEDOR SOCIAL: UNA VISIÓN DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICO EN COLOMBIA**

Horacio Suárez, Yaneth Suaza Pimienta , Iván Sánchez Valbuena

Recibido: Septiembre 2016 Aprobado: Octubre 2016

### **RESUMEN**

El estudio tuvo como objetivo analizar las habilidades estratégicas del emprendedor social como visión de las empresas de servicios en Colombia. Metodológicamente, es un enfoque positivista, tipo de investigación descriptivo, explicativo, de campo, diseño no experimental y transaccional. La población se conformo de 5 gerentes de las empresas de servicios, para la recopilación y contrastación de datos se construyó un cuestionario de tipo escala ordinal con 12 ítems, validado por el juicio de 10 expertos, en relación a la confiabilidad se aplico la formula alfa de conbrach, reflejando un 0.98 de confianza. A manera de reflexión final, se conoció que el emprendedor social muestra habilidades estratégicas que le facilitan reconocer las oportunidades para resolver problemas de índole social, permitiendo aportar solución a las dificultades del entorno mediante decisiones efectivas, eficientes, sustentables, y con ello crear valor social.

**Palabras clave:** Habilidades estratégicas, emprendedor social, empresas de servicios público.

## INTRODUCCIÓN

El marco nivel mundial de América Latina, se ha convertido en un ejemplo de cambios sociales, donde el impulsó de normas, políticas y leyes tienen como su principal actor al sujeto así como su comunidad, cobrando fuerza en el propósito de los gobiernos, organizaciones tanto públicas como privadas de ofrecer espacios reales para la compensación social tan necesaria en estos tiempos. Al respecto, esas tendencias sociales han sido impulsadas, no sólo por el avance económico, sino también por una serie de cambios culturales entre los que cabe destacar una marcada disminución de las actitudes respetuosas para atender las necesidades del entorno por parte del estado y los altos funcionarios; sumado a los cambios tecnológicos, insuficiencia de inversiones en los servicios públicos, los problemas y hacienda pública, representando en conjunto una condición donde es necesario afrontarlos con éxito una toma de decisión eficiente y eficaz.

En virtud de ello, toda

organización orientada a la gestión de servicios públicos, ha de ubicar como responsable de su gestión no solo gerentes sino que estos promuevan un espíritu emprendedor con un alto compromiso para atender las necesidades del entorno, mediante ideas creativas e innovadoras sustentadas en el emprendimiento social, del cual Navas (2007), considera que es un concepto del siglo XX para designar un fenómeno muy antiguo que tiene como objetivo resolver una necesidad social. Afirma así mismo el autor, que los emprendedores sociales son muy valiosos para una sociedad, incluso pueden convertirse en personas claves para el desarrollo de una región o un país.

En este sentido, la evolución social de las comunidades tendrá más actores a medida que se consiga que las inquietudes de estas personas para forjan el bienestar de las personas de su alrededor. En este orden ideas, el gerente de las empresas objeto de estudio, como emprendedor social debe mostrar características genuinas identificando

por su temperamento incansable, la visión, la determinación y los métodos pragmáticos, orientados a resultados de los emprendedores de negocios (que son capaces de transformar industrias enteras), con las metas y calidad ética de los granos reformadores sociales (son capaces de lograr importantes adelantos en el campo social).

Con base a ello, resulta fundamental una revisión de la figura gerencial que posiblemente no esté aprovechando el cúmulo de habilidades de manera estratégica para impulsar el emprendimiento en las comunidades. Sobre este particular, estos son responsables son entes públicos que manejan intereses duales, es decir los comunitarios y los empresariales, por ello ha de mostrarse como un elemento de productividad para ambos casos, pero la realidad pareciera que tiende a estar más comprometido con la rentabilidad del negocio. De allí la importancia de los investigadores en analizar las habilidades estratégicas del

emprendedor social como visión de las empresas de servicios.

## **FUNDAMENTOS TEÓRICOS**

### **Emprendedor social**

Según Curto (2012, citado de Dees 1998), el emprendedor social persigue fines sociales, el cual convierte una idea nueva en una innovación exitosa utilizando habilidades, visión, creatividad, persistencia y exposición al riesgo. Por otro lado, Drayton, (1998 citado por Curto 2012) un emprendedor social no solo es una persona altruista, sino que debe mostrar una clara determinación por hacer una contribución a la sociedad. En referencia al precitado autor, emprendedor social hace uso de todos recursos para satisfacer las necesidades sociales de manera sustentable y crear un impacto social, desde una idea que de respuestas a las necesidades del entorno.

### Habilidades sociales

### **Habilidades estratégicas**

Para Van der Veen & Wakkee (2004), la consideración de las

habilidades estratégicas compromete al emprendedor con un proceso, el cual es influido por el contexto social en el cual está inserto, ya que factores socio-económicos, culturales, tecnológicos y políticos afectan el proceso de reconocimiento de una oportunidad y por lo tanto debe estar preparado para integrarse de manera exitosa. Es por ello que los emprendedores usan sus redes para conseguir ideas y recolectar información para reconocer oportunidades. En virtud de ello, la importancia del enfoque que proporcionan las habilidades estratégicas relacionadas con la formación del emprendedor social, se enfatiza en la necesidad de los gerentes de asumir esas e integrarlas en la práctica de su gestión.

### **Habilidad emprendedora**

Austin, Gutiérrez, Ogliastri & Reficco (2006), consiste en la capacidad de un individuo para identificar y aprovechar oportunidades que le permitan iniciar un emprendimiento, independientemente de los recursos

que tenga bajo su control; manifestándose de manera activa, impulsada por motivaciones altruistas o utilitarias del líder que hacen que este busque oportunidades para desarrollar un proyecto social. En este orden de ideas, un buen emprendedor social necesita de una serie de cualidades, las cuales materializan con el deseo de ver cumplido su sueño, pero sin las cuales eso sería imposible, por ello los gerentes deben estar direccionados hacia el cambio positivo, a fin de estudiar las alternativas que beneficien el entorno donde se desenvuelve la empresa.

### **Habilidad de diagnóstico**

Para Austin, Gutiérrez, Ogliastri & Reficco (2006), es la capacidad para estudiar con rigor y comprender el conjunto de causas y consecuencias, en el corto, mediano y largo plazo, de los problemas sociales que aquejan el entorno. Por tanto, estas habilidades son útiles en situaciones favorables. En este orden de ideas, la creación de un sistema de desarrollo gerencial basado en las habilidades del emprendedor social,

es un elemento determinante de las necesidades dentro y fuera de la organización.

### **Habilidad para armonizar equipos de trabajo**

De acuerdo a Gástelo (2011), para lograr equipos de alto rendimiento, es necesario estar atento a las necesidades individuales, del equipo y de la organización, articulados con lo que pasa en el entorno así, como con la competencia. Por ello, la mejor forma de aprender a trabajar en equipo, es el mismo trabajo en equipo. Precisa el autor, que un equipo funciona cuando existe confianza en los demás, permitiendo el desarrollo de encuentros, a través de la discusión, el intercambio de ideas y las impresiones que cada miembro del equipo se va formando de los demás. Sobre este particular, una buena parte del trabajo en equipo se traduce en las reuniones donde se resuelven los problemas y se toman decisiones, esto requiere que sus participantes tengan habilidades intelectuales pensar; asimismo puedan decidir colectivamente: comunicar, escuchar

activamente, apoyar también buscar consenso.

### **Habilidad de visión estratégica**

Oñoro (2008), plantea la visión estratégica, remite a la dinámica de la organización, como se articulan las diferentes áreas hacia la búsqueda del objetivo organizacional, conlleva también al análisis de la cambiante realidad en la que interviene permitiendo redireccionar las acciones y procesos estratégicos en relación al contexto y en comunicación con el receptor de los servicios que oferta la organización. En este orden de ideas, se destaca la coincidencia de la habilidad de visión estratégica para la gerencia y los miembros de la organización, es decir, la posibilidad de advertir las circunstancias en el desarrollo del tiempo de una manera previsiva, razón por la cual dentro de esta circunstancia de futuro resulta acorde ubicarse ante la posibilidad que el hecho suceda

### **METODOLOGIA EMPLEADA**

El presente artículo, establece los aspectos metodológicos para

analizar el estudio planteado acerca de las habilidades estratégicas del emprendedor social como visión de las empresas de servicios públicos en Colombia, en el cual se explica desde un enfoque positivista, el tipo y diseño de investigación fue de tipo descriptiva, explicativo, diseño no experimental, transaccional de campo. En relación a la población estuvo conformada por 5 gerentes de las empresas de servicios públicos agua potable (Aguas de la Guajira S.A.E.S.P) y aseo urbano (Interaseo S.A.E.S.P), ubicadas en el distrito especial, turístico y cultural de Riohacha en Colombia, aplicando un censo.

La recolección de datos se empleo la técnica de la encuesta, mientras el instrumento un cuestionario de 12 ítems con escala ordinal, validado por el juicio de 10 expertos, en la confiabilidad se aplico la formula alfa de conbrach, reflejando un 0.98 de confianza. Finalmente, el análisis de los datos se sustento de la estadística descriptiva. Con base a los criterios planteados, se argumentaron de los autores:

Arias (2012), Blanco (2006), Chávez (2007), Hernández, Fernández y Baptista (2014), Méndez (2006), Sabino (2008), Tamayo y Tamayo (2009), entre otros.

## **ANALISIS DE LOS RESULTADOS**

La representación y análisis de los resultados, constituye dentro del desarrollo de la investigación, una fase fundamentalmente por cuanto se exponen la opinión de los encuestados, donde a través de la información recopilada, se analiza la variable emprendedor social y la dimensión referente a las habilidades estratégicas para medir el comportamiento de ellas en términos cuantitativos.

Según los datos de la tabla 1 en relación al comportamiento del indicador habilidad emprendedora, se alcanzó un promedio de 1,58 situándolo según el baremo en una categoría baja. Los resultados establecen que la alternativa de respuesta casi nunca se ubico en el 51,67% según los consultados, mientras la alternativa nunca en un 46,67%, para la alternativa siempre la

valoración fue del 1,67% y casi siempre y algunas veces no se presentaron registros. Con respecto a los resultados obtenidos en el indicador habilidad emprendedora, se interpreta en una categoría muy baja, lo que se traduce en que se puede aprovechar oportunidades que permitan iniciar un emprendimiento,

independientemente de los recursos que posea, de igual manera, no se utiliza su posición jerárquica, para lograr el emprendimiento social y tampoco logra acceder a recursos, los cuales faciliten que su idea se convierta en una iniciativa concreta al proyecto.

**Tabla1. Habilidad Emprendedora**

Indicador: Habilidad Emprendedora X= 1.58		Categoría: Muy Baja		Intervalo: $1.00 \geq X < 1.80$	
Ítems	Respuestas				
	S=5	CS=4	AV=3	CN = 2	N = 1
1	0	0	0	11	9
2	0	0	0	10	10
3	1	0	0	10	9
<b>Fa</b>	1	0	0	31	28
<b>Fr</b>	1,67%	0,00%	0,00%	51,67%	46,67%

**Fuente:** Suarez, Suaza & Sánchez (2016)

Según los datos de la tabla 1 en relación al comportamiento del indicador habilidad emprendedora, se alcanzó un promedio de 1,58 situándolo según el baremo en una categoría baja. Los resultados establecen que la alternativa de respuesta casi nunca se ubico en el 51,67% según los consultados, mientras la alternativa nunca en un 46,67%, para la alternativa siempre la valoración fue del 1,67% y casi siempre y algunas veces no se

presentaron registros. Con respecto a los resultados obtenidos en el indicador habilidad emprendedora, se interpreta en una categoría muy baja, lo que se traduce en que se puede aprovechar oportunidades que permitan iniciar un emprendimiento, independientemente de los recursos que posea, de igual manera, no se utiliza su posición jerárquica, para lograr el emprendimiento social y tampoco logra acceder a recursos, los cuales faciliten que su idea se

convierta en una iniciativa concreta al proyecto.

**Tabla 2. Habilidad de diagnostico**

Indicador: Habilidad de diagnostico X= 2.30		Categoría: Baja		Intervalo: $1.81 \geq X < 2.61$	
Ítems	Respuestas				
	S=5	CS=4	AV=3	CN = 2	N = 1
4	0	0	8	12	0
5	0	0	5	8	7
6	0	0	12	8	0
<b>Fa</b>	0	0	25	28	7
<b>Fr</b>	0,00%	0,00%	41,67%	46,67%	11,67%

Fuente: Suarez, Suaza & Sánchez (2016)

En el caso del indicador habilidad de diagnostico, el promedio alcanzado de las respuestas fue de 2,30, ubicándose en una categoría baja. Según los resultados, la alternativa de respuesta casi nunca, obtuvo un 46,78% según los consultados, mientras la alternativa algunas veces 41,67%, en la alternativa nunca 11,67% y para la alternativa siempre y casi siempre no se establecieron registros. Por tal motivo esto puede ser interpretado en el hecho que en baja

categoría se estudie con rigor el conjunto de causas de los problemas sociales que aquejan el entorno, además, se diseña en forma deficiente el plan para dar respuesta a un problema, lo que resulta determinante en la fundación del emprendimiento y no se articula soluciones factibles a través de un modelo de cambio. Esta baja operatividad de diagnostico es una situación que limita la alternativa de trabajo en materia de emprendimiento social.

**Tabla 3. Habilidad para armonizar equipo de trabajo**

Indicador: Habilidad para armonizar equipo de trabajo X= 3.10		Categoría: Media		Intervalo: $2.62 \geq X < 3.42$	
Ítems	Respuestas				
	S=5	CS=4	AV=3	CN = 2	N = 1
7	1	6	5	8	0
8	0	6	8	6	0
9	1	8	7	4	0
<b>Fa</b>	2	20	20	18	0
<b>Fr</b>	3,33%	33,33%	33,33%	30,00%	0,00%

Fuente: Suarez, Suaza & Sánchez (2016)

En cuanto al indicador habilidad para armonizar equipo de trabajo, donde se muestra la información de la tabla 3, el promedio fue de 3,10 ubicándose en una categoría media. Según los resultados la alternativa de respuesta algunas veces y casi siempre se situaron en el 33,33% según los gerentes consultados, mientras casi nunca fue el 30,00%, y siempre el 3,33% y nunca no mostro registro. Esto se interpreta en forma

moderada donde se concilia el foco estratégico del emprendimiento social con las agendas de los grupos de interés, de igual manera, se identifica los efectos deseables de las iniciativas sociales en los resultados económicos de las empresas con un grupo de personas; al mismo tiempo, en esa medida se fortalece la credibilidad entre quienes integran los grupos de interés.

**Tabla 4. Habilidad de visión estratégica**

Indicador: Habilidad de visión estratégica X= 1.97		Categoría Baja		Intervalo: $1.81 \geq X < 2.61$	
Ítems	Respuestas				
	S=5	CS=4	AV=3	CN = 2	N = 1
10	1	0	5	7	7
11	0	0	5	8	7
12	0	0	6	7	7
<b>Fa</b>	1	0	16	22	21
<b>Fr</b>	1,67%	0,00%	26,67%	36,67%	35,00%

**Fuente:** Suarez, Suaza & Sánchez (2016)

Para el caso específico del indicador habilidad de visión estratégica, los resultados alcanzaron un promedio de 1,97 ubicándolo en una categoría baja. En este caso, la alternativa de respuesta casi nunca, se situó en el 36,67% según los consultados, mientras nunca se ubico el 35,00%, algunas veces 26,67% y siempre fue de 1,67%, en la

alternativa casi siempre no se identifico registro. Esto permite especificar que en baja proporción, se articulan las diferentes áreas hacia la búsqueda del objetivo organizacional, así como, se logra redireccionar los procesos estratégicos con relación al contexto social en esa medida, de igual forma, no se posee una visión coherente del entorno en el que se

desenvuelve la organización. Ante una situación en la cual esa habilidad de visión estratégica se evidencia en una categoría baja, puede afirmarse que sus acciones podrían ser más puntual que en lugar de afianzarse en el horizonte del tiempo.

### **CONSIDERACIONES FINALES**

Una vez aplicado el instrumento de recolección de datos, ejecutados los métodos de interpretación y procedimientos estadísticos a la información suministrada por los sujetos encuestados. Se mencionan las generalidades alcanzadas del objetivo planteado:

Para el caso de analizar las habilidades estratégicas del emprendedor social como visión de las empresas de servicios publico en distrito especial, turístico y cultural de Riohacha Colombia, se evidencio un comportamiento moderado para la habilidad de armonizar con el equipo de trabajo, lo cual está más relacionado con sus desempeño dentro de la organización, que en lugar de ser un factor de emprendimiento. Además los

aspectos relacionados con la habilidad emprendedora y la visión estratégica fueron los indicadores de menor significado.

Por su parte, las habilidades estratégicas del emprendedor social como visión de las empresas de servicios públicos en Colombia, específicamente en el distrito espacial, turístico y cultural de Riohacha, deben fundamentarse las áreas, en las cuales los gerentes promuevan en la organización elementos que logren una acción comprometida con el emprendimiento como ventaja distintiva en el ámbito de los servicios.

### **REFERENCIAS BIBLIOGRAFIAS**

- Arias, F. (2012). **El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica**. Caracas, Venezuela. Editorial Episteme . Sexta edición
- Austin,J; Gutiérrez, R; Ogliastri, E & Reficco, E (2006), **Gestión efectiva de emprendimientos sociales**. New York. Banco Interamericano de Desarrollo.

- Blanco A (2006) **Metodología de Investigación Cuantitativa**. Editorial Once. Caracas.
- Curto, M (2012) **Los emprendedores sociales: innovación al servicio del cambio social**. España Enero 2012. Cuaderno 13. Editorial de la Universidad de Navarra.
- Chávez, N. (2007). **Introducción a la Investigación Educativa**. Editorial Columna. Tercera Edición. Maracaibo. Venezuela.
- Gástelo, D (2011) El Trabajar en Equipo se Aprende Trabajando en Equipo. <http://www.universidadperu.com/articulo-el-trabajar-en-equipo-se-aprende-trabajando-en-equipo-universidad-peru.php>
- Hernández, R; Fernández, C y Baptista; M (2014) **Metodología de la Investigación**. México .Editorial Mc. Graw Hill Interamericana Editores, S.A. Sexta Edición
- Méndez, C (2006) **Metodología Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación**. Colombia Editorial Limusa. Cuarta Edición.
- Navas, F (2007) **Generar programas de emprendedores sociales**. Madrid
- Oñoro R (2008) **Procesos desarrollados por gerentes sociales de ONG'S exitosas en el ámbito de la gestión del tercer sector** en Cartagena.
- Sabino, C. (2008). **El Proyecto de Investigación**. Caracas.. Editorial Panapo
- Tamayo y Tamayo, M (2009) **El Proceso de la Investigación Científica**. México Editorial Limusa. D.F. Quinta edición
- Van der Veen, M & Wakkee,I (2004). Understanding the Entrepreneurial Process. Annual Review of Progress in Entrepreneurial Research, Volume 2: 2002-2003. Bradford, UK: Emerald Group Publishing Limited. pg. 114.