



ISSN: 2665-6078 N.º 4, enero-diciembre 2021

VISIONES

Revista de la Facultad de Ciencias Empresariales y Jurídicas



UNIVERSIDAD
CENTRAL



Visiones es la revista de la Facultad de Ciencias Empresariales y Jurídicas

Fabio Raúl Trompa
Decano

Alejandro Martín
Coordinador de Currículo y Calidad FCEJ

Lucy Elizalde Bobadilla
Secretaría Académica y de Currículo FCEJ

Adriana Marcela Quinayas Granados
Asistente editorial

Consejo de Facultad

Fabio Raúl Trompa Ayala
Luis Alfredo Novoa Buitrago
Henry Antonio Romero León
José Vicente Barreto Rodríguez
John Alexander Rueda Prieto
José Manuel Sánchez Martínez
María Victoria Neira Rodríguez
Luisa Fernanda Reyes Peña
María Cristina Bonilla

Preparación editorial

Editorial - CRAI

Héctor Sanabria Rivera
Editor

Nicolás Rojas Sierra
Gestor editorial

lacentraldedisenio.com
Diseño y diagramación

Angie Bernal Salazar
Corrección de textos

Rector
Jaime Arias

Vicerrector académico
Óscar Leonardo Herrera Sandoval

Vicerrectora administrativa y financiera
Paula Andrea López López

Vicerrector de programas
Jorge Hernán Gómez Cardona

N.º 4, enero-diciembre 2021
ISSN: 2665-6078

© Ediciones Universidad Central
© Varios autores

Universidad Central
Carrera 5 n.º 21-38
Edificio Lino de Pombo (1.º piso)
Bogotá, D. C., Colombia
Conmutador: 323 9868, ext.: 1556
www.ucentral.edu.co/editorial



Los contenidos de la revista *Visiones* son publicados de acuerdo con los términos de la licencia Creative Commons 4.0. Usted es libre de copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato, siempre y cuando dé los créditos de manera apropiada, no lo haga con fines comerciales y no realice obras derivadas.

Las ideas aquí expresadas, lo mismo que su escritura, son de exclusiva responsabilidad de los escritores y no comprometen a la Universidad Central ni a la orientación de la revista.

Contenido

Presentación	4
Modelo de gestión presente en Mana Express Current management model in Mana Express organization David Alejandro Castiblanco Avendaño y Edwin Santiago Méndez Mahecha	7
Modelo de gestión presente en Servicomericializadora de Colombia Ltda. Management model present in Servicomericializadora de Colombia Ltda. Jonathan Steve Cruz Martínez, Lizeth Carolina Rozo Bernal y Zaray Natalia Paredes Cabezas	20
Posibilidades y dificultades del Régimen Simple de Tributación Possibilities and difficulties of the simple tax regime Adolfo Jiménez Sarmiento	33
Proceso de control tributario para empresas consultoras Tax control process for consulting companies Liliana Pachón García	47
Posibles causas de conductas antiéticas de los contadores públicos Possible causes for public accountants to get involved in unethical situations Carolina Vargas Herrera y Sofía Vargas Herrera	61
Las redes sociales: nuevo escenario para informar sobre responsabilidad social empresarial Social networks: New scenario for reporting on business social responsibility Dary Alejandra Martínez Moreno, Angélica Martínez Torres, Julieth Viviana Pulido Sánchez y Leidy Tatiana Sotelo Sotelo	73
Movilidad urbana en Bogotá: una mirada al metro desde la perspectiva del interés público Urban mobility in Bogota: A look at the metro from a public interest perspective Laura Alejandra Quevedo Riobó, Carolina Vargas Herrera y Sofía Vargas Herrera	80

Presentación

La técnica es el género que se refiere a todos los objetos y procesos útiles, independientemente de su modo de justificación. La tecnología es la especie del género técnico que incluye a todos los objetos y procesos útiles basados en los conocimientos científicos.
Raynaud, *¿Qué es la tecnología?*

La *productividad*, la *competitividad* y la *sostenibilidad* de las organizaciones constituyen el eje central del Proyecto Académico de la Facultad de Ciencias Empresariales y Jurídicas (FCEJ) de la Universidad Central. Asimismo, son el foco de interés institucional de las mipymes de la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca¹. Según la Cámara de Comercio de Bogotá (CCB), en esta región se encuentra el 32 % de las empresas del país.

En 2021, el número de empresas matriculadas y renovadas en Bogotá y los 59 municipios de la jurisdicción de la CCB llegó a 470 579. De estas, el 86 % están en Bogotá; el 99,3 % son mipymes; el 86,4 % pertenece a los sectores de comercio y servicios, siendo este último el sector más representativo; el 52 % se ubica en las localidades de Suba, Usaquén, Chapinero, Kennedy y Engativá; y son representadas por personas naturales en un 56 %. En cuanto a la clasificación por tamaño de las empresas, obedece a un único criterio, modificado en 2019: los ingresos por actividades ordinarias anuales, según el sector económico al que pertenece la empresa (tabla 1).

¹ La Región Metropolitana está regulada por la Ley 2199 de 2022, que se orienta al desarrollo económico, la movilidad, los servicios públicos, la seguridad, el ordenamiento territorial, el ambiente, la seguridad alimentaria y la comercialización de bienes y servicios en el Distrito Capital y en los 116 municipios de Cundinamarca.

Tabla 1. Clasificación de mipymes por ingresos en la Región Metropolitana

Sector	Micro	Pequeña	Mediana
Manufacturero	Inferior o igual a 23 563 UVT (\$ 895,4)	Superior a 23 563 UVT e inferior o igual a 204 995 UVT (\$ 7790,6)	Superior a 204 995 UVT e inferior o igual a 1 736 565 UVT (\$ 65 996,4)
Servicios	Inferior o igual a 32 988 UVT (\$ 1254)	Superior a 32 988 UVT e inferior o igual a 131 951 UVT (\$ 5014,7)	Superior a 131 951 UVT e inferior o igual a 483 034 UVT (\$ 18 357,2)
Comercio	Inferior o igual a 44 769 UVT (\$ 1701,4)	Superior a 44 769 e inferior o igual a 431 196 UVT (\$ 16387,2)	Superior a 431 196 UVT e inferior o igual a 2 160 692 UVT (\$ 82 114,9)

Nota: valores dados en millones de pesos.

Fuente: elaboración propia a partir del Decreto 957 del 2019. Los valores en pesos se basan en el valor de la UVT (Unidad de Valor Tributario) del 2022.

En este marco, la FCEJ está desarrollando el proyecto de Servicios Integrados de los Consultorios de la Facultad (SICOF), para responder a los retos actuales de la academia. Este proyecto se entiende desde su misión como:

[...] el espacio de interacción de estudiantes y profesores, que atiende las necesidades de las mipymes, personas naturales y organizaciones sociales de Bogotá-Región en asuntos relacionados con los programas académicos de Administración de Empresas, Contaduría Pública, Derecho, Economía y Mercadología, mediante el asesoramiento y la consultoría de calidad que le son propias, con el fin de fortalecer la atención, productividad, sostenibilidad y sustentabilidad de las organizaciones y de las personas consultantes, articulando así la docencia, la investigación y la interacción con el entorno.

Los artículos del presente número de la revista *Visiones* son, en cierta medida, un acercamiento a las problemáticas de este grupo de interés, producto de las reflexiones formuladas desde los *proyectos integrados* de los planes de estudio —en el futuro, Proyectos de Interacción e Intervención con el Entorno (PIIE)—. También son una aproximación de los estudiantes a asuntos propios de su futuro ejercicio profesional, que suman para el conocimiento interdisciplinar de las mipymes.

Para esta edición, desde las ciencias de la gestión, se aportan dos estudios analíticos sobre los modelos de gestión organizacional aplicados a dos empresas, enfocados en el estudio del uso de metáforas. Se pondera el enfoque sistémico, la sagital importancia del capital humano y el impacto del uso de metáforas sobre la cultura organizacional. Desde las ciencias contables, se aportan dos trabajos de maestría sobre el análisis de la planificación y la gestión fiscal, en particular sobre los retos de la implementación del denominado Régimen Simple de Tributación y el control tributario para empresas consultoras. Se aportan también reflexiones deontológicas sobre el ejercicio de la profesión del contador público, que destacan la importancia

de la divulgación de la información contable y financiera a través de redes sociales para exponer aspectos de la responsabilidad social corporativa. Finalmente, desde las finanzas públicas se plantea la construcción del metro de Bogotá como un macroproyecto de beneficio e interés público, y se consideran las consecuencias que implica esta posición.

Agradecemos de nuevo el esfuerzo realizado por los profesores de los espacios académicos por promover y seleccionar, con la disciplina requerida, estos nuevos artículos que alimentan la continuidad de la publicación. En particular, destacamos los trabajos de la Maestría en Tributación de la Escuela de Negocios ENEX, que siempre serán bienvenidos. De la misma forma, iteramos nuestro reconocimiento a los estudiantes que han aceptado el desafío de confrontar sus conocimientos con las problemáticas de la realidad de nuestras organizaciones y compartirlos con la comunidad académica, en un intercambio que siempre finaliza con nuevos caminos por recorrer.

Finalmente, agradecemos el esfuerzo de los gestores académicos y administrativos comprometidos con esta publicación, en particular al equipo editorial y a las áreas académicas de la Facultad. Como siempre, invitamos a los lectores a estudiar con ojo crítico estos artículos y enviar los comentarios que estimen convenientes.

Fabio Raúl Trompa-Ayala

Decano (e)

Facultad de Ciencias Empresariales y Jurídicas

Modelo de gestión presente en Mana Express

Current management model in Mana Express organization

David Alejandro Castiblanco Avendaño y Edwin Santiago Méndez Mahecha

Resumen

La presente investigación analiza un modelo de gestión en la organización Mana Express, una entidad que presta servicios de comida rápida, a partir de la identificación de las metáforas más evidentes planteadas por Morgan. Para la investigación, en primer lugar, se abordaron las diferentes metáforas propuestas por Morgan y los modelos de gestión de diversos autores; en segundo lugar, se llevó a cabo una entrevista con los empleados para determinar las metáforas presentes en la organización; y, por último, se caracteriza el modelo de gestión más pertinente, que sirve como punto de partida para describir y proponer opciones de mejora para Mana Express. En conclusión, se recomienda el modelo propuesto por Karst y Rosenzweig, que tiene un enfoque sistémico.

Palabras clave: estrategia, gestión, metáforas organizacionales, modelo de gestión.

Clasificación JEL: M11.

Abstract

This research analyzes a management model in the Mana Express organization, an entity that provides fast food services, based on the identification of the most evident metaphors proposed by Morgan. First, the different metaphors proposed by Morgan and the management models of various authors were addressed; second, an interview was conducted with employees to determine the metaphors present in the organization; and finally, the most relevant management model was characterized, which serves as a starting point to describe and propose improvement options for Mana Express. In conclusion, the model proposed by Karst and Rosenzweig, which has a systemic approach, is recommended.

Keywords: management, management model, organizational metaphors, strategy.

Autores

David Alejandro Castiblanco Avendaño

Estudiante de Administración de Empresas,
Universidad Central.
Correo: dcastiblancoa@ucentral.edu.co

Edwin Santiago Méndez Mahecha

Estudiante de Administración de Empresas,
Universidad Central.
Correo: emendezm4@ucentral.edu.co

Tutor

William Henry Torres Lugo

Docente de Administración de Empresas,
Universidad Central.
Correo: wtorresl@ucentral.edu.co

Cómo citar este artículo:

Castiblanco, D. & Méndez, E. (2021).
Modelo de gestión presente en Mana
Express. *Visiones*, 4, 7-19.

Introducción

Los modelos de gestión acompañados de las metáforas planteadas por Morgan son herramientas que permiten distinguir tanto la estructura como la funcionalidad que componen a una organización. Estos, a su vez, describen diferentes tipos de empresas a partir de diversas características para identificar la mejor forma de gestionarlas.

Desde esta perspectiva, la presente investigación se enfoca en una empresa llamada Mana Express, la cual cuenta con un gran reconocimiento por su oferta de comida *gourmet* y sus establecimientos acogedores. Además de estas características y de las que se elaboran durante el trabajo investigativo, se realizó un acercamiento a la empresa para identificar la presencia de otras metáforas organizacionales como máquina, organismo vivo, cárcel psíquica, cultura, cerebro, entre otras, para luego determinar el modelo de gestión que mejor la caracteriza a partir de los nueve modelos organizacionales propuestos por diversos autores.

Este artículo se propone describir las características del modelo de gestión de la empresa mencionada, a partir de un acercamiento teórico a las metáforas y los modelos de gestión útiles para identificar su funcionamiento, que sirve como punto de partida para la toma de decisiones en la organización. A partir de este objetivo, se busca identificar cuál es el modelo de gestión presente en Mana Express.

Marco teórico

A continuación, se presentan las diferentes teorías organizacionales, a partir de la definición de modelo, luego se describen las metáforas organizacionales para mostrar las diferentes formas en las que se puede estructurar una organización; y, por último, se explica en qué consiste el modelo de gestión de Kast y Rosenzweig, y las variables que lo componen.

Modelo

De acuerdo con Aguilera (2000) citado por Vargas *et al.* (2016):

El modelo se define como una representación parcial de la realidad; esto se refiere a que no es posible explicar una totalidad; ni incluir todas las variables que esta pueda tener, por lo que se refiere más bien a la explicación de un fenómeno o proceso específico. (p. 131)

A su vez, Pulido (2009) afirma que:

El modelo implica en un primer momento [que] la empresa sepa lo que quiere ser (visión), lo que hace dependiendo de sus recursos tangibles e intangibles, lo que es capaz de hacer y ser (capacidades que son fruto de sus habilidades, creatividad, destrezas y experiencias), en un futuro más o menos lejano. (p. 25)

En síntesis, se puede decir que el modelo es un instrumento que utilizan los altos directivos para hacer un análisis sistémico de elementos o variables que afectan la dinámica de la organización, con el objetivo de tomar decisiones en torno a las estrategias y acciones que se deben implementar para garantizar la continuidad y la existencia de las organizaciones a través del tiempo.

Metáforas organizacionales

La organización se considera como un gran sistema compuesto por subsistemas, debido a su variedad de visiones y factores; además, se compone de una diversidad de fuerzas y elementos que crean distintos comportamientos que resultan más complejos de estudiar.

Dada la diversidad de características y elementos que componen a una organización, se pueden presentar diferentes tipos, por esta razón, Morgan (1986) plantea una visión amplia para comprender las organizaciones a partir de varias metáforas (tabla 1).

Tabla 1. Matriz de las metáforas organizacionales propuestas por Gareth Morgan

Metáfora organizacional	Descripción
Máquina	Abarca todo lo relacionado con la búsqueda de la eficiencia y la productividad dentro de cada uno de los procesos operativos de la organización, en la cual los operarios deben seguir las instrucciones a cabalidad, sin oponerse. Esta metáfora opera en un sistema cerrado que no tiene en cuenta los factores externos que puedan afectar la supervivencia de la empresa.
Organismo vivo	Consiste en que la organización opera bajo un enfoque sistémico, con el propósito de garantizar su supervivencia a través del tiempo; para esto, analiza el comportamiento del entorno para tomar decisiones, crear estrategias innovadoras y lograr adaptarse a los cambios (sociales, económicos, políticos, etc.).
Cerebro	Se refiere a que la organización se ve como un órgano central donde se establece una comunicación y transmisión de la información, entre cada una de las áreas y miembros de la organización, para que todos aprendan a realizar sus tareas de la mejor manera posible. El control se emplea para verificar que cada uno de los procesos al interior de la organización se están realizando apropiadamente.
Cultura	Consiste en que la organización es única, en el sentido de que cada uno de los individuos que la integran tienen unas costumbres, normas y reglas que regulan sus comportamientos de forma individual y grupal. Pero, a pesar de esto, las empresas tienen el propósito de hacer sentir a sus colaboradores identificados con sus propias metas y que en este sentido se sientan parte de la compañía, para esto los directivos buscan fomentar los valores corporativos.

Sistema político	La organización se ve como un sistema de gobierno, en el cual existe una autoridad superior que establece unas normas para mantener el orden al interior de la compañía, también se habla sobre los métodos de resolución de conflictos entre individuos, generados por la diferencia de intereses que tienen.
Cárcel psíquica	Esta metáfora muestra que las organizaciones son alimentadas por procesos conscientes e inconscientes del ser humano (imágenes, ideas, percepciones, etc.), que las personas no son capaces de ver la realidad de forma amplia, porque, como en el mito de la caverna de Platón, estamos cegados, en el sentido de que no tenemos un conocimiento completo de la realidad que nos rodea.
Cambio y transformación	Consiste en que las organizaciones deben replantearse la creencia de que solo necesitan sobrevivir y no adaptarse, para esto, Morgan (1986) acude a Varela y Maturana para plantear que las empresas, tal como los organismos vivos, deben plantearse crear un sistema propio de autosostenimiento.
Instrumento de dominación	El propósito de esta metáfora es mostrar que algunas empresas ostentan el poder y siempre están en la búsqueda de que los intereses de estas prevalezcan sobre las personas que las componen, ejemplos de esto son la Revolución Industrial y las multinacionales.

Fuente: elaboración propia a partir de Morgan (1986).

Selección del modelo de gestión

Para identificar el modelo de gestión que caracteriza a Mana Express, en primer lugar, se elaboró un cuadro comparativo con el propósito de analizar los modelos organizacionales y las metáforas de Gareth Morgan, en el que por medio de los siguientes símbolos se evaluó la relación entre el modelo y la metáfora:

- O: el modelo y la metáfora no tienen relación.
- X: el modelo y la metáfora tienen relación.

Para escoger el modelo organizacional que caracteriza a Mana Express, se tuvo en cuenta, con base en los resultados de las encuestas que se realizaron a los siete empleados de la empresa, las metáforas existentes, entre las que se identificaron cultura y cerebro como las más predominantes. Con esto se buscó establecer una relación con cada modelo y metáforas para seleccionar los que más se ajustaran a la organización (tabla 2).

Tabla 2. Matriz de relación de los modelos de gestión con metáforas organizacionales

Modelo	Características	Metáforas			
Henry Mintzberg	<ul style="list-style-type: none"> • División del trabajo. • Mira la estructura de la organización. • Se basa en autores clásicos. • Configuraciones de la organización dependiendo de las interrelaciones que tenga. 	Máquina	X	Sistema político	X
		Organismo vivo	X	Cárcel psíquica	X
		Cerebro	0	Cambio y transformación	0
		Cultura	0	Instrumento de dominación	X
Marvin Ross Weisbord	<ul style="list-style-type: none"> • Considera como mecanismo esencial el liderazgo. • Toma en cuenta el propósito a partir del negocio en el que se encuentra. • Estudia cómo controlar los conflictos, los incentivos y la división de las labores en la organización. • Identifica si la tecnología presente es la adecuada. 	Máquina	0	Sistema político	X
		Organismo vivo	X	Cárcel psíquica	0
		Cerebro	0	Cambio y transformación	0
		Cultura	X	Instrumento de dominación	0
Freemont Kast y James Rosenzweig	<ul style="list-style-type: none"> • La organización es un sistema abierto que intercambia energía, información y materiales con su entorno. • Las organizaciones cuentan con cinco suprasistemas: administrativo, estructural, psicosocial, técnico y de objetivos y valores. • Los factores que influyen son los aspectos culturales, tecnológicos, educativos, políticos, legales y económicos. 	Máquina	0	Sistema político	X
		Organismo vivo	X	Cárcel psíquica	0
		Cerebro	X	Cambio y transformación	X
		Cultura	X	Instrumento de dominación	0

Michael Porter	• Capacidad de generar ventaja competitiva.	Máquina	0	Sistema político	0
	• Optimizar los procesos de manera eficiente en la organización.	Organismo vivo	X	Cárcel psíquica	0
	• Realizar investigación y desarrollo para apoyar las diferentes actividades de la organización.	Cerebro	X	Cambio y transformación	X
	• Diferenciar el producto de la organización con respecto a la competencia.	Cultura	X	Instrumento de dominación	0
Andrés Hernández Martínez (2003)	• Estrategias del directivo para enfrentar los factores políticos que influyen dentro de la organización.	Máquina	X	Sistema político	X
	• Capacidad de manejar una adecuada estructura en la organización.	Organismo vivo	X	Cárcel psíquica	X
	• Metodología para manejar la conducta de los individuos, el grupo y la organización.	Cerebro	0	Cambio y transformación	0
	• Mecanismos de control interno en torno a los procesos de la organización.	Cultura	0	Instrumento de dominación	X
Robert H. Waterman Jr., Thomas J. Peters, Julien R. Phillips	• Consideran la capacidad de aprendizaje de las personas en la organización.	Máquina	0	Sistema político	0
	• El gerente debe diseñar estrategias para alcanzar los objetivos de la organización.	Organismo vivo	X	Cárcel psíquica	0
	• La información en la organización facilita la toma de decisiones.	Cerebro	X	Cambio y transformación	X
	• Los valores entre el gerente y los directivos de la organización deben ser compartidos.	Cultura	X	Instrumento de dominación	0

Fuente: elaboración propia a partir de las metáforas de Morgan (1986) y los modelos de gestión de Kast y Rosenzweig (Waterman *et al.*, 1980), McKinsey —basado en Peters (1994)—, Hernández (2003) y Porter (1987) —basado en Lok y Crawford (1999)—.

En la matriz de relación de los modelos de gestión con metáforas organizacionales se identificó que el modelo que más se ajusta a Mana Express es el de Kast y Rosenzweig. Esto se debe a que la propuesta de Porter se caracteriza principalmente por generar innovación y creatividad en cada uno de sus productos y servicios, al contrario que el modelo de las 7 S de McKinsey, el cual se ajusta a las grandes organizaciones, ya que busca estudiarlas a partir de todas las dimensiones —tanto duras (la estructura, la estrategia y los sistemas), como blandas (de las habilidades, los valores compartidos y el personal)—.

Metodología

El análisis realizado a Mana Express tuvo un enfoque cualitativo que, según Sampieri *et al.* (2014), consiste en la recolección y análisis de datos a partir del planteamiento de preguntas de investigación, con el propósito de revelar nuevos interrogantes y promover un proceso de interpretaciones, compuesto por las fases que se exponen a continuación.

Fase 1: identificación de las metáforas

Para identificar las metáforas organizacionales en Mana Express se elaboró un cuadro sinóptico donde se describen las variables que caracterizan a cada metáfora. Inicialmente, se hallaron treinta variables a partir del texto de Morgan (1986); luego, con el propósito de seleccionar las más relevantes, se explicó en qué consiste cada una; y, finalmente, se analizaron cuáles eran las más representativas de cada metáfora.

A partir de la contextualización de cada metáfora se llevó a cabo un conjunto de preguntas por cada variable, para que posteriormente, mediante un análisis y síntesis, se elaborara una pregunta esencial por metáfora y se construyera la encuesta, con el propósito de obtener información relevante e identificar la metáfora que mejor caracteriza a Mana Express.

Luego de realizar las entrevistas con los trabajadores de la empresa, se evaluó con la escala de Likert la respuesta de cada uno de los miembros entrevistados, en un rango de 1 a 5, para analizar si la pregunta realizada por cada metáfora estaba presente o no en Mana Express. A partir del ponderado resultante, se diseñó otra escala en la cual se dio un intervalo, que se definió de la siguiente manera:

- De 7 a 20: la metáfora está poco presente.
- De 21 a 29: la metáfora está más o menos presente.
- De 30 a 35: la metáfora está muy presente.

Fase 2: identificación del modelo de gestión a partir de la diversidad de posturas planteadas por los autores

En esta segunda etapa, gracias a los seminarios alemanes en relación con los modelos de gestión propuestos por diversos autores, se obtiene un conocimiento amplio y útil con el propósito de evaluar las diferentes estructuras que podría tener una organización. Para esto, se realizó una entrevista y observación directa con el propósito de identificar, a partir de los siete modelos de gestión, cuál es el que mejor caracteriza a Mana Express.

Luego de esto, se elaboraron tres preguntas por cada componente del modelo de Kast y Rosenzweig.

Fase 3: descripción del modelo de gestión seleccionado para Mana Express

Una vez identificado el modelo de gestión más apropiado para Mana Express, se establecieron los rasgos que la describen, para identificar sus características, fortalezas y debilidades, y establecer un punto de partida para la toma de decisiones y para una mejora constante de la empresa.

Modelo de Kast y Rosenzweig

El modelo de Kast y Rosenzweig fue identificado como el más pertinente para Mana Express por la relación que este propone con las diferentes áreas, subsistemas y metáforas que operan al interior de la organización.

En palabras de Cardoso, citado por Pertuz (2013), este modelo:

Plantea que el enfoque de sistemas considera a la organización como una entidad que se encuentra en constante interacción con su ambiente. También señala la existencia de diversas relaciones entre sus componentes internos llamados subsistemas. Así, esta teoría conceptualiza a la organización como un sistema o un todo unitario compuesto por dos o más subsistemas interdependientes con ciertos límites vinculados a un suprasistema que es el medio ambiente. (p. 9)

Las empresas deben ser consideradas como un conjunto de procesos interrelacionados, en el sentido de que existen múltiples factores externos e internos que pueden afectar el funcionamiento de la organización; por ejemplo, las emociones del empleado, la manera de realizar una tarea, la toma de decisiones del gerente o la publicación de una ley por parte del gobierno. Lo que propone este modelo es que los directivos aprendan a desarrollar un modelo holístico de la realidad (Morin, 1990), en el que hagan uso de la estrategia y de la planeación para garantizar la supervivencia de la organización.

Por lo tanto, para el caso de Mana Express, serán tenidos en cuenta los siguientes subsistemas: de objetivos y valores (metas e integración); tecnológico (conocimientos, técnicas y maquinaria); estructural (estructura organizacional y distribución de recursos); psicosocial (situación del empleado);

y administrativo (objetivos y planes organizacionales). En estos subsistemas, que hacen parte del modelo de Kast y Rosenzweig (1980), se puede identificar la relevancia que representan para el desarrollo de una organización, al estar en constante interacción con el suprasistema (entorno).

Resultados

Metáforas presentes en la organización

Como se evidencia en las respuestas de las entrevistas y en los diferentes mecanismos utilizados en esta organización, las metáforas más adecuadas para Mana Express son cultura y cerebro, dado que la empresa está compuesta por un personal íntegro, que, a pesar de las dificultades busca trabajar en armonía para satisfacer a los clientes y a la vez perdurar en el tiempo. Además, las personas desempeñan varias funciones, lo que promueve un aprendizaje constante sobre lo que realizan en las diferentes áreas de la organización.

La formación, el aprendizaje y los valores corporativos son los elementos característicos de las dos metáforas identificadas, porque los líderes o directivos de Mana Express buscan crear compromiso, tolerancia y trabajo en equipo, al solventar y ejecutar sus actividades de la mejor manera posible.

Respecto a la metáfora de la organización como un cerebro, se evidencia que Mana Express busca estrategias para mejorar sus productos y sus prácticas organizacionales, tal como se menciona en los dos párrafos anteriores.

Descripción del modelo organizacional de Mana Express

En este apartado se hará una descripción de los resultados que se obtuvieron con respecto a la observación directa por medio de las fotografías y las entrevistas realizadas al jefe y a los cuatro empleados de la muestra, con el propósito de analizar cómo se comportan cada uno de los subsistemas al interior de la organización.

La investigación se desarrolló con el siguiente proceso: primero, se dividió la descripción o análisis, por medio de cada uno de los componentes del modelo de Kast y Rosenzweig; y, segundo, al haber delimitado cada uno de los subsistemas del modelo organizacional, se consideraron las respuestas de la entrevista, así como las fotografías para la observación directa.

Subsistema administrativo

En la organización se percibió que el administrador buscaba diseñar un espacio agradable para atraer a los clientes, ya que cuenta con diferentes arreglos decorativos y, en la parte de despacho de la comida rápida, se encuentran imágenes publicitarias que muestran los diferentes productos que elabora Mana Express.

La empresa posee, en relación con el subsistema administrativo, un programa para realizar el inventario y el administrador se encarga de llevar diariamente la contabilidad. Asimismo, en la organización se implementan unas planillas para llevar el control del personal y sus respectivas bodegas.

Para finalizar, el administrador planteó que no se cuenta con un sistema para medir el logro de objetivos de la organización; sin embargo, algunos de sus empleados propusieron que, para medir las metas, se deben tener en cuenta los siguientes aspectos: buena calidad en sus productos, manejar un *software* contable y mejorar constantemente los diferentes procesos.

Subsistema técnico

En Mana Express se cuenta con maquinaria de tipo industrial como marmitas, cortadoras, despulpadoras, cuartos fríos y hornos, para la elaboración de cada uno de sus productos. El administrador del negocio afirma que el nivel de tecnología es medio, sin embargo, la mayoría de sus empleados considera que se trata de una tecnología de última generación, debido a que esta se ve reflejada en la calidad de la elaboración de cada uno de sus productos.

Respecto al sistema técnico, se evidencia que las habilidades y conocimientos que se les exige a cada uno de los empleados, desde la perspectiva del jefe, es que tengan experiencia cocinando; mientras que los empleados afirman que, cuando se contrata a un empleado nuevo, este debe saber todo lo relacionado con el manejo de la plancha, cómo hacer pizzas y domicilios, además de tener una buena conducta, ser responsable y contar con habilidades para trabajar en equipo.

Finalmente, se observó que el gerente de la organización intenta que sus productos tengan un sabor único y original, para esto busca manejar ciertos procesos para la preparación de sus productos y conservar el sabor en cada una de sus sucursales. Según él, este objetivo se ha logrado estandarizar en un 80 %.

Subsistema de objetivos y valores

Las principales metas de los empleados al interior de Mana Express son tres: la primera es ascender para ocupar mejores puestos de trabajo, adquirir más experiencia laboral y cumplir bien con sus funciones, para mantener su empleo.

Por otro lado, el administrador del negocio planteó que el objetivo de Mana Express es volverse una franquicia, para esto, piensa realizar una mejora en torno a los procesos que la caracterizan y diferencian, para así lograr una mayor captación de clientes en el mercado.

Para finalizar, se evidenció que dentro de la organización los valores más presentes son la responsabilidad y el trabajo en equipo, ya que esto les enseña a los empleados de la compañía cómo deben respetarse unos a otros, con el propósito de garantizar un servicio al cliente adecuado.

Subsistema estructural

El subsistema estructural se evidencia en la coordinación entre los diferentes miembros que trabajan en la cocina, ya que de alguna forma saben qué actividad deben desempeñar, con el propósito de lograr una buena atención al cliente.

Por otro lado, se señala la importancia de la división de tareas, tanto individuales como grupales, lo que define la estructura de la organización y permite identificar que las actividades se dividen dependiendo de las necesidades de las áreas de trabajo, ya que cada una tiene cierta cantidad de empleados, con diferentes funciones y la forma en que se controlan dichos procesos es mediante órdenes establecidas.

En el subsistema estructural también se perciben las capacidades con las que cuentan los empleados, por esta razón, Mana Express considera pertinente la capacitación, debido a que puede aportar a la mejora constante de los procesos que realizan sus trabajadores. Las capacitaciones varían dependiendo de las circunstancias y pueden ser semanales o mensuales, considerando los aspectos que se pretenden mejorar al interior de la organización.

Subsistema psicosocial

En Mana Express se evidencia que una prioridad relacionada con los empleados es que se sientan motivados, para esto, la organización ofrece varios incentivos, dependiendo de los resultados que obtengan, por ejemplo: un aumento del salario, regalos en fechas especiales, reuniones, etc.

Por otro lado, respecto a la comunicación, bien sea para realizar llamados de atención o felicitaciones, se percibe que el administrador busca hacer una retroalimentación de los fallos y aspectos positivos, ya sea de forma individual o grupal.

Por último, se observa un aspecto muy importante relacionado con el liderazgo y cómo se promueve en la empresa. En ese orden de ideas, Mana Express busca apoyo entre los grupos de trabajo, así mismo, el encargado como líder debe incorporarse en todas las actividades para garantizar una buena guía en los procesos que se realizan, pidiendo la exigencia más óptima para ofrecer un buen servicio.

Propuestas de mejora para Mana Express

A partir de todo lo expuesto anteriormente, se presentarán algunas propuestas de mejora soportadas en el resultado obtenido de las entrevistas y la observación directa de algunos empleados. En esta organización se evidencia, por un lado, que cada uno de sus colaboradores tiene autonomía para ejecutar sus tareas en el puesto de trabajo; por otro lado, con respecto a las funciones administrativas del gerente, él se encarga de hacer seguimiento de las diferentes actividades: limpieza, refrigeración y preparación de alimentos, por medio de planillas; finalmente, se recomienda que la organización implemente nuevas tecnologías para ofrecer un mejor servicio.

También resulta pertinente para Mana Express implementar indicadores de gestión, dada su importancia para que el gerente realice un seguimiento adecuado de las tareas fundamentales para el cumplimiento de los objetivos de la organización, ya que sin este resulta imposible tomar decisiones o crear estrategias de mejora encaminadas a que la empresa continúe creciendo y evolucionando.

Por otra parte, se recomienda diseñar un manual de funciones que le ofrezca a cada colaborador un mayor conocimiento de su rol dentro de la empresa y le facilite al administrador organizar eficazmente el trabajo, al establecer un mecanismo apropiado para sus procesos de selección y evaluación al momento de estructurar los cargos más vitales para el personal.

Es importante mejorar cada uno de los procesos operativos de la organización por medio de un uso óptimo de los recursos que se disponen al interior de la organización, como empleados y maquinaria. En este sentido, también se debería implementar un *software* que permita controlar el tiempo de cada una de sus actividades y así ofrecerle al cliente un mejor servicio.

Por último, respecto a la promoción y oferta de cada uno de sus productos, se recomienda innovar por medio de la investigación de mercados, con el propósito de identificar la opinión del consumidor sobre la prestación de un determinado servicio. Asimismo, es preciso conocer cuáles son sus necesidades frente a la demanda de un nuevo bien, teniendo en cuenta que la competencia siempre está informada de cómo se está comportando el mercado y cómo se crean estrategias para seguir siendo competitivos y sobrevivir a largo plazo.

Conclusiones

Durante todo el proyecto investigativo se evidenció la importancia de las metáforas planteadas por Morgan y de los modelos organizacionales propuestos por diversos autores, que sirven como pauta para identificar características de cualquier tipo de organización, y que en este caso particular permitieron identificar la esencia de Mana Express.

A partir de los resultados obtenidos es posible afirmar que Mana Express se caracteriza por contar con virtudes importantes, como una estructura adecuada, valores corporativos y procesos productivos adecuados. En este sentido, el enfoque sistémico es el modelo más pertinente para la organización y las metáforas cerebro y cultura son las más visibles.

También se identificaron aspectos por mejorar que podrían optimizar los procesos de la organización, a saber: implementar indicadores de gestión, elaborar manuales de funciones, mejorar los procesos productivos e innovar en la promoción y oferta de los productos.

En ese orden de ideas, Mana Express cuenta con características bastante positivas, pero, si se consideran los resultados de esta investigación, podría mejorar y alcanzar satisfactoriamente sus objetivos.

Referencias

- Hernández, M. (2003). *Proyecto académico de escuela 2 - PAE 2 despliegue del objeto de estudio de la administración*. Universidad Central.
- Kast, F. & Rosenzweig, K. (1980). *Administración de las organizaciones: un enfoque de sistemas y de contingencias*. McGraw-Hill.
- Mintzberg, H. (1991). *Diseño de organizaciones eficientes*. Librería El Ateneo.
- Morgan, G. (1986). *Imágenes de la organización*. Alfaomega.
- Morin, E. (1990). *Introducción al pensamiento complejo*. Gedisa.
- Lok, P. & Crawford, J. (1999). The application of a diagnostic model and surveys in organizational development. *Journal Managerial Psychology*, 15(2), 108-124.
- Pertuz, R. (2013). Integración de los subsistemas de la estructura organizacional de los institutos universitarios venezolanos. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 11(1), 6-19. <https://bit.ly/33PM4DW>
- Peters, T. y Waterman, R. (1994). *En busca de la excelencia*. <https://bit.ly/33XzjqL>
- Porter, M. (1985). *Ventaja competitiva: creación y sostenimiento de un desempeño superior*. Patria.
- Pulido, R. (2009). Estrategia y modelos estratégicos: aproximación desde la teoría. *Sotavento*, (12), 8-43. <https://bit.ly/3IN6ZX1>
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw-Hill.
- Vargas, Y., Cifuentes, O., Barrios, A., & Ramos, M. (2016). Modelo conceptual de turismo sostenible para el corregimiento de San Basilio de Palenque departamento de Bolívar Colombia. *Revista Científica Teorías, Enfoques y Aplicaciones en las Ciencias Sociales*, 9(19), 127-140. <https://bit.ly/3KPxxbS>
- Waterman, R., Peters, T., & Phillips, J. (1980). Structure is not organization. *Business Horizons*, 23(3), 14-26.

Modelo de gestión presente en Servicomercializadora de Colombia Ltda.

Management model present in Servicomercializadora de
Colombia Ltda.

Jonathan Steve Cruz Martínez, Lizeth Carolina Rozo Bernal y Zaray Natalia Paredes Cabezas

Resumen

Esta investigación expone un análisis de la generación de valor y cómo esta influye en la sostenibilidad de una organización, además, aborda temas como la capacitación, la fidelización del personal y de los clientes, la propuesta de valor en cuanto a productos, servicios, canales de comunicación y estructura. La investigación se realizó, durante tres fases, en Servicomercializadora de Colombia Ltda. (Servicol), mediante un recorrido por las metáforas organizacionales, enfocado en identificar el modelo presente en la empresa. En este contexto, Servicol evidenció una conexión con sus empleados que constituye una característica principal para considerar a la organización como un organismo vivo. Además, se identificó una fuerte cultura del capital humano fidelizado y del modelo de las 7 S de McKinsey.

Palabras clave: capacitación, gestión, metáforas organizacionales, modelo de gestión.

Abstract

This research presents an analysis that covers the generation of value and how this influences the sustainability of an organization, in addition, it addresses issues such as training, staff and customer loyalty, the value proposition in terms of products, services, channels of communication and structure. The research was carried out in Servicomercializadora de Colombia Ltda. (Servicol), making a journey through the organizational metaphors in order to identify the present model. In this context, Servicol evidenced a connection with and towards its employees, being a main characteristic to consider the organization as a living organism, in addition, there is talk of a strong culture where it considers loyal human capital and the McKinsey 7S model. This descriptive research was carried out from three phases.

Keywords: management, management model, organizational metaphors, training.

Autores

Jonathan Steve Cruz Martínez

Estudiante de Administración de Empresas,
Universidad Central.
Correo: jcruz10@ucentral.edu.co

Lizeth Carolina Rozo Bernal

Estudiante de Administración de Empresas,
Universidad Central.
Correo: lrozob@ucentral.edu.co

Zaray Natalia Paredes Cabezas

Estudiante de Administración de Empresas,
Universidad Central.
Correo: zparedesc@ucentral.edu.co

Tutor

William Henry Torres Lugo

Docente de Administración de Empresas,
Universidad Central.
Correo: wtorresl@ucentral.edu.co

Cómo citar este artículo:

Cruz, J., Rozo, L., & Paredes, Z. (2021).
Modelo de gestión presente en
Servicomercializadora de Colombia Ltda.
Visiones, 4, 20-32.

Introducción

Los modelos de gestión organizacional son la base fundamental para la supervivencia de una organización, pues realizan un análisis que abarca desde la generación de valor hasta la sostenibilidad, respecto a la generación de ingresos sostenibles. Por ende, es de gran importancia contar con una excelente fidelización de clientes, una propuesta de valor de productos o servicios de la organización, canales de comunicación y distribución para los clientes, recursos como infraestructura, activos, etc.

El sector en el que se enfoca este proyecto es la prestación de servicios de aseo, limpieza, mantenimiento y jardinería en general, a partir de la organización Servicomercializadora de Colombia Ltda., en donde se identifican las metáforas organizacionales y el modelo presentes, bajo la consideración de nueve modelos propuestos por diversos autores.

La pregunta que orienta este análisis es: ¿cuál es el modelo de gestión organizacional en una empresa del sector de la prestación de servicios de limpieza, aseo, mantenimiento y jardinería en general?

Metodología

En esta investigación se utilizó metodología descriptiva aplicada en las tres fases que se exponen a continuación.

Fase 1. Identificación de metáforas

La implementación de estrategias tecnológicas (formularios de Google) permitió identificar las metáforas con base en exposiciones. Los instrumentos utilizados para recolectar la información necesaria para el cumplimiento fueron entrevistas realizadas a dos directivos de la organización de diferentes áreas de interés (administrativa y de talento humano). Además, se aplicó una encuesta de once preguntas a los trabajadores, que buscaba recolectar información acerca de variables como estructura, capacitación, gestión, entre otras. A partir de estos datos se clasificó el funcionamiento de la organización en las bases teóricas de las metáforas.

Fase 2. Identificación del modelo a aplicar

Durante esta fase se realizaron seminarios alemanes, en los que se adquirió el conocimiento acerca de los nueve modelos que posteriormente fueron evaluados para la selección del más acorde a la organización. De igual forma, se plantearon los modelos posibles en una matriz de direccionamiento estratégico, donde se compararon los modelos de gestión y las metáforas presentes en la organización, para evidenciar el que más se adapta a su funcionamiento.

Fase 3. Descripción del modelo de gestión

Mediante un ejercicio de descripción y a partir de diversos acercamientos tecnológicos a la organización, se aplicaron dos cuestionarios y una entrevista. Dichas herramientas fueron complementadas con una matriz que contenía los siete subsistemas o componentes del modelo de las 7 S de McKinsey, el cual se analizó por medio de tres variables acompañadas por una pregunta, de donde surgieron la entrevista y los dos cuestionarios.

Marco teórico

Modelo de gestión

Para Cristóbal *et al.* (2019), la implementación del modelo de gestión evidencia la viabilidad de las acciones, al servir como un instrumento para la integración de todas las funciones y actividades estratégicas en la organización. Se espera que el modelo de gestión organizacional permita mejorar de forma eficaz los procesos de creación laboral e institucional, para fortalecer la productividad y comercialización de los productos y servicios generados, así como posicionar la imagen e identidad de la organización en el sector industrial.

Metáforas organizacionales

Morgan (1990) empieza a estudiar las organizaciones desde una perspectiva diferente, pues las aborda desde las metáforas organizacionales que se describen a continuación.

La organización como máquina

Esta metáfora resalta la importancia de la división del trabajo dentro de una organización. A partir de las teorías de Taylor y Fayol, la organización como máquina describe una estructura rígida que funciona como un sistema de engranaje en el cual existe un proceso metódico y repetitivo (Morgan, 1990).

La organización como organismo vivo

Morgan (1990) identifica que el capital humano es parte fundamental de este y, por ende, es necesario generar motivación dentro de la organización. Asimismo, toma como autor de referencia a Maslow, quien identifica cinco tipos de necesidades jerárquicas, a saber: fisiológicas, de seguridad, sociales, del ego y de auto-realización.

La organización como cárcel psíquica

Esta metáfora, inspirada en el mito platónico de la caverna planteado en *La República*, sugiere que las personas en su cotidianidad personal y

organizacional suelen permanecer atrapadas en ilusiones y percepciones defectuosas, que no les permiten apreciar la realidad tal como es, pero conservan la posibilidad de zafarse de esos condicionamientos perceptivo-culturales para salir de la oscuridad y alcanzar una visión completa del mundo que las rodea y que queda iluminado por nuevos conocimientos (Morgan, 1990).

Morgan emplea la metáfora de la prisión psíquica para examinar algunas de las maneras en las que las organizaciones y sus miembros llegan a estar atrapados por construcciones de la realidad que proporcionan un entendimiento imperfecto del mundo en el que operan (Carrillo & Jairo, 2003).

La organización como cultura

La naturaleza de una cultura se encuentra en sus costumbres y normas sociales, adherir a esas reglas de comportamiento implica tener éxito en la construcción de una “realidad social apropiada”. La sociedad tiene aspectos más rutinarios y aceptados socialmente, por ejemplo, habilidades sociales que se cumplen según códigos no escritos, pero que si se trastornan, el orden esperable de la vida-cultura se rompe, lo que genera inseguridad e incomodidad (Morgan, 1990).

La organización como cerebro

Según Kelly (2017), el cerebro se ofrece por sí mismo como una metáfora obvia de organización. Particularmente, si lo que deseamos es mejorar capacidades de inteligencia organizacional, la holografía demuestra una forma muy concreta en la que es posible crear procesos donde la totalidad puede ser codificada en cada una de sus partes, de forma que todas y cada una de estas representa la totalidad. Comparar un cerebro con un holograma parece ir más allá de todos los límites.

La organización como sistema político

Las organizaciones son vistas como sistemas de actividad política. Se evidencia que existen distintos intereses personales y grupales, en función de las tareas que se realizan, por la actividad e inserción que se tenga en el contexto organizacional, que implican distintas formas de pensar y de actuar y llevan a disputas en el interior de la organización. Estas disputas, o conflictos, deben resolverse por medios políticos según las reglas de cada organización (Morgan, 1990).

Modelo de las 7 S de McKinsey

El modelo de las 7 S de McKinsey tiene en cuenta la importancia del capital humano. De acuerdo con un enfoque estratégico, Talwar (citado por Ashu, 2013) afirma que:

El marco 7 S de McKinsey proporciona un enfoque estratégico para la gestión de recursos humanos. Fue desarrollado a principios de la década de 1980 por Tom Peters y Robert Waterman, dos consultores que trabajan en la firma de consultoría McKinsey & Company. La premisa básica del modelo es que hay siete aspectos internos de una organización que deben alinearse para que tenga éxito. Estas siete características están interrelacionadas y deben considerarse conjuntamente para lograr una mejor integración entre la práctica de recursos humanos y la estrategia organizativa. (p. 41)

Las 7 S de McKinsey se dividen en esferas duras y blandas. En las primeras se encuentran:

- La estrategia: se basa en la planeación que debe realizar una organización para generar una ventaja competitiva, así mismo, debe estar enfocada a largo plazo. De acuerdo con Ansoff citado por Ashu (2013): “Transforma la organización de la posición actual a la nueva posición descrita en los objetivos, sujeto a las limitaciones de las capacidades” (p. 44). Esta postura evidencia la importancia de que exista un líder dentro de la organización capaz de generar una articulación entre sus diferentes objetivos.
- La estructura: se refiere a la importancia de delegar funciones y autoridad dentro de una organización para que exista una buena distribución de las tareas, como lo menciona Ashu (2013): “La estructura define los roles, responsabilidades y relaciones de rendición de cuentas. Tradicionalmente las estructuras eran altas con muchas capas y el enfoque de arriba hacia abajo se usaba para la comunicación” (p. 44). También es importante que existan mecanismos de dirección y coordinación.
- Los sistemas: consideran los diferentes procedimientos utilizados por la organización para llevar a cabo una gestión efectiva en cuanto a la planificación, control y gestión de los diferentes procesos presentes en una organización. Respecto a esta esfera, Singh (2013) menciona: “es importante contar con un líder innovador que logre simplificar o hacer más amenos los procesos mediante el uso de nueva tecnología que permita tomar decisiones de forma más eficiente” (como se citó en Ashu, 2013).

En las esferas blandas se encuentran:

- Los valores compartidos: estos buscan que los miembros de una organización se sientan identificados y que los propósitos de las personas se alineen con los de la organización, orientados hacia una misma dirección o meta. En este contexto, se conciben estos valores como “un conjunto de rasgos, comportamientos y características en las que la organización cree. Esto incluye la misión y visión de la organización” (Ashu, 2013, p. 44).
- Las habilidades: se refiere a la relevancia de las capacidades no solo del capital humano, sino también de la organización, en cuanto a procedimiento e incluso prácticas conjuntas. Respecto a esta esfera, Rosenberg (como se citó en Ashu, 2013, p. 45) menciona que: “la comunicación no violenta o la

comunicación compasiva es la capacidad de inspirar compasión de los demás y de responder a los demás y a nosotros mismos”.

- El estilo: se refiere a la dirección que decide implementar la organización con respecto al comportamiento y liderazgo que debe existir, teniendo en cuenta la importancia de contar con normas y pautas establecidas. Por lo demás, podemos afirmar que esta esfera tiene un elemento conductual en el cual:

Las organizaciones que utilizan los líderes y la cultura de interacción también abarcan la forma en que los gerentes interactúan con los empleados y la forma en que pasan su tiempo. Tradicionalmente, las organizaciones estaban influenciadas por el estilo militar de gestión y cultura, donde se esperaba que los empleados de rango inferior cumplieran estrictamente con la dirección y los procedimientos superiores. Hoy en día, un líder tiene que cambiar el estilo a un entorno más abierto, innovador y amigable con menos jerarquías y menor cadena de mando. (Ashu, 2013, p. 45)

- Las personas: son la base de una organización, por lo tanto es indispensable que esta busque capacitar y valorar los esfuerzos del capital humano mediante un plan de recompensas. Además, es preciso comprender aquellas motivaciones y metas personales en cuanto a capacidad de crecimiento que ofrece la organización. Con respecto a esta esfera, Purcell y Boxal consideran que: “es importante que la organización inculque confianza entre los empleados sobre su futuro en la organización y su futuro crecimiento profesional como incentivo para el trabajo duro” (como se citó en Ashu, 2013, p. 45).

Metáforas presentes en Servicol

Servicol es una organización encargada de la prestación de servicios de aseo, limpieza, mantenimiento y jardinería en general. El método empleado para la recolección de la información necesaria para esta investigación fue una encuesta realizada a cuatro directivos de la organización, que buscaba recolectar material para identificar las características y aspectos generales que permitieran hallar las metáforas presentes en dicha organización.

Para empezar, se hizo un estudio de las metáforas planteadas por Morgan (1990), así se creó una base teórica donde se plantearon preguntas para recopilar la información. Dichas preguntas estaban pensadas para evaluar aspectos clave de todas las organizaciones, como la importancia del talento humano, la relación de la organización con el entorno, la capacidad de adaptación, la forma de trabajo, la estrategia y la estructura.

Dentro de la organización se considera importante el talento humano, pues al prestar servicios basados en las actividades que requieren el uso manual, las personas son fundamentales. En este sentido, logramos evidenciar que la organización es muy fuerte en capacitación, lo que promueve una buena capacidad de adaptación y resolución de problemas. Con respecto a la estructura, se entiende que las personas tienen su cargo y su nivel dentro del organigrama, pero en el caso de presentarse un problema,

están en la capacidad de actuar gracias a la capacitación que se les brinda constantemente en la organización.

Al ser las personas el insumo más importante de la organización, se consideran como un sistema abierto, esto permite generar una relación con la metáfora de organismo vivo, dado que Morgan (1990) afirma que el “capital humano es parte fundamental de esta metáfora”. Por ende, es necesario generar motivación dentro de la organización. Respecto a esto, los directivos coinciden en que los empleados están muy fidelizados con la organización, de manera que es normal que se sientan a gusto con su trabajo, lo que responde a un proceso de motivación y a una correcta comunicación y coordinación.

En temas de comunicación, la organización siempre busca escuchar a sus empleados y responder de una manera adecuada, que transmita los intereses de la empresa. Asimismo, se evidencia en la coordinación una correcta división de trabajo, teniendo en cuenta la carga laboral durante la cual el trabajador realiza las diferentes funciones establecidas en el cronograma de actividades.

La organización se encuentra en completa disposición de atender las demandas, de acuerdo con su actividad económica. Es por esto que se identifica la *metáfora de la organización como cultura*, como resultado del carácter que forjan en sus empleados, lo que resulta evidente en su acción comunicativa y en su capacidad para la resolución de problemas.

Además, siguiendo con la metáfora mencionada, se considera al capital humano como fidelizado y se entiende que la organización logra involucrar a sus miembros con pensamientos estratégicos, en el sentido que buscan capacitarlos e integrarlos. Por ende, las personas que conforman los departamentos son quienes ayudan en el cumplimiento de los objetivos organizacionales, como bien lo resaltan los directivos: el talento humano es la “columna vertebral de una compañía”.

Descripción del modelo organizacional

Servicol y su modelo de gestión

El modelo de gestión escogido para Servicol es el de las 7 S de McKinsey. A continuación, se presenta una matriz fundamental para la identificación del modelo de gestión (tabla 1).

Tabla 1. Matriz de análisis estratégico

Componente	Variable	Preguntas
Estrategia	Misión, visión y objetivos	Nombre cinco valores organizacionales que se evidencian dentro de la organización.
	Fuerte orientación al mercado	¿Cuál considera que es la ventaja competitiva de la organización?
	Innovación	¿La innovación hace parte de la estrategia de la organización?
Estructura	Estructura adecuada al modelo de negocio	¿La organización tiene una estructura definida o flexible?
	Jerarquía	¿Existe un organigrama definido en la organización?
	Comunicación formal o informal	Teniendo en cuenta la importancia de la comunicación efectiva, ¿cómo describe la comunicación dentro de su organización?
Sistemas y procesos	Sistemas principales que se ejecutan en la organización	¿Cómo se encuentran distribuidas las áreas de la organización?
	Aprovechamiento de los recursos y modo de control	¿Las personas que conforman la organización entienden que los recursos son limitados y que estos deben aprovecharse de manera adecuada?
	Supervisión de las labores ejecutadas	¿Qué medidas utiliza la organización para ejercer control sobre las actividades?
Valores compartidos	Descripción de los valores organizacionales	¿Qué valores considera importantes para la organización?
	Cultura corporativa	Considerando la importancia de la cultura organizacional, ¿cómo describe la cultura en sus trabajadores? ¿Cree que por medio de la cultura organizacional puede influir en la fidelización de los individuos de su organización?
Estilo	Liderazgo	¿Considera que en la organización existe una persona encargada de liderar para lograr metas y objetivos?

Estilo	Trabajo en equipo	¿Existe una cultura definida con la que los trabajadores se identifiquen? ¿Cómo logra la organización que su capital humano trabaje en equipo?
	Programa de capacitación	¿Qué programas o servicios de capacitación ofrece la organización a sus empleados?
Personas	Evaluaciones periódicas	De acuerdo con la importancia de realizar una evaluación periódica de la calidad del trabajo de sus empleados, ¿cómo la lleva a cabo su organización?
	Selección de personal-perfiles	¿Cuál es el método utilizado por la compañía para llevar a cabo el proceso de selección de personal?
Habilidades	Habilidades destacadas por la compañía que pueden hacer bien, personal idóneo	¿Qué habilidades de sus trabajadores considera usted que fortalecen a la organización?
	Competencias destacadas en la organización	¿Cómo identificar las fortalezas de las personas? ¿Cree que esas fortalezas hacen que la organización sea competitiva?
	Desarrollo y evaluación de las competencias	¿Constantemente se encuentra haciendo un seguimiento a las competencias que desarrollan las personas? ¿Cómo impacta el seguimiento a la organización?

Fuente: elaboración propia.

Servicol y la relación con el modelo de las 7 S de McKinsey

En la organización se evidenció una fuerte relación con el capital humano, se comprende que dentro de esta existe una distribución equitativa de tareas. Además, existe una estrategia claramente definida que, sumada a la manera en que las personas hacen parte del cumplimiento de objetivos, es la fuente generadora del éxito en el mercado.

Servicol considera importante contar con una estrategia clara que permita generar una buena planeación y ventaja competitiva dentro del mercado. En este sentido, la organización considera que es importante tener en cuenta las exigencias o demandas del entorno y, por esto, cuenta con una excelente prestación de servicios, que evidencia que su principal preocupación es ofrecer calidad a sus clientes, lo que se logra mediante la capacitación del personal.

La organización considera que la innovación es fundamental a la hora de prestar un servicio, ya que es indispensable para lograr competitividad en el mercado. También se comprende su importancia a la hora de generar estrategias y tomar decisiones, porque permitirá el desarrollo de objetivos y mejores resultados.

Finalmente, Servicol resalta los valores organizacionales que forman parte de su crecimiento y fortalecimiento en el mercado: comunicación, bienestar, identidad, responsabilidad, honestidad y competitividad, que a su vez generan una ventaja en la organización, referente al cumplimiento y el compromiso con los clientes.

La estructura organizacional de Servicol evidencia que existe una estructura definida, con departamentos específicos para cada área de la organización, y que gracias al proceso de capacitación, los empleados están en capacidad de asumir sus labores momentáneamente.

La organización cuenta con una “excelente comunicación asertiva”. En la figura 1 se presenta la distribución de la organización según su organigrama.



Figura 1. Organigrama de Servicomercializadora de Colombia Ltda.
Fuente: elaboración propia con datos suministrados por Servicol.

Los sistemas y procesos

En los resultados de las encuestas se encontró que dentro de la organización cada persona está capacitada para realizar una función específica. Con respecto a los procesos, se evidenció presencia de estos dentro de la compañía, ya que cada acción tiene un proceso detrás, como la resolución de conflictos o el proceso de selección, pese a esto, podría implementarse una administración por procesos que aportaría mayor dinamismo a la empresa.

Las áreas de Servicol se encuentran distribuidas como se muestra en la figura 1, en un esquema jerárquico, pero en constante relación. A su vez, cada área tiene que cumplir una tarea específica, y en ocasiones las áreas se unen para realizar alguna labor conjunta, recibir algún reto, solucionar un problema o apoyarse entre ellas, teniendo en cuenta el bienestar de las personas.

Dentro de los sistemas y procesos se considera indispensable ejercer un control. Servicol cuenta con una adecuada supervisión de las actividades realizadas, además, implementa informes de gestión que permiten contar con una documentación clara. En vista de considerar que existen recursos limitados, la organización le recalca a su personal la importancia que le da a cuidarlos y aprovecharlos de la mejor manera para satisfacer al cliente.

Los valores compartidos

Los valores se evidencian en la existencia de una cultura definida, en la cual los empleados están muy fidelizados con la organización, existen objetivos individuales en ambas partes, dentro de la organización todos entienden que hay un mismo fin y el trabajo se realiza de la mejor forma, lo que garantiza un beneficio colectivo.

Los siguientes son los valores compartidos presentes dentro de la organización:

- responsabilidad social,
- compromiso,
- calidad,
- y transparencia.

La organización resalta que para lograr que su capital humano se apropie de estos valores es indispensable fortalecer su cultura de fidelización y contar con un líder capaz de influir en las personas.

El estilo

Este elemento se considera importante con respecto al liderazgo, frente a esto, la organización resalta como líderes a la gerente y al subgerente, quienes están en constante comunicación con el personal. Esta relación motiva a las personas a cumplir sus objetivos y satisfacer las necesidades requeridas por los clientes, de esta manera buscan que la organización se mantenga en una armonía laboral estable.

En cuanto a la cultura definida, los trabajadores dentro de la organización se identifican con aquella basada en dar y recibir, para esto es indispensable que exista trabajo en equipo y que la organización logre identificarlo, por medio de pruebas que reconozcan las actitudes de liderazgo con las que cuenta cada persona, para así brindarles el apoyo pertinente en recursos humanos y mejorar el trato entre los diferentes miembros de la organización.

Las personas

Como se ha mencionado, las personas son la columna vertebral que garantiza el éxito de una organización, por lo cual parte de la continuidad

se logra con una fuerte capacitación del recurso humano. Para ello, Servicol brinda capacitaciones en cuanto a servicio al cliente, comunicación asertiva, autocuidado, conocimiento vial, entre otros.

Dentro de Servicol, los líderes hacen mucho énfasis en la motivación y la capacitación, por esto ofrecen a sus empleados servicios que, si bien les ayudan a mejorar su labor, también les aportan a su crecimiento personal y profesional. Además, la compañía les ofrece incentivos, como celebraciones de fin de año, que hacen que los empleados se sientan parte de la organización y se logre un beneficio bilateral.

La organización realiza evaluaciones que permiten evidenciar la calidad del trabajo del recurso humano, por medio de informes de gestión que evalúan periódicamente a los empleados; también se realizan reuniones bimensuales con el personal para evaluar las novedades de los clientes y así mejorar la prestación de los servicios.

Además de las evaluaciones periódicas que realiza la organización para evaluar el desempeño de sus empleados, en los lugares de trabajo queda consignado el resultado de la labor en una minuta manual, donde se evidencia el cumplimiento total o parcial del trabajo de cada día. Aquí se percibe una oportunidad de mejora, pues al digitalizar este proceso, los líderes de la organización pueden ejercer un control más.

Las habilidades

Las habilidades se relacionan con esas capacidades que tienen las personas dentro de una organización y que ayudan al desarrollo eficiente de las actividades de servicios. Servicol resalta las siguientes:

- empatía,
- pensamiento crítico,
- resolución de conflictos,
- y entusiasmo, entre otros.

Como resalta Servicol, el capital humano es fundamental y la organización busca exaltar las cualidades y fortalezas sobresalientes de sus trabajadores, para generar ascensos dentro de la empresa.

De acuerdo con lo anterior, es importante generar un seguimiento a través de reuniones, donde se consideren las diferentes opiniones o sugerencias de los usuarios y clientes.

Conclusiones

Servicol es una organización caracterizada por las metáforas de organismo vivo y de cultura. Con respecto al modelo, en la investigación se tuvo en cuenta el capital humano, ya que es identificado como la “columna vertebral” de la empresa, lo que sugiere que las personas son la base fundamental de su éxito y por eso las 7 S de McKinsey se acomodan al interés

que tiene la organización en capacitar y formar líderes. Servicol cuenta con una administración basada en el trabajador, es decir, el personal está continuamente capacitado y debidamente entrenado de acuerdo al perfil solicitado por el cliente, lo que, a su vez, establece al trabajador como factor principal de atención y genera que la organización se preocupe continuamente por el bienestar de cada uno de ellos.

Es necesario implementar nuevas mejoras que analicen las opciones y puntos fuertes para modernizar el aparato productivo, equipos, procesos y gestión, no solo con tecnología, sino proyectando la organización hacia el futuro, planeando un aumento en la capacidad de adaptación para que la compañía pueda mantenerse en el tiempo y asumir los retos que exige cada contexto.

Asimismo, la innovación ayuda a encontrar alternativas que mejoren la gestión y garanticen un uso óptimo de los recursos de la organización. Innovar en su aparato productivo es una estrategia para ser más competitivos, desarrollar nuevos servicios y ofrecer una mejor experiencia al cliente, lo que conlleva un aumento en la utilidad.

Finalmente, se recomienda realizar una administración por procesos y no por funciones, de tal manera que cada uno de los trabajadores tenga presente que sus responsabilidades van más allá de las funciones asignadas, pues lo que en realidad importa es que los procesos que promete la organización se cumplan. De esta forma hay un beneficio colectivo, pues se crea un compromiso que ayuda al crecimiento de la empresa y genera ventajas en la planeación y el desempeño de la organización, lo que implica el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Referencias

- Ashu, S. (2013). A study of role of McKinsey's 7 S framework in achieving organizational excellence. *Revista de Desarrollo de la Organización*, 31(3), 39-50.
- Carrillo, G. & Jairo, E. (2003). Analogía y metáfora en el análisis organizacional. Un ejemplo: la organización como cárcel. *Revista Colombiana de Psicología*, 12, 108-113.
- Cristóbal, L. R., Valero, R. M., & Sosa, E. M. (2019). Análisis de los modelos de gestión organizacional comunitaria para un desarrollo productivo, social y económico. *Revista Espacios*, 40(1). <https://bit.ly/3rYdGOV>
- Kelly, W. (2017). Las metáforas de Morgan: una herramienta para interpretar el modelo gerencial de la Secretaría de Salud del estado Falcón. *Cienciamatria. Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 3(4), 49-68.
- Morgan, G. (1990). *Imágenes de la organización*. RA-MA.

Posibilidades y dificultades del Régimen Simple de Tributación

Possibilities and difficulties of the simple tax regime

Adolfo Jiménez Sarmiento

Resumen

El Régimen Simple de Tributación en Colombia, que entró en funcionamiento el 1.º de enero de 2019, reduce las cargas formales y sustanciales, favorece la formalización, simplifica la obligación tributaria de micro y pequeños empresarios, y aumenta la competitividad. Teniendo en cuenta los múltiples cambios que conlleva, este artículo explora las posibilidades y dificultades de su aplicación para las mipymes de Bogotá que quieran formalizarse y las que ya se encuentran en funcionamiento. Para esto, se caracterizan las mipymes según sus aspectos económicos, financieros, operacionales y tributarios. Asimismo, se exploran las percepciones de dos empresarios y un funcionario de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). El estudio es exploratorio y aplica una metodología cualitativa. Se concluye que el Régimen Simple brinda facilidades para que los contribuyentes cumplan sus obligaciones tributarias, aunque presenta dificultades debido a su desconocimiento.

Palabras clave: formalización, mipyme, Régimen Simple de Tributación, tributación.

Abstract

The Simple Tax Regime, which began on January 1, 2019, reduces formal and substantial burdens, favors formalization and simplifies the tax obligation of micro and small entrepreneurs, increases competitiveness. Taking into account the multiple changes that it generates, this article aims to explore the possibilities and difficulties of its application for MSMEs in the city of Bogotá that want to formalize and for those that are already in operation. For this reason, this article characterizes the MSMEs in their economic, financial, operational and tax aspects, presents a description, explores the perceptions of two businessmen and an official of the Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) of Bogotá, is exploratory and applies a qualitative

Autor

Adolfo Jiménez Sarmiento

Magíster en Tributación, Universidad Central.
Correo: ajimenezs@ucentral.edu.co

Tutora

Marcela Suárez Rico

Docente, Universidad Central.

Cómo citar este artículo:

Jiménez, A. (2021). Posibilidades y dificultades del Régimen Simple de Tributación. *Visiones*, 4, 33-46.

research methodology and concludes that it presents facilities for the complying with the tax obligation of taxpayers, at the same time that it presents difficulties due to its ignorance.

Keywords: difficulties, formalization, possibilities, simple regime, tax benefits.

Introducción

Las micro, pequeñas y medianas empresas (mipymes) aportan una gran parte del empleo y constituyen el mayor tejido empresarial del país. “El sector empresarial colombiano se caracteriza por presentar una gran participación de las micro, pequeñas y medianas empresas en el total de su aparato productivo (96,4%)” (Asobancaria, 2018, p. 3). No obstante, dadas sus características, dichas empresas se enfrentan a diversas dificultades para su subsistencia, permanencia y crecimiento, entre las que se encuentra la carga tributaria que, según datos del Departamento Nacional de Planeación (DNP), actualmente equivale a una “tasa de impuesto total (porcentaje de ganancia) de 69,8%” (DNP, 2018, p. 16).

Por otra parte, con la Ley 905 de 2004, que busca promover el desarrollo integral de las mipymes, se comenzó a allanar el camino para acabar con la informalidad. Sin embargo, “en Colombia, se estima que el 46,2% de las microempresas son de carácter informal por no estar inscritas en el Registro Mercantil” (Banco Mundial, 2017, p. 26). Los informales se conforman con ingresos limitados para no ser detectados, debido principalmente al desconocimiento sobre cuánto les cuesta desarrollar sus actividades en la formalidad y los beneficios que les generaría.

En Colombia, el Régimen Simple de Tributación (RST) se formuló como una oportunidad para mitigar la informalidad y promover la competitividad y generación de empleo, a partir de la Ley 1943 de 28 de diciembre de 2018 —declarada inexecutable el 16 de octubre de 2019 por la Corte Constitucional— y, posteriormente, con la Ley 2010 de 27 de diciembre de 2019.

En este contexto, el presente artículo se pregunta cuáles son las posibilidades y dificultades para las mipymes que quieran formalizarse en la aplicación del RST en la ciudad de Bogotá. El objetivo general es explorar las posibilidades y dificultades en la aplicación de este régimen para las mipymes de la capital del país.

Para cumplir con este objetivo, el artículo se desarrolla en seis capítulos. El primero presenta la revisión de la literatura sobre el tema; el segundo expone la metodología de análisis; el tercero aborda la caracterización de las mipymes colombianas y observa sus dimensiones económicas, financieras, operacionales y tributarias con base en una revisión de la literatura; el cuarto describe el RST; el quinto explora las percepciones de un agente privilegiado del ente fiscalizador y de dos empresarios; y, finalmente, el sexto presenta las conclusiones y recomendaciones del estudio.

Revisión de la literatura

A partir de la indagación bibliográfica que permitió obtener información de análisis, contexto y datos estadísticos para escribir este artículo, cabe resaltar el trabajo realizado por González (2014), que busca identificar y caracterizar aquellas variables de la gestión financiera y su asociación con el acceso a financiamiento de las pymes; Lozano (2009), quien elabora un “estado del arte” de la tributación de mipymes; Cantillo *et al.* (2016), quienes exponen las dificultades al interior de las pymes; Dini y Stumpo (2018), quienes hacen un estudio de cómo las mipymes son un componente fundamental del tejido empresarial en América Latina; Cardoso, Chavarro y Ramírez (2007), quienes desarrollan un estudio de las pymes y su internacionalización; el Banco Mundial (2017), que registra los trámites que se exigen oficialmente para crear una empresa industrial o comercial; y, por último, Cárdenas y Rozo (2009), quienes analizan el acceso limitado al crédito y a programas de capacitación que tienen las empresas informales en Colombia.

Esta revisión bibliográfica (tabla 1) permitió identificar como problemática general la tramitología dispendiosa, el difícil acceso al crédito, poca o nula capacitación, tributos altos, requerimientos técnicos limitados, lo que aleja de la formalidad. Por otra parte, respecto de sus potencialidades se destaca su gran participación en la creación de empleo y su participación en el producto interno bruto (PIB)

Tabla 1. Síntesis de revisión de la literatura

Autor	Tipo de estudio	Objetivo	Metodología
González (2014)	Tesis	Identificar y caracterizar variables de la gestión financiera de las pymes.	Cuantitativa, con revisión documental.
Lozano Rodríguez (2009)	Artículo	Presentar el “estado del arte” y evaluar propuestas de regímenes tributarios especiales para las mipymes.	Cuantitativa, con revisión documental.
Cantillo, Laverde y Prada (2016)	Artículo	Reconocer las características de las pymes y su relación con la planeación tributaria	Cuantitativa, no experimental, con aplicación de encuestas.

Dini y Stumpo (2018)	Artículo	Identificar programas sectoriales y diferenciar problemas de abordaje.	Cuantitativa de la población objetivo.
Cardoso, Chavarro y Ramírez (2007)	Artículo	Hacer un estudio de las pymes y de su internacionalización en el caso de Bogotá.	Cuantitativa, con revisión documental.
Banco Mundial (2017)	Artículo	Registrar los trámites que se exigen oficialmente, para poder crear una empresa industrial o comercial.	Cuantitativa, con revisión documental.
Fuente especificada no válida	Artículo	Estudiar el fenómeno de la informalidad empresarial en Colombia.	Cuantitativa, basada en una regresión por mínimos cuadrados ordinarios.

Fuente: elaboración propia.

Metodología

Para llevar a cabo la investigación, se utilizó la metodología cualitativa y, como principal instrumento, se aplicó la entrevista a dos empresarios de mipymes y a un funcionario de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). Frente a esta metodología, Blasco (2007) señala que la investigación cualitativa se encarga de estudiar la realidad tal cual es, sin sacarla de su contexto, lo que contribuye a una interpretación de diversos fenómenos a partir de las personas involucradas. Estas entrevistas fueron grabadas y transcritas posteriormente para su análisis e interpretación. Los anexos 1 y 2 muestran el instrumento aplicado en cada caso.

Caracterización de las mipymes colombianas

Una empresa se define como toda unidad de explotación económica, según Bonilla: “Aparece entonces la noción de empresa como una categoría económica organizada para el intercambio o asignación de recursos, cuyo objeto principal es combinar los factores de la producción para minimizar los costos y maximizar las utilidades” (1998, p. 1).

Justamente, el tejido empresarial colombiano está conformado en su gran mayoría por mipymes (tabla 2), “[d]efinidas según las leyes colombianas como aquellas que poseen una planta de personal inferior a 200 empleados y activos totales de hasta 30 000 salarios mínimos legales mensuales vigentes, [que] representan el 99,5 % del parque empresarial nacional” (Franco-Ángel & Urbano, 2019, p. 82).

Tabla 2. Rangos de clasificación de las empresas por tamaños según el total de activos y empleados

Tamaño de empresa	Activos totales (SMLMV)	Activos totales (millones de pesos 2015)	Empleados totales
Microempresa	1 a 500	Hasta 322	1 a 10
Pequeña	501 a 5000	323 a 3221	11 a 50
Mediana	5001 a 30 000	3222 a 19 330	51 a 200
Grande	30 001 y más	19 331 y más	201 y más

Fuente: elaboración propia a partir de Dini y Stumpo (2018).

Por su peso porcentual, las mipymes son una parte fundamental del desarrollo económico nacional, de hecho, pueden actuar como estabilizadores en las recesiones (Varum & Rocha, 2013).

Importancia de las mipymes en Bogotá

El Distrito Capital de Colombia es el epicentro empresarial de la nación, donde se gestan las políticas tributarias y se recauda la mayor cantidad de impuestos provenientes de las mipymes colombianas, que son el eje productivo de la capital:

La ciudad de Bogotá alberga alrededor del 25 % de las empresas del país, generando en promedio en los últimos trece años (2000 a 2013) una cuarta parte del PIB del país [...] y el 2,2 % del PIB total suramericano [...]. (González, 2014, p. 73)

Aspectos económicos, financieros, operacionales y tributarios que caracterizan a las mipymes en Colombia

Aspecto económico

Como se mencionó, la importancia de las mipymes radica en gran medida en su alto nivel de generación de empleo en la nación y en su contri-

bución al aumento porcentual del PIB. Si se quiere estudiar la situación por sectores económicos, el sector comercio es el que más concentra mipymes, según las cifras del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, que como indicadores más recientes presentan los datos obtenidos en el año 2008, cuando el sector comercio obtuvo el 50% del total de los establecimientos empresariales, seguido del sector servicios con un 34%, y la industria con un 12,39% (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2008).

Tabla 3. Distribución empresarial de acuerdo con la actividad económica

Distribución empresarial		
Sector	Número de establecimientos	Porcentaje de participación
Comercio	754 777	52,34 %
Servicios	486 391	33,73 %
Industria	178 696	12,39 %
Unidades auxiliares	22 253	1,54 %
Total	1 442 117	100,00 %

Fuente: elaboración propia.

De acuerdo con esto, la meta es reducir el empleo informal y mejorar la productividad de las mipymes. En este sentido, “el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 contempla un módulo sobre formalización de empresas que incluye medidas para disminuir los costos indirectos y directos de la formalización” (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [OCDE], 2019, p. 143).

Si bien es importante su aspecto económico, las mipymes requieren estímulos que combinen favorablemente factores sociales, tributarios, de innovación tecnológica, de desarrollo y articulación empresarial, que les permitan ser sostenibles y capaces de adaptarse a las condiciones cambiantes del mercado.

Aspecto financiero

Respecto a su financiamiento, las mipymes presentan debilidades considerables para acceder a créditos, debido a su estructura patrimonial “frágil”, situación que se vuelve más difícil si estas deben cumplir con los indicadores financieros que exigen las entidades bancarias para la aprobación de un préstamo.

Las dificultades anteriormente expuestas no son fáciles de superar, pues las mipymes, por lo general, son empresas de sostenimiento que nacen de un entorno familiar y que no cuentan con la infraestructura de las grandes empresas. Por lo tanto, se deben buscar alternativas que hagan menos penoso su trasegar para acceder a créditos financieros y que les permitan llegar a ser sostenibles en el tiempo.

Aspecto operacional

En cuanto a sus operaciones diarias, las mipymes superan sus necesidades con las habilidades de sus empresarios, quienes cuentan con el conocimiento y la pericia para desarrollar empresa. Sin embargo, ellos no pueden asumir todas las tareas y se ven obligados a contratar personal no calificado con poco estudio, para realizar todo tipo de oficios.

Además, las mipymes encuentran dificultades complejas de superar como consecuencia de la acción fiscalizadora y de los perjuicios que acarrea la deficiente administración y la imposición de sanciones. Por consiguiente, es necesario tener en cuenta que las nuevas tecnologías, que facilitan el accionar de las empresas, al recibir y procesar la información, son necesarias para la competitividad de las mipymes, pues les permiten gestionar sus recursos (Velásquez, 2003). Sin embargo, pocas son las empresas de este tipo que en la actualidad tienen acceso a estos recursos, lo que dificulta en alguna medida su operación cotidiana y limita sus posibilidades de expansión.

Aspecto tributario

En esta línea, Romero *et al.* (2012) señalan que a pesar de que el sistema tributario se fundamenta en tres principios constitucionales señalados en el artículo 363 de la Constitución Política de Colombia —equidad, eficiencia y progresividad—, dichos principios con frecuencia no se cumplen, ya que la excesiva carga tributaria ahoga a las empresas y las acerca al margen de la legalidad o al cierre permanente.

Asimismo:

Para Fundes, institución que promueve el desarrollo sostenible y ecoeficiente de la pequeña y mediana empresa en Latinoamérica, la alta carga impositiva, la multiplicidad de impuestos y la frecuencia en las reformas tributarias, son uno de los principales obstáculos para el desarrollo de las mipymes. (Lozano, 2009, p. 10)

Si bien el país ha realizado avances en materia tributaria que benefician a las mipymes, como la última reforma tributaria a la Ley 2010, es necesario un mayor grado de socialización, generar cultura tributaria y brindar capacitación respecto de una buena “planeación tributaria como el conjunto de opciones que permiten racionalizar los impuestos” (Cantillo *et al.*, 2016, p. 7).

Régimen Simple de Tributación

En Colombia, el RST tiene como finalidad principal disminuir las cargas formales y sustanciales de quienes se acojan a este, independientemente de si se trata de una persona jurídica o natural. De este modo, se puede afirmar que es ante todo un modelo de tributación voluntario u optativo, cuyo reconocimiento de ingresos, costos y deducciones (o causación anual) y pago debe realizarse de forma anticipada por bimestre (Barberán, 2019).

El RST se estableció mediante el artículo 66 de la Ley 1943 de 2018, conocida como Ley de Financiamiento. Este sistema también integra los aportes del empleador a pensiones, mediante el mecanismo del crédito tributario (Moore Stephens, 2018).

Si bien la Corte Constitucional declaró inexecutable la Ley 1943 el 16 de octubre de 2019, por vicios de forma, para no afectar el recaudo, a partir del 1 de enero del 2020, el Gobierno del presidente Iván Duque presentó un nuevo proyecto de ley que recogió en su mayoría el articulado de la Ley 1943. Así, el 27 de diciembre de 2019, el Congreso aprobó dicha reforma y el presidente sancionó la nueva Ley de Crecimiento Económico, Ley 2010, por medio de la cual se adoptan normas para la promoción del crecimiento económico.

Sancionada la Ley de Crecimiento Económico, complementaria a la Ley 1943, se dio a entender que los contribuyentes que se habían acogido voluntariamente en 2019 presentarían sus impuestos bajo el RST por este año y que, para el 2020, podrían continuar en este o cambiarse al régimen ordinario mediante la actualización del registro único tributario (RUT).

Adicionalmente, con el Decreto 1468 del 13 de agosto de 2019 se reglamentó el numeral 7 del parágrafo 3 del artículo 437 y los artículos 555-2 y 903 al 916 del Estatuto Tributario.

En cuanto a los aspectos técnicos de este Régimen, el hecho generador está constituido por todos los ingresos brutos ordinarios y extraordinarios. En cada bimestre se realizará, a manera de anticipo, la liquidación parcial de los ingresos disminuidos con el pago de aportes a pensiones realizados en el periodo y según la actividad económica, dichos ingresos deben ubicarse en la tabla correspondiente para aplicar el anticipo que corresponde y generar el recibo oficial de pago. Los ingresos por ganancia ocasional no integran la base gravable, ni los ingresos no constitutivos de renta ni ganancia ocasional. Para el servicio de expendio de comidas y bebidas se adicionó el 8%. En el caso del impuesto de industria y comercio, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público empezó a desempeñar la función de recaudador y bimestralmente se encarga de transferir el impuesto recaudado a las autoridades municipales y distritales. Estas últimas deben informar a la DIAN, a más tardar el 31 de enero de cada año, todas las tarifas aplicables a esa vigencia a título de impuesto de industria y comercio.

Con base en el artículo 912 del Estatuto Tributario Nacional, los ingresos bancarizados susceptibles de constituir ingreso tributario del RST generan descuento del 0,5% sobre lo recibido.

Por tanto, es urgente socializar el nuevo RST para que de manera voluntaria y generalizada se adhieran la totalidad de contribuyentes que cumplan los requisitos para pertenecer a este.

Ventajas y desventajas del Régimen Simple para las mipymes colombianas

En relación con el RST, algunas desventajas que se han evidenciado son las altas tarifas del artículo 908 del Estatuto Tributario para algunos contribuyentes por el tipo de actividad desarrollada; así como el desconocimiento generalizado y la base de liquidación del anticipo —que está compuesta por todos los ingresos brutos ordinarios y extraordinarios de cada periodo—. Todo esto podría desincentivar al contribuyente de cumplir sus obligaciones tributarias.

En contraste, se observan ventajas como la reducción de las cargas formales y sustanciales, lo que disminuye los trámites y acelera procesos operativos de las empresas. Esto, a su vez, contribuye a impulsar la formalidad; facilita el cumplimiento de la obligación tributaria al basarse en declaraciones anuales y anticipos bimestrales; sustituye el impuesto de renta e integra el impuesto nacional al consumo y el impuesto de industria y comercio consolidado, avisos y tableros y sobretasa bomberil; los ingresos constitutivos de ganancia ocasional no integran la base gravable; los aportes a pensiones se dan mediante el mecanismo de crédito tributario; y es voluntario.

Percepciones de agentes privilegiados del ente fiscalizador y de los empresarios

Para comprender las percepciones sobre las posibilidades y dificultades del RST, se indagaron las percepciones de diversos actores, entre quienes se escogieron para exponer en este artículo, luego de revisar diferentes perfiles, a un agente privilegiado de la DIAN y a dos empresarios de mipymes.

Tabla 4. Criterios empleados para la selección de entrevistas

Criterios de selección	Características
1. Agente privilegiado DIAN (1)	
Que sea funcionario de la DIAN	Con conocimiento profundo del RST
Potencialidades	Conocer las potencialidades del RST
Dificultades	Conocer las posibles dificultades del RST
2. Empresarios (2)	
Que sea empresario mipyme	Tener como mínimo cinco años de experiencia
Potencialidades	Conocer las potencialidades del RST
Dificultades	Conocer las posibles dificultades del RST

Fuente: elaboración propia.

Funcionario de la DIAN

Según lo expuesto por el entrevistado, el RST posibilita la supervivencia y el crecimiento de las mipymes por los beneficios que ofrece, además, reduce las cargas formales, impulsa la formalidad y facilita la obligación tributaria. En este sentido, para él, por primera vez en Colombia se implementa un sistema tributario con la capacidad de transformar la mentalidad de tributaristas, contadores y contribuyentes.

Como dificultades, el entrevistado reconoció que el mayor reto es implementar sistemas para hacerlo realmente simple. Además, este agente argumentó que con la Ley 2010 se establecen tres objetivos para el RST: impulsar la formalización laboral, disminuir las cargas formales y sustanciales de los contribuyentes y generar herramientas para que los empresarios que aún no lo han hecho se formalicen.

En cuanto al recaudo, el funcionario resaltó que este se dará como resultado de la acogida del RST. Además, señaló que se están realizando dos modificaciones, una tecnológica y otra normativa, para dar una respuesta asertiva a los cambios que implica el RST.

Empresarios de mipymes

Mario Cataño Castro, representante legal de Acta Ltda., una mipyme que pertenece al sector de servicios, afirmó que la carga actual de impuestos no permite la supervivencia y crecimiento de las mipymes. Puntualmente, respecto al RST, el empresario manifestó que esto genera cierto grado de incertidumbre al no tener la certeza de que se sostenga en el tiempo o de que no se modifiquen las tasas, como ha sucedido para los prestadores de servicios profesionales. En cuanto a las posibilidades, resaltó que esto *facilita el pago de impuestos* y reduce notoriamente la elaboración de declaraciones.

De otra parte, se entrevistó a Fredy Reyes Merchán, representante legal de Importaciones y Distribuciones AGL, una mipyme que pertenece al sector comercio. Merchán, al igual que Cataño, argumentó que la carga de impuestos en Colombia no permite la supervivencia y el crecimiento de las mipymes. Asimismo, como dificultades de su actividad, mencionó el difícil acceso al sector financiero. También resaltó que por experiencia le teme a una nueva reforma tributaria que cambie las condiciones establecidas y como posibilidades planteó que este régimen simplifica la tarea compleja de hacer muchas declaraciones, e incluye los beneficios como el descuento por pagos a pensión y bancarización.

Conclusiones y recomendaciones

En un primer escenario, es importante resaltar que Colombia es un país que, por medio de su legislación y sistema tributario, ha ofrecido un espacio especial para los micro, pequeños y medianos empresarios, quienes aportan a las estadísticas de crecimiento económico del país cada año.

De acuerdo con lo expresado por el funcionario de la DIAN, el RST tiene condiciones que pretenden beneficiar y potenciar el crecimiento de las mipymes. Los empresarios destacan cómo hace más fácil el pago de impuestos y, al simplificar la carga tributaria, saben que podrán ser mucho más competitivos.

Ante la pregunta: ¿cuáles son las posibilidades y dificultades para las mipymes que quieran formalizarse en la aplicación del RST en la ciudad de Bogotá?, se puede decir que este régimen reduce las cargas formales y sustanciales; impulsa la formalidad; simplifica y facilita el cumplimiento de la obligación tributaria; es opcional; se basa en una declaración anual y anticipos bimestrales; sustituye el impuesto de renta; integra el impuesto nacional al consumo y el impuesto de industria y comercio consolidado; y permite restar de la base gravable los pagos a pensión efectuados en cada periodo.

Respecto a las dificultades que presenta el RST, se identificó principalmente la alta necesidad de pedagogía y socialización que el Gobierno debe hacer para que su acogida sea de forma generalizada por aquellos empresarios que se encuentran en la informalidad y por los ya formalizados. Aunado a la incertidumbre que embarga a los empresarios, quienes no confían en la estabilidad de este.

El RST es un sistema sólido por los resultados positivos que presenta, y si se realiza una buena socialización de este, tendrá gran acogida por las mipymes existentes en la formalidad y por las informales.

La primera recomendación resultante de esta investigación va dirigida al ente fiscalizador, que debe crear estrategias de pedagogía e implementación del actual régimen en todas las mipymes del país, para generar confianza, competitividad y carga tributaria que permita la supervivencia de los empresarios. Propone tener un lugar especial para el beneficio económico de las mipymes, dada su importancia en el tejido empresarial nacional.

La segunda recomendación está dirigida a los empresarios, quienes deben interesarse por el conocimiento a fondo de este régimen y evaluar si es beneficioso para su negocio. Considerar las posibilidades que brinda en cuanto a la reducción de la informalidad, y en caso de duda o incertidumbre, solicitar el acompañamiento de la DIAN, encargado de su masificación y difusión.

Por último, para futuros estudios al respecto, es vital tener en cuenta el contexto del RST en Colombia, conocer la situación de las mipymes en el país y analizar la experiencia de los empresarios. Este artículo ofrece pautas exploratorias y antecedentes importantes con miras a que, en el corto y mediano plazo, sirvan de referencia o generen aportes para otros proyectos académicos en materia tributaria o relacionados con las mipymes colombianas.

Referencias

- Asobancaria. (2018). Supervivencia de las mipyme: un problema por resolver. *Semana Económica*, 1145, 1-14. <https://bit.ly/3u0eWUy>
- Banco Mundial. (2017). *Doing Business en Colombia*. <https://n9.cl/kfiwb>
- Barberán, M. (2019, 11 de diciembre). Régimen simple de tributación: Tarifas y pago del impuesto unificado. *Rankia*. <https://bit.ly/3KRn1kg>

- Blasco, J. (2007). *Metodologías de investigación en las ciencias de la actividad física y el deporte*. Club.
- Bonilla, J. E. (1998). La empresa y el empresario. *Revista de Derecho Privado*, 3, 1-83. <https://bit.ly/3rPNLsE>
- Cantillo, Y., Laverde, A., & Prada, K. (2016, 26 de febrero). Características de las Pymes de Bogotá y su relación con la planeación tributaria. <https://bit.ly/35kkmzi>
- Cardoso, P., Chavarro, A., & Ramírez, C. (2007). Las pymes bogotanas y sus procesos de internacionalización. Un primer balance. *Panorama*, 1(3). <https://doi.org/10.15765/pnrm.v1i3.265>
- Congreso de Colombia. (2004, 2 de agosto). *Ley 905 de 2004. "Por medio de la cual se modifica la Ley 590 de 2000 sobre promoción del desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa colombiana y se dictan otras disposiciones"*. Diario Oficial n.º 45.628. <https://bit.ly/3o60y91>
- Departamento Nacional de Planeación. (2018). *Informe de resultados para Colombia: doing business 2018 Banco Mundial*. <https://bit.ly/3rUP5KY>
- Dini, M. & Stumpo, G. (2018). *Mipymes en América Latina: un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento*. CEPAL. <https://bit.ly/3KRGS2G>
- Franco-Ángel, M. & Urbano, D. (2019). Caracterización de las pymes colombianas y de sus fundadores: un análisis desde dos regiones del país. *Estudios Gerenciales*, 35(150), 81-91. <https://bit.ly/35wdBKK>
- González, S. M. (2014). *La gestión financiera y el acceso a financiamiento de las pymes del sector comercio en la ciudad de Bogotá* [tesis de maestría, Universidad Nacional de Colombia]. Scribd. <https://bit.ly/3o7DW8v>
- Lozano, E. (2009). Tributación de la micro, pequeña y mediana empresa. *Derecho Privado*, 42, 3-15. <https://bit.ly/3u2Wzyg>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2008). *Reporte N° 3 de MiPymes*. Bogotá.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2019). *Estudios Económicos de la OCDE: Colombia 2019*. <https://bit.ly/3rPsEqA>
- Romero, C. A., Grass, Y. C., & García, X. C. (2012). Principios constitucionales que rigen el sistema tributario. *DIXI*, 15(17), 67-77.
- Varum, C., & Rocha, V. (2013). Employment and SMEs during crises. *Small Business Economics*, 40, 9-25. <https://bit.ly/3o0MOwE>
- Velásquez, L. (2003). *Estudio del alcance de la implantación de tecnologías de información, como apoyo al mejoramiento de los procesos, en las pequeñas y medianas empresas del sector manufacturero en Bogotá* [tesis de grado, Pontificia Universidad Javeriana]. Repositorio Institucional Pontificia Universidad Javeriana. <https://bit.ly/3rY7Ey0>

Anexo 1. Estructuración de instrumento para entrevista con un agente privilegiado funcionario de la DIAN

A continuación, se presenta el formato de entrevista:

Objetivo

Entrevista dirigida a un funcionario de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), de la ciudad de Bogotá, que conoce el Régimen Simple de Tributación (RST), en relación con las opiniones y percepciones que este ofrece principalmente en materia tributaria.

La sesión consiste en una entrevista individual semiestructurada de cuatro preguntas que serán respondidas por el entrevistado, con una duración aproximada de treinta minutos. Esta actividad será grabada con el propósito de analizar la información recolectada.

Pregunta de contexto

Esta pregunta se propone conocer la postura desde la cual el entrevistado plantea sus opiniones: ¿Considera que la carga de impuestos para las mipymes en Colombia posibilita la supervivencia y el crecimiento de estas? ¿Por qué?

Por favor, antes de responder señale su nombre, ocupación y experiencia como funcionario de la DIAN.

- ¿Qué dificultades se han presentado desde que se implementaron las leyes 1943 y 2010?
- De acuerdo con su experiencia, ¿cuáles son las potencialidades del nuevo RST, una vez entrado en vigencia en materia de recaudo para el Estado y de competitividad para las mipymes?
- ¿Cuáles son los principales cambios en materia procedimental que deberá implementar la administración de impuestos para hacer más eficiente el proceso de recaudo con el RST?
- ¿Considera usted que el RST es atractivo para las mipymes y que subsanará los problemas presentados por otras alternativas anteriormente planteadas como el monotributo?, ¿por qué?

Anexo 2. Estructuración de instrumento para entrevista con un agente privilegiado empresario (mipyme)

A continuación, se presenta el formato de entrevista:

Objetivo

Entrevista dirigida a algunos empresarios de mipymes, de la ciudad de Bogotá, que conocen en cierta medida el Régimen Simple de Tributación (RST), en relación con las opiniones y percepciones que ofrece el régimen principalmente en materia tributaria.

La sesión consiste en una entrevista individual semiestructurada de cuatro preguntas que serán respondidas por el entrevistado, durante un lapso aproximado de treinta minutos. Esta actividad será grabada con el propósito de analizar la información recolectada.

Pregunta de contexto

Esta pregunta tiene como propósito conocer la postura desde la cual los entrevistados plantearán sus opiniones: ¿Considera que la carga de impuestos para las mipymes en Colombia posibilita la supervivencia y el crecimiento de estas? ¿Por qué?

Por favor, antes de responder señale su nombre, ocupación y experiencia como empresario.

- ¿Cuáles han sido sus mayores dificultades como empresario?
- ¿Cree usted que algunas de esas dificultades podrían subsanarse con el RST?, ¿por qué?
- ¿Cuáles considera usted que pueden ser las posibilidades que el RST le permitirían desarrollar como empresario y cuáles son las desventajas que usted identifica en esta?
- ¿Consideraría la posibilidad de acogerse al RST?, ¿por qué?

Proceso de control tributario para empresas consultoras

Tax control process for consulting companies

Liliana Pachón García

Resumen

La auditoría como proceso de control tributario para la declaración de renta de personas naturales permite efectuar un examen objetivo y sistemático de la información financiera del contribuyente antes de realizar su declaración de renta. Por ello, las empresas consultoras deben tener un control tributario para prestar un mejor servicio de asesoría a los contribuyentes, quienes actualmente no cuentan con seguridad jurídica en materia tributaria. Esta investigación explora los aspectos necesarios para realizar un proceso de control tributario en empresas consultoras que prestan dichos servicios a personas naturales, con base en la opinión de expertos reconocidos en el campo tributario en Bogotá. A partir de un enfoque cualitativo que utilizó la entrevista como técnica de recolección de datos, se obtiene como resultado un proceso de control tributario que permite disminuir los riesgos tributarios del contribuyente cuando realiza su declaración de renta.

Palabras clave: auditoría financiera, declaración de renta, empresas consultoras, persona natural, tributación.

Abstract

The audit as a tax control process for the income statement of natural persons allows an objective and systematic examination of the taxpayer's financial information before making his income statement. Thus, consulting companies must have a tax control that allows them to provide a better advisory service to taxpayers, who currently do not have legal certainty in tax matters. This research explores the necessary aspects to carry out a tax control process in consulting companies that provide these services for natural persons from the opinion of recognized experts in the tax field in Bogotá. From a qualitative approach, which uses the interview as a data collection technique, the result is a tax control process that allows reducing the tax risks of the taxpayer when making his income statement.

Keywords: consulting companies, financial audit, income statement, natural person, taxation.

Autora

Liliana Pachón García

Estudiante de la Maestría en Tributación,
Universidad Central.
Correo: lpachong1@ucentral.edu.co

Tutor

Yury Marcela Suárez Rico

Docente de la Maestría en Tributación, Universidad
Central. Correo: ysuarezr@ucentral.edu.co

Cómo citar este artículo:

Pachón, L. (2021). Proceso de control tributario para empresas consultoras. *Visiones*, 4, 47-60.

Introducción

Desde la entrada en vigencia de la Constitución Política de Colombia de 1991 hasta la actualidad se han realizado catorce reformas tributarias, que han incluido cambios significativos en el impuesto sobre la renta, en especial para las personas naturales. La más reciente modificación fue la declaración de inexecutable de la Ley 1943 de 2018, por la Corte Constitucional, mediante la Sentencia C-481 de 2019, por haber desconocido los principios de publicidad y consecutividad, que permitió la entrada en vigencia de la Ley 2010 del 2019.

La Ley 1943 de 2018 materializó importantes cambios que impactaron a personas naturales y jurídicas. Pero, al encontrarse declarada inexecutable, se evidencia que el derecho que tienen los contribuyentes a una seguridad jurídica ha sido vulnerado con modificaciones constantes de normativas tributarias como lo son: el impuesto a la renta de persona natural y jurídica, el mecanismo de retención en la fuente, el nuevo régimen simple de tributación, la nueva vida jurídica del impuesto al patrimonio, la normalización tributaria, las precisiones sobre las facturas electrónicas y los cambios en materia de las normas de procedimientos tributarios. Estas modificaciones han traído una serie de vacíos en la legislación existente, que han limitado el cumplimiento de las obligaciones tributarias al diligenciamiento y presentación de los formatos establecidos por la administración tributaria.

Actualmente, se les presenta a los contribuyentes, específicamente a las personas naturales, un problema de información asimétrica, generado por la existencia de un costo asociado al acceso a cierta información, tal como lo manifiesta Stiglitz (como se citó en Guao, 2019). Esta asimetría surge cuando alguien sabe algo relevante para una transacción que otra persona desconoce. Esta es una consecuencia del manejo de distintos niveles de información, pues las personas saben cosas diferentes. La información asimétrica que tienen los contribuyentes está relacionada con la inseguridad jurídica que se les presenta al momento de realizar su declaración de renta, debido a las modificaciones constantes que se realizan a las leyes que rigen la tributación en Colombia.

La situación planteada genera en los contribuyentes un alto nivel de incertidumbre, teniendo en cuenta las tres fuentes presentadas por Bayer y Cowell (2015), a saber: 1) incertidumbre exógena, como la demanda, los costos y la evaluación de errores; 2) incertidumbre acerca de si será auditada para fines específicos; y 3) incertidumbre sobre el comportamiento de otros contribuyentes en una posición similar a la suya.

Adicional a la incertidumbre jurídica, Naciones Unidas (2014) manifiesta que uno de los factores que afectan el cumplimiento tributario es “la complejidad del sistema tributario el cual puede crear un rechazo por parte de los contribuyentes, bien porque no lo entienden y, entonces lo consideran arbitrario o, simplemente porque ante las complicaciones optan por no cumplir con sus obligaciones” (pp. 17-18). En este escenario,

se hacen necesarios procedimientos que faciliten el cumplimiento tributario más allá del diligenciamiento de los formatos establecidos, los cuales contengan bases, controles y validaciones, que permitan corroborar la veracidad y el aseguramiento de soportes con la validez de las cifras y demás información contenida en la declaración que será objeto de presentación.

Teniendo en cuenta el contexto planteado, este artículo se orienta por la siguiente pregunta de investigación: ¿cuáles serían los aspectos a considerar para un proceso de control tributario en empresas consultoras que prestan servicios de asesorías para la declaración de rentas de personas naturales en la ciudad de Bogotá? El propósito general es explorar los aspectos necesarios para establecer un proceso de control tributario en empresas consultoras que prestan servicios de asesorías de declaración de renta a personas naturales, desde la opinión de expertos reconocidos en el campo tributario en Bogotá.

Este artículo se estructura en cinco secciones: 1) introducción; 2) marco conceptual y revisión de literatura; 3) metodología; 4) análisis de los resultados; y 5) conclusiones del estudio.

Marco conceptual y revisión de la literatura

En esta sección se presentan los conceptos que dan sustento teórico a este artículo. Las diversas perspectivas mostradas a continuación confluyen en la concepción de que las organizaciones son el núcleo del desarrollo social y económico. Por tanto, es importante comprender en qué consisten, las etapas de un diseño de proceso organizacional y la auditoría, como control de procesos tributarios, para de esta manera obtener un enfoque más amplio que permita intervenir mediante el diseño de procesos que las optimicen.

Las organizaciones y el diseño de un proceso organizacional

Las organizaciones, como entidades sociales, están diseñadas como sistemas de actividades estructuradas y coordinadas en forma deliberada y están vinculadas al entorno (Daft, 2011, p. 11). Así mismo, cuentan con características específicas que permiten diferenciarlas, además del capital humano y las reglas explícitas que permiten un funcionamiento óptimo, y que les aportan un cierto grado de formalidad.

De una manera sintética se puede establecer que una organización es el conjunto de individuos y/o grupos interrelacionados, que tiene definidos los objetivos que se persiguen de un modo intencional. Para efectos tributarios, las organizaciones deben adaptarse adecuadamente a las modificaciones y cambios regulatorios que den respuestas a las necesidades de los contribuyentes.

Frente a la problemática señalada inicialmente, las empresas que prestan servicios de consultoría contable y tributaria para personas naturales en Bogotá requieren la implementación de procesos de control tributario, en donde se apliquen los conceptos de desarrollo organizacional que permiten

una adaptación eficaz a los cambios regulatorios en esta materia, para satisfacer las necesidades de sus clientes.

En las organizaciones actuales se pueden encontrar diferentes diseños organizacionales, muchos basados aún en el enfoque jerárquico, burocrático y formalizado que surgió en el siglo XIX, tal como lo hacen varias empresas de asesoría tributaria y contable en la ciudad de Bogotá. Sin embargo, los desafíos que presenta el entorno dinámico actual requieren mayor flexibilidad y capacidad de adaptación para casi todas las organizaciones.

Por ello, en esta investigación se exploran aspectos que este tipo de empresas deberían considerar para el diseño de procesos organizacionales de control tributario que les permitan brindar un mejor servicio a sus clientes, mientras ponen en práctica un nuevo paradigma dentro de la organización, donde se promueve una buena comunicación, el trabajo en equipo y la formación continua, con el propósito de que todos participen en la identificación y solución de los problemas.

De acuerdo con la teoría de desarrollo organizacional, deben cumplirse varias fases para que estas empresas puedan implementar procesos de control para la declaración de renta de personas naturales. Estas fases o etapas se observan en la figura 1.



Figura 1. Pasos o etapas de un diseño organizacional.
Fuente: adaptado de Santiesteban (2016).

El cumplimiento de estas etapas disminuye los riesgos tributarios a los que están sujetos los contribuyentes al momento de realizar su declaración de renta, pues cuando las empresas tienen claridad de los procesos y procedimientos a cumplir, sus clientes reciben un mejor servicio. Desde otra perspectiva, y teniendo en cuenta que el propósito central de este trabajo

se circunscribe a los procesos organizacionales de control tributario, es importante abordar el concepto y la importancia de la auditoría como un sistema que, a nivel tributario, permitiría la mitigación del riesgo de incumplimiento para los contribuyentes que asesoran las empresas de consultoría en Bogotá.

La auditoría tributaria como sistema de control

La auditoría es una herramienta que permite un examen objetivo y sistemático de la información financiera de una empresa, al evaluar la efectividad de los procesos en un área determinada. Para Reyes (2015), la auditoría tributaria se define como:

El proceso sistemático de obtener y evaluar objetivamente la evidencia acerca de las afirmaciones y hechos relacionados con actos y acontecimientos de carácter tributario, a fin de evaluar tales declaraciones a la luz de los criterios establecidos y comunicar los resultados a las partes interesadas. (p. 8)

Para Alm (2012), “las auditorías tienen un mayor efecto disuasorio que las multas, a pesar de su equivalencia teórica (al menos en un sentido de valor esperado)” (p. 69). Esto deja a la vista que una buena auditoría genera mejores resultados que las multas aplicadas por el Estado, pues en la verificación que implica una auditoría, se explica al contribuyente cuáles son sus errores en la declaración de renta, y este tiene la opción de corregir, lo que a su vez le permite aprender del proceso y evitar riesgos de incumplimiento, mientras que las multas solo sirven para sancionar.

Es significativo contar con procesos para el control tributario, que usen las herramientas propuestas por la auditoría, así como crear una cultura informativa que capacite a los contribuyentes para cumplir con el proceso de declaración de renta. En este caso, proponemos la implementación de auditorías tributarias internas. Puntualmente, planteamos que las empresas de consultoría tributaria para personas naturales en Bogotá podrían diseñar procesos de control tributario con un auditor tributario que se encargue de verificar el cumplimiento de los diferentes procedimientos y del sistema de control interno; además de ofrecer mejoras al contribuyente con el propósito de mitigar sus riesgos tributarios.

Para este proceso es necesario el cumplimiento de una serie de etapas. López (2016) establece que las actividades de auditoría deben contemplar tres componentes fundamentales: planificación, ejecución y seguimiento, y revisión, tal como se puede ver en la figura 2.

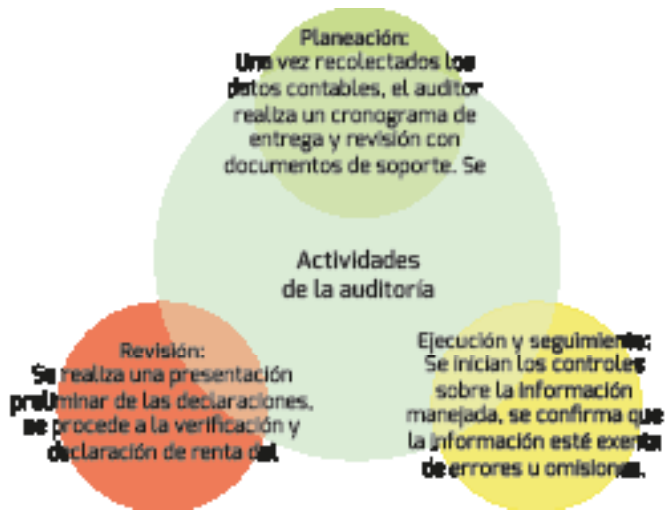


Figura 2. Actividades de auditoría.
Fuente: adaptado de López (2016).

Es relevante que todo contribuyente, persona natural o jurídica, cuente con la asesoría adecuada que le brinde una orientación organizada y sistemática del proceso de declaración de renta, según con lo establecido por Quinto (2007), quien señala que: “para que una organización tenga sus obligaciones fiscales actualizadas desde el punto de vista financiero, de pago y formal, de procesos y documentación, es necesario que esta área cuente con procesos eficientes, debidamente documentados y con puntos de control claros” (p. 38)

Normativa tributaria para la renta de personas naturales en Colombia

Dentro de la normativa jurídica que regula la materia tributaria en Colombia, en primer orden está la Constitución de la República de Colombia (1991), que en su artículo 363 establece los principios constitucionales que rigen la materia tributaria, como lo son la equidad, la eficiencia y la progresividad. Destaca de esta definición el carácter no retroactivo de las leyes que emanan de los órganos del Estado en materia de tributo, con el propósito de proteger a los contribuyentes. Del mismo modo, el artículo 338 de la Constitución establece que es el Estado, a través del Congreso y sus respectivas alcaldías y gobernaciones, el responsable de imponer los tributos, mediante las normativas legales existentes, de conformidad con su jurisdicción.

En la tabla 1 se presenta un histórico de las modificaciones de la Constitución de 1991 desde que entró en vigencia hasta el año 2014.

Tabla 1. Modificaciones tributarias que afectan a las personas naturales (1990-2014)

Ley	Cambios relacionados con las personas naturales
Ley 49 de 1990	<ul style="list-style-type: none"> • Creación de una amnistía tributaria que permite la entrada de capitales colombianos puestos en el exterior. • Reducción del número de contribuyentes obligados a declarar. Se incrementaron las exenciones de renta, pues se eliminó la declaración de renta para quienes recibieron honorarios, comisiones y servicios, al establecer que el impuesto a la renta para estos contribuyentes equivaldría a la suma de las retenciones en la fuente. • La renta presuntiva no será inferior al 5% sobre el patrimonio líquido o al 1,5% del patrimonio bruto. • Los trabajadores independientes no eran obligados a declarar sin perjuicio de lo establecido en los artículos 592 y 523 de esta ley.
Ley 6 de 1992	<ul style="list-style-type: none"> • Sobretasa del 25% sobre el impuesto a la renta. • Se crean bonos de inversión forzosa, denominados Bonos de Defensa y Seguridad Interna, en los cuales las personas naturales y jurídicas de mayores ingresos se veían obligadas a invertir el equivalente del 5% del impuesto de renta a su cargo. • Se elimina el impuesto de patrimonio.
Ley 223 de 1995	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento de tarifas y eliminación de la sobretasa creada en 1992. • Se establecieron tasas marginales del 20% al 35% a personas naturales. • Limitación del 30% de rentas exentas para el salario integral y aumento del monto de rentas exentas para salarios medios y bajos. • Se creó la renta presuntiva para grandes contribuyentes.
Ley 383 de 1997	<ul style="list-style-type: none"> • Prohíbe los descuentos equivalentes al 100% del pago. • Se aplicó la retención en la fuente a los servicios técnicos de no residentes (35%). • Los servicios técnicos prestados desde el exterior quedaron sujetos a retención en la fuente de 10%.
Ley 633 de 2000	<ul style="list-style-type: none"> • Se consideraron como rentas exclusivas de trabajo las obtenidas por personas naturales por concepto de salarios, comisiones, prestaciones sociales, viáticos, gastos de representación, honorarios y, en general, las compensaciones por servicios personales. • El gravamen a los movimientos financieros (GMF) subió a 3 x 1000, y asumió un carácter permanente.
Ley 788 de 2002	<ul style="list-style-type: none"> • Se impuso una tarifa de retención en la fuente para honorarios y comisiones, percibidos por los contribuyentes no obligados a presentar declaración de renta, el impuesto equivalente al 10% del valor del correspondiente pago o abono en cuenta. • Se consideraron como rentas exclusivas de trabajo las obtenidas por personas naturales por concepto de salarios, comisiones, prestaciones sociales, viáticos, gastos de representación, honorarios y, en general, las compensaciones por servicios personales. • El GMF sube a 3 x 1000, y asume un carácter permanente.

Ley	Cambios relacionados con las personas naturales
Ley 863 de 2003	<ul style="list-style-type: none"> Personas naturales responsables de declarar y pagar de acuerdo con los topes. Disminución del rango mínimo para declarar renta (ingresos mayores \$ 60 000 000 y patrimonio bruto mayor de \$ 80 000 000). Creación de la deducción por inversión en adquisición de activos fijos reales productivos del 30 %. Reacción del impuesto al patrimonio (2004-2006): (tarifa de 0.3 % del patrimonio > \$ 3000 millones). Aumento del GMF a 4 x 1000 (2004-2007).
Ley 1111 de 2006	<ul style="list-style-type: none"> Eliminación de los ajustes por inflación, lo que generó cambios en el estatuto tributario del impuesto de renta y aumento del recaudo. Aumento del 30 % al 40 % para la deducción en renta por inversión en activos fijos productivos. Impuesto al patrimonio a partir de 2007 (tarifa de 1,2 % de patrimonios superiores a \$ 3000 millones). GMF de 4 x 1000 permanente.
Ley 1370 de 2009	<ul style="list-style-type: none"> Reducción del 40 % al 30 % para la deducción en renta de las inversiones en activos fijos productivos. Impuesto al patrimonio a partir de 2011 (tarifa de 2,4 % del patrimonio \$ 3000 millones y del 4,8 % para patrimonios \$ 5000 millones) pagadero en ocho cuotas iguales entre 2011 y 2014.
Ley 1607 de 2012	<ul style="list-style-type: none"> Establece la clasificación de personas naturales en empleados y trabajadores por cuenta propia y otros. Creación de dos sistemas presuntivos de determinación de la base gravable del impuesto de renta para personas naturales: Impuesto Mínimo Alternativo (IMAN) el Impuesto Mínimo Alternativo Simple (IMAS). Eliminación de pagos parafiscales por empleados que devenguen hasta 10 SMLMV. Creación del impuesto al consumo y normas de antievasión y antielusión.
Ley 1739 de 2014	<p>Restricción de utilizar el IMAS solo para personas naturales clasificadas en la categoría de empleados, que tengan ingresos brutos inferiores a 2800 UVT (\$ 79 181,2 millones para el año 2015) y quienes hayan poseído un patrimonio líquido inferior a 1200 UVT (\$ 339 348 000 para el año 2015).</p> <p>Se establece una clasificación de personas naturales en empleados y trabajadores por cuenta propia.</p> <p>Creación del impuesto a la riqueza a cargo de las personas jurídicas, naturales y sociedades de hecho contribuyentes del impuesto sobre la renta y complementarios.</p> <p>GMF con una tarifa de 4 x 1000 hasta 2018, para iniciar su desmonte gradual a partir de 2019.</p>

Fuente: adaptado de Sánchez y Espinosa (2005).

Dentro de las últimas modificaciones realizadas a la normativa tributaria se encuentra la Ley 1819 de 2016, que tiene como objetivo realizar una reforma estructural, que fortalezca los mecanismos para la lucha contra la evasión y la elusión fiscal y otras disposiciones, tal como se evidencia en la figura 3.



Figura 3. Aspectos más relevantes de la Ley 1819 de 2016.
Fuente: elaboración propia.

Posteriormente, entró en vigencia la Ley 1943 de 2018, en la cual uno de los cambios más relevantes fue el artículo 29 que modificó el artículo 330 del Estatuto Tributario referente a la determinación cedular, al reducir a tres cédulas: a) rentas de trabajo, de capital y no laborales; b) rentas de pensiones; y c) dividendos y participaciones. Esta Ley fue declarada inexecutable en la Sentencia C-481-2019 de la Corte Constitucional por haber desconocido los principios de publicidad y conectividad.

A continuación, el 27 de diciembre de 2019 fue aprobada la Ley 2010 del 2019, la cual rige la materia tributaria a partir del 1 de enero del 2020, que mantiene las tres cédulas para la declaración de renta, y la deducibilidad en renta de otros impuestos tasas y contribuciones y el impuesto al patrimonio. Dentro de los nuevos aspectos están el mecanismo de compensación del impuesto sobre el valor añadido (IVA) para la población vulnerable; tres días anuales sin IVA; deducción especial por primer empleo; aumento del plazo para corregir las declaraciones tributarias; y la disminución del porcentaje de cotización en salud para pensionados. La Ley también estableció que los intereses que sean pagados por los contribuyentes sobre créditos educativos adquiridos con el Icetex para la educación superior sean deducibles del impuesto sobre la renta. La deducción estará limitada anualmente a 100 UVT.

Metodología

Este estudio tiene un enfoque metodológico cualitativo y el tipo de investigación empleado fue descriptivo, según Hurtado (2000), este método “consiste en identificar las características del evento en estudio” (p. 48). La técnica de recolección de información fue la entrevista semiestructurada que se aplicó a tres expertos en el área de declaración de renta y tres en

auditoría. Para ello, se formularon dos guías de preguntas, en una se formularon cuestionamientos sobre el proceso de control tributario y en la otra sobre la declaración de renta de personas naturales.

La validez de esta investigación se estableció a través de la triangulación, que según Leal (2011): “Consiste en determinar ciertas intersecciones o coincidencias a partir de diferentes apreciaciones y fuentes informativas o varios puntos de vista del mismo fenómeno” (p.101). Para la triangulación de fuentes, se tomó la información aportada por cada uno de los entrevistados, con el propósito de analizar los puntos de coincidencia e intersección de los datos recolectados.

Análisis de los resultados

La entrevista semiestructurada, conjugada con el análisis documental realizado sobre el tema de investigación, facilitó el insumo sobre los aspectos a considerar en el diseño de procesos de control tributario. Los hallazgos se presentan teniendo en consideración los aportes de los expertos en auditoría tributaria en función de los errores más frecuentes en la declaración de renta de personas naturales, de los procedimientos y etapas que deben surtirse para procesos de control tributario. En seguida, se plantean los argumentos presentados por los expertos tributaristas, en función del contexto jurídico y de los procedimientos específicos a considerar.

Hallazgos obtenidos de la información suministrada por los expertos en auditoría tributaria

Dentro de los errores más frecuentes en que incurren los contribuyentes al momento de realizar su declaración de renta como persona natural se encuentran:

- Dificultad al momento de identificar la actividad realizada en el año objeto de declaración.
- Confusión respecto a si los ingresos son gravables o no, de manera que, en algunos casos, pueden incluir saldos a su favor inexistentes, o no liquidar los anticipos de renta, pero sí descontarlos.
- Presentar la declaración sin los soportes adecuados o sin soportes.
- Elaborar la declaración sin la asesoría de un experto en el tema y sin tener los conocimientos mínimos necesarios para llenar el formulario. En muchos casos se presentan errores de transcripción, como confundir el número cero, además de las equivocaciones aritméticas, que son muy frecuentes, pues los contribuyentes suman mal.

De acuerdo con los expertos, en cuanto a los procedimientos y etapas que deben surtirse para realizar un proceso de control tributaria enfocado en la declaración de renta de personas naturales, se iniciaría con el diagnóstico para determinar las características del contribuyente y así poder

determinar qué relación cedular le corresponde; luego se procede a validar la información exógena con lo declarado por el contribuyente en cuanto a patrimonio, pasivos, ingresos y retenciones; además de consultar la exógena del año anterior para verificar que no hayan activos omitidos o pasivos inexistentes; posteriormente, se solicitarían los soportes más representativos de lo que se puede deducir el contribuyente (ingresos no constitutivos de renta, deducciones y retenciones), para luego proceder a llenar el formulario de declaración.

Hallazgos obtenidos de la información suministrada por los expertos en declaración de renta

El contexto jurídico vigente para la declaración de renta de las personas naturales correspondiente al año fiscal 2019 se contempla en la Ley 1943. De igual manera, se rige por el Decreto Ley 624 de 1989, compilado en el Decreto Único Reglamentario (DUR) 1625 de 2016. Ahora bien, para el año fiscal 2020 la materia tributaria se regirá por la Ley 2010 de 2019 la cual retoma algunos artículos de la Ley 1819 de 2016.

Los procedimientos de control tributario enfocados al impuesto de renta que se aplicaría a las personas naturales serían los de auditoría interna, los cuales evitarían incurrir en errores al momento de declarar y se cumplirían de la siguiente forma:

- Realizar una indagación sobre el cliente en cuanto a su integridad, actividad económica lícita mediante la consulta de antecedentes.
- Revisar si el registro único tributario (RUT) está actualizado en sus responsabilidades.
- Revisar la declaración de renta del año anterior, con el propósito de atender al patrimonio reportado para esa anualidad.
- Verificar la información contentiva de las transacciones financieras, pasivos y movimientos que deban ser reportados en la declaración o que hagan responsable al contribuyente.
- Realizar un listado de chequeo con los documentos a solicitar.
- Tener en cuenta la información de las deducciones permitidas y determinar el 40 % de la depuración sobre los elementos probatorios que le corresponda acreditar a la persona natural, con el propósito de evitar consecuencias en una posible revisión de los soportes que acrediten las deducciones por parte de la administración.
- Para el caso de las personas inscritas en el Régimen Simple de Tributación (RST), revisar el cumplimiento de los requisitos de permanencia, pagos de seguridad social y transacciones efectuadas por medios electrónicos.
- Verificar el formulario de declaración de renta de personas naturales.

En la figura 4 se resumen las etapas que cobijan el proceso de control tributario, identificadas como resultado de la investigación.

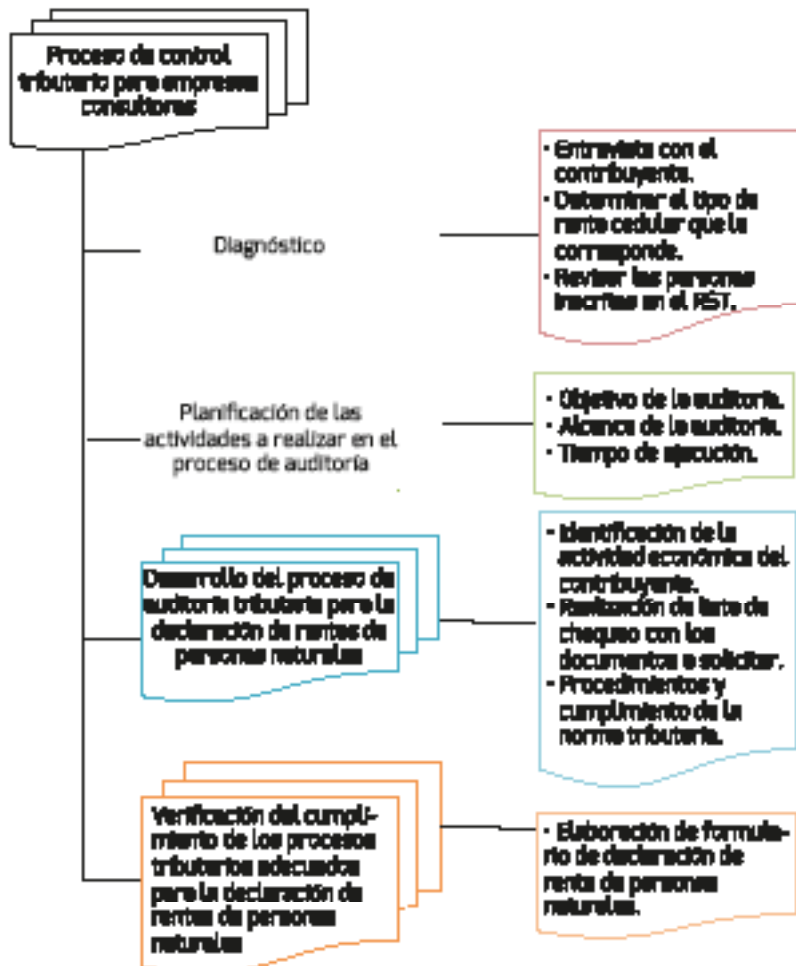


Figura 4. Proceso general de control tributario.
Fuente: elaboración propia.

Conclusiones

Esta investigación tuvo como propósito explorar los aspectos necesarios para realizar un proceso de control tributario en empresas consultoras que prestan servicios de asesorías de declaración de renta de personas naturales desde la opinión de expertos reconocidos en el campo en Bogotá. Para ello se realizó un análisis conceptual sobre las organizaciones y la auditoría tributaria, además de la normativa jurídica que rige esta materia en Colombia, y las modificaciones realizadas, con énfasis en la Ley 1943 de 2018, que fue declarada inconstitucional por la Corte Constitucional, en la sentencia C-481 de 2019, y la entrada en vigencia de la Ley 2010 de 2019. En algunos casos, esta situación ha confundido a los contribuyentes, específicamente a quienes realizan la declaración de renta como personas naturales, por lo cual la mayoría incurre en errores tributarios.

Es importante que las empresas de consultoría tributaria para personas naturales en Bogotá ofrezcan un buen servicio a sus clientes, con el propósito de disminuir los errores al momento de que los contribuyentes presenten su formulario de declaración de renta como personas naturales, de manera que se debe promover una cultura de asesoría permanente entre el asesor y el contribuyente.

Frente a esto, el diseño de un proceso de control tributario para la declaración de renta de personas naturales es un instrumento importante que permite llevar un seguimiento y establecer una secuencia en el desarrollo del cumplimiento de las obligaciones sustanciales y formales del contribuyente, que mitiguen el riesgo ante la DIAN, además de aumentar la credibilidad de la empresa ante los clientes y disminuir el flujo de caja.

Asimismo, este proceso de control tributario permitirá un mayor orden y comprensión en la declaración de renta de personas naturales, lo que llevará a crear un conocimiento estándar para los departamentos de consultoría y, en general, para este tipo de organizaciones. A su vez, servirá para crear conciencia tributaria en el contribuyente, lo que permitirá regularizar las contingencias tributarias u omisiones en la determinación de la obligación tributaria.

En ese sentido, evidenciamos que las empresas de consultoría deben prepararse constantemente dada la inseguridad jurídica a la que los contribuyentes están expuestos por el constante cambio de la normativa. Asimismo, es preciso establecer políticas y controles internos que permitan un adecuado cumplimiento de la normativa tributaria vigente. Además, las declaraciones presentadas deben contener información veraz y verificable por el departamento de consultoría, con el propósito de evitar futuras contingencias.

Referencias

- Alm, J. (2012). Measuring, explaining, and controlling tax evasion: lessons from theory, experiments, and field studies. *International Tax and Public Finance*, 19, 54-77. <https://doi.org/10.1007/s10797-011-9171-2>
- Bayer, A. & Cowell, F. (2015). Tax compliance by firms and audit policy. *Research in Economics*, 70(1), 38-52. <http://dx.doi.org/10.1016/j.rie.2015.07.003>
- Congreso de Colombia. (2016, 29 de diciembre). *Ley 1819 de 2016*. Diario Oficial n.º 50.101. <https://bit.ly/3o6DGGR>
- Constitución Política de Colombia. 4 de julio de 1991. <https://bit.ly/3IA3Zx0>
- Corte Constitucional. (2019, 16 de Octubre). Sentencia C-481/19. (Alejandro Linares Cantillo, M.P.). <https://bit.ly/3HacmPo>
- Congreso de Colombia. (2012, 26 de diciembre). *Ley 1607 de 2012. Por la cual se expiden normas en materia tributaria y se dictan otras disposiciones*. Diario Oficial n.º 48.655.
- Congreso de Colombia. (2014, 23 de diciembre). *Ley 1739 de 2014. Por medio de la cual se modifica el estatuto tributario, la Ley 1607 de 2012, se crean mecanismos de lucha contra la evasión y se dictan otras disposiciones*. Diario Oficial n.º 49.374.
- Congreso de Colombia. (2016, 29 de diciembre). *Ley 1819 de 2016. Por medio de la cual se adopta una reforma estructural, se fortalecen los mecanismos para la lucha contra la evasión y la elusión fiscal, y se dictan otras disposiciones*. Diario Oficial n.º 50.101.
- Congreso de Colombia. (2018, 28 de diciembre). *Ley 1943 de 2018. Normas de financia-*

- miento para el restablecimiento del equilibrio del presupuesto general y se dictan otras disposiciones". Diario Oficial n.º 50.820.
- Congreso de Colombia. (2019, 27 de diciembre). *Ley 2010 de 2019. Por medio de la cual se adoptan normas para la promoción del crecimiento económico, el empleo, la inversión, el fortalecimiento de las finanzas públicas y la progresividad, equidad y eficiencia del sistema tributario, de acuerdo con los objetivos*. Diario Oficial n.º 51.179.
- Daft, R. (2011). *Teoría y diseño organizacional*. McGraw-Hill.
- Guao, S. R. (2019). La economía de la información desde los postulados de Stiglitz: una contribución para el análisis de la opacidad de la información financiera. *Revista Argentina de Investigación en Negocios*, 5(2). <https://bit.ly/3HftL9G>
- Hurtado, J. (2000). *Investigación holística*. Fundación Sygal.
- López, N. (2016). *Auditoría tributaria. Tecnología contable y tributaria*. Facultad de Ciencias Contables. Corporación Universitaria Remington. <https://bit.ly/3H7vwFv>
- Naciones Unidas. (2014). *Medición de los costos de transacción tributarios en pequeñas y medianas empresas*. <https://bit.ly/3u4YyC8>
- Quinto, L. L. (2007). *Auditoría tributária: Uma proposta metodológica adequada à Lei Sarbanes-Oxley* [tesis de maestría, Universidade Gama Filho]. <https://bit.ly/3o4rF4W>
- Reyes, M. (2015). *Auditoría tributaria*. Trujillo.
- Sánchez, F., & Espinosa, S. (2005). Impuestos y reformas tributarias en Colombia, 1980-2003. Documento CEDE 2005-11. <https://bit.ly/3u32wer>
- Santiesteban, L. (2016, 26 de noviembre). Etapas y elementos del proceso de diseño organizacional. *Diseño Organizacional*. <https://bit.ly/3u6iWCR>

Posibles causas de conductas antiéticas de los contadores públicos

Possible causes for public accountants to get involved in unethical situations

Carolina Vargas Herrera y Sofía Vargas Herrera

Resumen

El propósito de este artículo es exponer las principales causas por las cuales algunos contadores públicos acceden a realizar actos que podrían considerarse no éticos, entre los cuales, solo por nombrar algunos, se abordan: la necesidad de algunas empresas por ahorrar dinero, el desconocimiento de la ley, la corrupción y la manipulación sentimental. Se resaltan las acciones que se cometen más frecuentemente y se enuncian diversas sanciones que existen, tanto en materia disciplinaria como de tipo técnico, para penalizar los actos de corrupción en el campo contable.

Palabras clave: contabilidad, corrupción, ética, sanción penal.

Abstract

The purpose of this paper is to expose the main reasons why some public accountants agree to perform acts that could be considered as unethical, among which, just to name a few, will be addressed: the need of some companies to save money, ignorance of the law, corruption and sentimental manipulation. The above, highlighting the actions that are committed more frequently and then enunciating various sanctions that exist both in disciplinary matters and technical type to penalize acts of corruption and others in the accounting field.

Keywords: accounting, corruption, criminal penalty, ethics.

Autoras

Carolina Vargas Herrera

Estudiante de Contaduría Pública. Universidad Central. Correo: cvargash1@ucentral.edu.co

Sofía Vargas Herrera

Estudiante de Contaduría Pública. Universidad Central. Correo: svargash@ucentral.edu.co

Tutora

Rosmira Ruíz García

Docente de Contaduría Pública. Universidad Central.

Cómo citar este artículo:

Vargas, C. y Vargas, S. (2021). Posibles causas por las cuales los contadores públicos se involucran en situaciones antiéticas. *Visiones*, 4, 61-72.

Introducción

A lo largo de la historia, en materia contable, se han presentado diversos escándalos en los que los contadores públicos han tenido bastante protagonismo, ya que, presuntamente, sin su actuar dichos eventos de corrupción no se habrían manifestado. Este es el caso de incidentes muy conocidos en el gremio como: Enron Corporation y los Panamá Papers, en donde los contadores públicos han tenido un papel fundamental en el manejo de tales situaciones, en muchas de las cuales han sido acusados de corrupción, fraude y falsedad, entre otros, han sido encarcelados o han tenido que pagar grandes sumas de dinero en multas; esto ha conllevado que sean inhabilitados para ejercer la profesión contable temporalmente o en algunos casos de manera permanente, dado que su ética profesional se ha visto cuestionada.

En empresas más pequeñas también se han identificado casos de corrupción, relacionados en su mayoría con “dificultades o necesidades económicas; codicia, estilos de vida perjudiciales, vicios, despidos de empleados, promociones que no están acordes a las expectativas, metas financieras o de desempeño, obtener bonos de acuerdo con los resultados, conservar el puesto de trabajo, etc. [...]” (Sánchez *et al.*, 2016, p. 6), que han afectado la imagen de los contadores públicos de manera negativa. Todos estos escándalos tienen un presunto fundamento en el dilema ético al que se enfrentan los contadores públicos cuando lidian con situaciones que los llevan a cometer este tipo de fraudes a nivel contable.

Lo anterior cobra relevancia, considerando que los profesionales contables gozan de fe pública y, por lo tanto, las acciones y decisiones que toman para preparar los informes que producen tienen incidencia en diversos sectores, más específicamente en el económico, ya que la información que se emite se asume como realidad cuando los contadores firman dichos documentos. Esta es la razón por la cual se torna de interés indagar acerca de los manejos incorrectos de la información, las malas prácticas en el campo contable y, lo que concierne en particular a este documento, las causas por las cuales algunos contadores públicos deciden cometer actos de corrupción y afines, ya que todos estos aspectos pueden llegar a tener un impacto importante sobre todo en el ámbito financiero, lo que provoca catástrofes, en algunos casos, de talla mundial.

Por los motivos expuestos anteriormente, mediante este escrito se busca, en primer lugar, realizar un recuento de los antecedentes de actos de corrupción y describir los conceptos pertinentes relacionados; en segundo lugar, identificar las principales causas por las cuales algunos contadores públicos acceden a realizar actos que podrían considerarse como no éticos; en tercer lugar, se indaga acerca de algunas de las acciones realizadas por contadores públicos que podrían considerarse como no éticas, dentro de las que se destacan las más frecuentes y, finalmente, se enuncian varias de las sanciones que existen para penalizar los actos de corrupción y afines en materia contable.

Antecedentes y conceptos

Para iniciar, es necesario acercarse y entender lo que se considera como un acto antiético; dicho concepto, para efectos del ejercicio, es definido como las conductas contrarias a lo que es aceptado socialmente, que normalmente están desarrollándose en un ambiente idóneo, teniendo en cuenta que, según Borzykowski (2014), “el comportamiento antiético solo se produce en las condiciones adecuadas: las personas tienen que estar trabajando en un entorno en el que pueden hacer un poco de trampa y luego seguir haciéndolo un poco más. Esto se puede identificar especialmente dentro del ambiente laboral de los contadores, en donde es posible caer en fraudes y conductas contrarias a las aceptadas social y jurídicamente con más facilidad.

Es posible identificar gran cantidad de hechos a lo largo de la historia, relacionados con prácticas como el fraude y la corrupción, que corresponden u obedecen justamente a lo mencionado anteriormente sobre una conducta antiética, como el caso Enron Corporation y los Panamá Papers. En cada uno de estos acontecimientos es posible ver reflejada la presencia de conductas presuntamente antiéticas, ya que los resultados de las actuaciones de los contadores involucrados dentro de dichos casos de corrupción tuvieron gran incidencia en varios ámbitos, especialmente en el económico, lo que trajo consigo graves consecuencias, no solamente para ellos, sino para la sociedad en general.

Dentro del caso Enron, se descubrió que esta compañía maquillaba sus cifras de tal manera que aparentaba tener mayores activos y menos deudas de las que en realidad tenía. Todo esto comenzó con una persona, Jeffrey Skilling, responsable de ejecutar la llamada ingeniería contable, según *La Vanguardia* (Redacción, 2016), mediante “pasivos que se convirtieron en activos, préstamos que se computaban como ingresos, deuda maquillada, beneficios inflados [...]”. Cuando se descubrió todo el fraude (el cual era encubierto por varios individuos), muchas personas quedaron sin empleo y los inversionistas perdieron grandes cantidades de dinero, es decir, la destrucción de Enron solo dejó a su paso graves afectaciones para una gran cantidad de personas como consecuencia de querer obtener mayores ganancias económicas para unos pocos.

Los Panamá Papers es el nombre con el que se conoce una investigación realizada por el International Consortium of Investigative Journalists (ICIJ), la cual, como lo indica Fitz (2019), “expuso a la luz los negocios *offshore* de políticos, empresarios, deportistas y celebridades internacionales. Se basó en la filtración de 11,5 millones de documentos internos del estudio panameño Mossack Fonseca”. Dicha investigación reflejó el uso de paraísos fiscales por parte de grandes empresas y personas importantes, a través de la modalidad de empresas fantasmas, cuyos fines principales podían variar entre lavado de dinero, evasión fiscal, entre otros.

Principales motivaciones

Después de enunciar la definición de un acto antiético y considerar varios ejemplos, es prácticamente imposible desconocer que todos los actos presuntamente considerados como antiéticos se fundamentan en un sin número de motivaciones. Para efectos de este documento, estas se van a clasificar en dos grandes grupos, por un lado, todas aquellas motivaciones derivadas de un supuesto beneficio para las empresas y, por el otro, los incentivos directamente relacionados con el contador público como sujeto. A continuación, se presenta un mapa (figura 1) que resume las principales motivaciones y en los párrafos posteriores se explica detalladamente cada una de ellas.

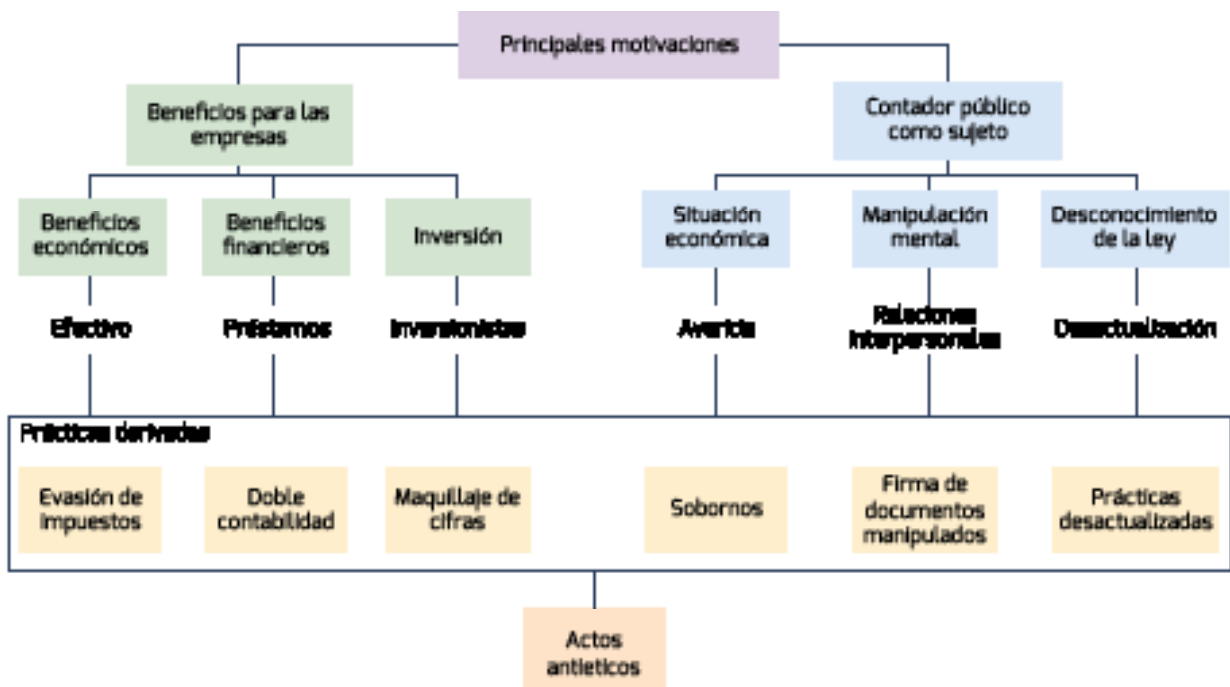


Figura 1. Principales motivaciones por las cuales se pueden cometer actos antiéticos.

Fuente: elaboración propia.

En el primer grupo, dentro de las motivaciones que posiblemente se originan por un supuesto beneficio a las empresas, se encuentra el deseo de ahorrar dinero, lo que deriva en muchos casos en la ejecución de prácticas como la evasión de impuestos. Esta se define como un procedimiento, generalmente realizado de común acuerdo entre los altos directivos que involucra a los contadores públicos de una firma, para evadir consciente y voluntariamente el pago de los impuestos ordenados por la ley, lo que la hace una práctica ilegal. Sin embargo, existe otra práctica relacionada con el no pago de impuestos denominada “elusión fiscal”, en la cual, mediante el uso de vacíos o inexactitudes en la ley, se busca evadir impuestos de forma legal, dentro de los límites permitidos en las normas vigentes.

Una vez tratada la definición de evasión fiscal y su diferencia con lo que se conoce como elusión fiscal, se torna importante indagar más acerca del porqué las empresas deciden incurrir en la evasión y elusión de impuestos, teniendo en cuenta que la motivación principal para incurrir en esta práctica es el deseo de ahorrar recursos. De acuerdo con datos del Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (Collosa, 2019), dentro de las otras posibles causas de la evasión tributaria se encuentran: la falta de conciencia de los ciudadanos sobre los impuestos, la posibilidad de incumplir sin sanciones riesgosas, la falta de simplicidad y precisión de la legislación tributaria y la gran carga tributaria impuesta, entre otras cosas; cabe destacar que todas estas motivaciones varían de un país en otro e incluso dentro del mismo país a lo largo del tiempo y momentos de su historia.

Otra motivación para cometer prácticas antiéticas es la necesidad de conseguir capital a través de inversión o préstamos, por esta razón, algunas empresas realizan lo que se conoce popularmente como “doble contabilidad”, bajo el entendimiento de que “habrá doble contabilidad cuando un comerciante lleve dos o más libros iguales en los que registre en forma diferente las mismas operaciones o cuando tenga distintos comprobantes sobre los mismos actos” (Decreto 410 de 1971). Esto, posiblemente, con el propósito de mostrar cifras positivas a favor de la empresa para facilitar la aprobación de préstamos o la inversión por parte de terceros.

Asimismo, muchas empresas también recurren al denominado maquillaje de cifras, que consiste en “falsear los datos de un plan de negocio o de sus estados financieros, aumentándolos o disminuyéndolos para dar una determinada imagen” (Manene, 2013), presuntamente con propósitos parecidos o iguales al uso de la doble contabilidad. Las dos prácticas nombradas anteriormente involucran a contadores públicos y posiblemente muchos aceptan realizar este tipo de actos por diversas razones que los afectan como sujetos, tal y como se describe a continuación en el segundo grupo de motivaciones, directamente relacionadas con el contador público como sujeto.

Con respecto al segundo grupo, dentro de las principales motivaciones se encuentran factores como: la manipulación sentimental, el desconocimiento de la ley y la corrupción; dichas circunstancias se desarrollan mayoritariamente a nivel personal, es decir, los contadores como individuos. En ese sentido, es importante realizar un acercamiento a este tipo de situaciones, en donde las personas deciden tomar decisiones, que pueden ser afectadas o influenciadas por componentes y circunstancias externas, que son ajenas a su funcionamiento y desempeño normal dentro de las empresas.

En algunos casos, se pueden presentar situaciones en donde las actuaciones de los contadores son influenciadas con base en la manipulación mental ejercida por terceros, la cual es entendida como “un amplio rango de tácticas psicológicas capaces de subvertir el control de un individuo sobre su propio pensamiento, comportamiento, emociones o decisiones” (EcuRed, 2021). Esto puede inducir a cometer actos no éticos, si las situaciones se salen de control, un ejemplo de esto puede ser cuando un

superior le dice a un empleado que perderá su empleo si no firma algún documento malintencionado. Este comportamiento es completamente contrario al código de ética profesional establecido en la Ley 43 de 1990, en donde se manifiesta que la independencia es uno de los principios éticos de la profesión contable.

El desconocimiento de la ley es una práctica de la que no están exentos los contadores públicos. Es importante tener en cuenta que las leyes se actualizan cada día con el objetivo de adaptarse al mundo cambiante, de modo que es común que algunas personas estén desactualizadas en materia contable o simplemente no conozcan de su existencia. En consecuencia, es de suma importancia que los contadores estén a la vanguardia de la rápida actualización de la normatividad. Esto se puede lograr actualizando los conocimientos mediante la lectura de artículos, los cursos de orientación y las consultas por Internet en varias páginas en donde la información es directamente transmitida por colegas de la profesión; todo esto con el propósito de asegurar una correcta ejecución de las prácticas contables y no ser expuestos a sanciones.

Adicional a esto, es de importancia resaltar que conforme al artículo 9 del Código Civil Colombiano, referente a la ignorancia de la ley, el desconocimiento de esta no sirve de excusa y, por lo tanto, tampoco exime al infractor de los castigos o sanciones que puedan ser impuestos. En consecuencia, alegar que un delito es cometido debido al desconocimiento de la ley no es válido; por ello se torna importante la constante actualización de los profesionales en cuanto a la normativa vigente, ya que posiblemente se podría estar incurriendo en diversidad de delitos que acarrear sanciones que pueden ser prevenibles.

Por otra parte, no es posible dejar de lado la corrupción, la cual hace parte de los mayores problemas a los que se enfrenta la profesión contable, principalmente porque esta es definida como “la respuesta externa de la inmoralidad de un individuo que conduce su comportamiento a obtener ganancia sin importarle los medios para lograrlo” (Calderón, 2019, p. 3), es decir, la manifestación más profunda del egoísmo del ser humano para obtener ganancias, sin importar los daños o perjuicios que se puedan llegar a ocasionar en la sociedad en general; todo esto como resultado de la avaricia capitalista en la que se desarrolla la profesión actualmente, la cual es influenciada en su mayoría por sobornos, dinero fácil, tráfico de influencias y débiles sanciones ante las malas prácticas.

Actos más cometidos de corrupción en materia contable

Dentro de los principales actos de corrupción cometidos por contadores públicos, se encuentran los siguientes: la sobrevaloración y subvaloración de ingresos y gastos; el registro de ingresos y gastos en periodos incorrectos; la valoración de activos a criterio propio y la depreciación inadecuada; los cambios en las prácticas contables sin ninguna razón que los justifique; y la contabilidad creativa. Esto con el propósito de identificar su funcionamiento dentro del esquema de corrupción que se desarrolla

intrínsecamente en el entorno contable y que afecta profundamente la imagen y credibilidad de la profesión contable con respecto a las personas.

Cuando se habla de la sobrevaloración o subvaloración de los ingresos y gastos, se hace referencia a una de las prácticas que hace parte de la alteración de la información financiera, dicha técnica consiste en registrar operaciones ficticias que nunca ocurrieron. A esta clase de prácticas se recurre cuando se desea aparentar mayores ingresos, con el propósito de “disminuir impuestos, aparentar fortalecimiento financiero para atraer nuevos inversionistas, adquirir préstamos o ganar licitaciones y en caso de vender la empresa lograr que el comprador pague un mejor precio al mostrar una mayor rentabilidad, entre otros” (Sánchez *et al.*, 2016, p. 7); por el contrario, cuando se desea disminuir la base para el pago de impuestos, se recurre a la sobrevaloración de gastos, dicha práctica fraudulenta se puede realizar a través de la creación de pagos de honorarios a personas inexistentes.

Con respecto al registro de ingresos y gastos en periodos incorrectos, es necesario aclarar que cuando se hace referencia a estos, se trata de ejecutar acciones maliciosas con el objetivo de cometer fraude, el cual es definido como “un acto intencional por parte de uno o más individuos de la administración, empleados o terceras partes, que da como resultado una representación errónea de los estados financieros, en detrimento o beneficio de la organización” (Cano *et al.*, 2021, p. 5), ya que este tipo de prácticas también se pueden presentar en formas de error, definidas como “equivocaciones no intencionales en los estados financieros” (Cano *et al.*, 2021, p. 5), las cuales no hacen parte de las prácticas contables fraudulentas. La falta consiste en registrar los ingresos o los gastos, sin que hayan cumplido todos los requisitos necesarios para hacerlo, como medir con fiabilidad el monto registrado.

La valuación de activos a criterio propio y la depreciación inadecuada consiste en una práctica fraudulenta, utilizada con el propósito de conservar el valor de los activos durante más tiempo, para reflejar los más elevados y, de esta manera, obtener mejores resultados, así como también el hecho de estimar el precio de los activos, mediante mediciones a través de métodos injustificados, para elevar los activos poseídos, lo que se refleja posteriormente dentro de los estados financieros. En este tipo de técnica, “se aumenta de manera inadecuada el valor contable de los activos; el cual se lleva a cabo con el propósito de revelar un nivel financiero consistente, lo cual efectúa, por ejemplo, se optimice la amplitud de endeudamiento de la firma” (Zabaleta & Monsalve, 2019, p. 158). De manera que este tipo de técnicas conlleva el uso de sistemas de depreciación y de medición de activos incorrectos, los cuales interfieren con la valoración real de estos al generar una idea errónea a los usuarios sobre la información de la realidad financiera de la empresa.

Los cambios injustificados en las prácticas contables hacen parte del catálogo de conductas fraudulentas, puesto que, según la normatividad internacional, estos únicamente deben darse cuando la norma legal así lo exija, o cuando el cambio se realice con el propósito de comparar o pro-

ducir estados contables de manera más fiable o eficaz. Como lo señalan las Normas Internacionales de Contabilidad 8 (NIC 8). “Políticas contables, cambios en las estimaciones contables y errores”, en el artículo 14 - apartado b, en donde se manifiesta que el cambio en las políticas contables solo se podrá realizar si “lleva a que los estados financieros suministren información más fiable y relevante sobre los efectos de las transacciones, otros eventos o condiciones que afecten a la situación financiera, el rendimiento financiero o los flujos de efectivo de la entidad” (NIC 8). Por lo tanto, cualquier cambio sin justificación es considerado ilegal.

Por otro lado, se debe tener en cuenta que cuando se cambia una práctica contable sin ninguna justificación aparente es necesario que esta cumpla con los principios establecidos en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), que fueron adoptadas por Colombia en la Ley 1314 de 2009, por medio de la cual se “regulan los principios y normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de información aceptados en Colombia, se señalan las autoridades competentes, el procedimiento para su expedición y se determinan las entidades responsables de vigilar su cumplimiento”. Lo anterior es necesario para formular criterios y prácticas que cumplan con la ley establecida para asegurar que la comparación y presentación de la información reflejada dentro de los estados financieros sea hecha de manera correcta, vigente, ágil y verídica.

La contabilidad creativa hace parte de las técnicas fraudulentas más utilizadas actualmente. Esta “consiste fundamentalmente en aprovechar los vacíos de la normativa legal en cuanto a las diferentes posibilidades de elección, con el propósito de transformar la información contable que se presenta en los estados financieros de las empresas” (Cruz *et al.*, 2014, p. 103). El uso de esta trae graves consecuencias como la incidencia negativa en la ética profesional, además de que afecta la toma de decisiones por parte de los usuarios que requieren de la información contable, por lo que es necesario formular nuevas políticas, normas o leyes que contribuyan a disminuir los vacíos normativos existentes dentro del marco normativo contable.

Prácticas consideradas como delitos y sanciones

En materia disciplinaria y de control para el ejercicio profesional de los contadores públicos en Colombia, se creó la Junta Central de Contadores (JCC) como órgano institucional de inspección y vigilancia, mediante el Decreto 2373 de 1956. Asimismo, se fundó el Consejo Técnico de la Contaduría Pública (CTCP), organismo encargado de la orientación técnica y científica de la profesión, así como de la investigación de los principios de contabilidad y normas de auditoría generalmente aceptadas en el país. Los dos organismos anteriormente nombrados juegan un papel fundamental en el correcto funcionamiento de la profesión y tienen especial importancia en el establecimiento de sanciones relacionadas con la ejecución de prácticas ilícitas.

Dentro de las sanciones establecidas en la Ley 43 de 1990, que puede imponer la Junta Central de Contadores, se encuentran las siguientes (art. 23):

- suspensión del ejercicio profesional por periodos entre tres y doce meses,
- amonestaciones o llamadas de atención,
- cancelación de la tarjeta profesional por faltas reincidentes
- y multas económicas.

En el artículo 26 se tratan las causales que dan lugar a la cancelación de la inscripción de un contador público, a saber:

- haber sido condenado por delito contra la fe pública, contra la propiedad, la economía nacional o la administración de justicia por razón del ejercicio de la profesión,
- haber ejercido la profesión durante el tiempo de suspensión de la inscripción,
- ser reincidente por tercera vez en sanciones de suspensión por razón del ejercicio de la contaduría pública,
- y haber obtenido la inscripción con base en documentos falsos, apócrifos o adulterados.

A continuación, se enuncian las sanciones de tipo técnico y algunas precisiones en materia de corrupción y penal. Dentro de las directrices sancionadoras de tipo técnico, adoptadas en Colombia mediante el Acuerdo 15 de 2012 de la Unidad Administrativa Especial (Junta de Contadores), se toman las disposiciones del Código Disciplinario Único (Ley 734 de 2002), en cuyo capítulo ii se aborda el tema de clasificación y límite de sanciones. Específicamente en el artículo 44 se disponen de las siguientes sanciones: 1) destitución e inhabilidad general, para las faltas gravísimas dolosas o realizadas con culpa gravísima; 2) suspensión en el ejercicio del cargo e inhabilidad especial para las faltas graves dolosas o gravísimas culposas; 3) suspensión, para las faltas graves culposas; 4) multa, para las faltas leves dolosas; y 5) amonestación escrita, para las faltas leves culposas.

Con respecto a la corrupción, se establece la denominada Ley Anticorrupción o Ley 1474 de 2011, “por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública” (Congreso de Colombia, 2011). Dicha ley apunta a la profesión en varios artículos: artículo 16, en el que se vincula la corrupción con actos como solicitar o aceptar cualquier soborno o beneficio no justificado con el ánimo de perjudicar a la sociedad o beneficiar al sobornante; y en el artículo 7, en donde se trata la responsabilidad del revisor fiscal de denunciar los actos de corrupción, delitos de orden económico y social y contra el patrimonio económico a su cargo.

En materia penal, el Código Penal Colombiano (Ley 599 del 2000) contempla tres categorías de actos considerados como delictivos y que

pueden ser cometidos por contadores públicos: 1) delitos contra el ejercicio, que abordan todo lo relacionado con el incorrecto ejercicio de la profesión, sobre todo la falsedad de documentos y afines; 2) delitos contra el patrimonio económico, en donde se enuncia lo relacionado con el robo o la estafa; y 3) delitos contra el orden económico y social, que se refieren a conductas que atentan contra el sistema tributario, es decir, a todo lo relacionado con los impuestos. En la tabla 1 se exponen los delitos más relevantes en cada una de las categorías nombradas anteriormente.

Tabla 1. Delitos más relevantes que pueden ser cometidos por contadores públicos y que se encuentran expuestos en el Código Penal Colombiano

1) Delitos contra el ejercicio	2) Delitos contra el patrimonio económico	3) Delitos contra el orden económico y social
<p>Artículo 199. Sabotaje: acciones relacionadas con dañar o paralizar herramientas de información, bases de datos, equipos o similares.</p> <p>Artículo 287. Falsedad en documento público: acciones vinculadas a la presentación de estados financieros que no muestren la verdadera situación económica.</p> <p>Artículo 292. Destrucción, supresión u ocultamiento de documento público: suprimir, destruir u ocultar total o parcialmente un documento público.</p>	<p>Artículo 239. Hurto: la obtención de bienes con el objetivo de tener beneficios propios.</p> <p>Artículo 246. Estafa: usar artulugios o cualquier medio de fraude para obtener provecho ilícito para sí o para un tercero.</p> <p>Artículo 249. Abuso de confianza: apropiación inadecuada o entrega a un tercero de información o un bien, que se le haya confiado o entregado.</p> <p>Artículo 251. Abuso de condiciones de inferioridad: provecho ilícito y abuso de la necesidad o inexperiencia con el objetivo de obtener beneficios propios.</p>	<p>Artículo 313. Evasión fiscal: penalización de conductas que atentan contra el sistema tributario, el representante legal, administrador o empresario legalmente autorizado para el recaudo o de acuerdo con la renta; se obligan a aportar al fisco.</p>

Fuente: elaboración propia a partir del Código Penal Colombiano.

Las sanciones vigentes para combatir los actos antiéticos cometidos por los contadores públicos no son suficientes, puesto que los daños generados como consecuencia de dichas actuaciones significan un daño mayor para la sociedad; dichos actos son impulsados principalmente por sanciones demasiado laxas, que muchas veces corresponden a la falta de exigencia por parte de los entes reguladores, como afirman Jara y Londoño (2019): “muchas de las actuaciones deliberadas de estos profesionales contables sancionados vienen dadas por la falta de exigencia y capacidad de la JCC, en su labor de ejercer como ente regulador de la profesión” (p. 39), lo que genera que los casos de corrupción sean más comunes, debido a la flexibili-

dad en las sanciones vigentes, ya que presuntamente el beneficio obtenido sería mayor a las penas impuestas en la mayoría de los casos.

Conclusiones

Los actos antiéticos cometidos por contadores públicos a lo largo de la historia resultaron en diversidad de escándalos a nivel mundial, ya que de estas prácticas surgieron graves crisis financieras que representaron dificultades y retos para la humanidad. Dentro los actos antiéticos más comunes cometidos por contadores públicos se encontraron los siguientes: la sobrevaloración y subvaloración de ingresos y gastos; el registro de ingresos y gastos en periodos incorrectos; la valuación de activos a criterio propio y depreciación inadecuada; los cambios en las prácticas contables sin ninguna razón que lo justifique y la contabilidad creativa.

En cuanto a las principales motivaciones para cometer este tipo de actos se encontraron factores como: la manipulación sentimental, que se refiere a la presión que algunos jefes ejercen sobre el contador público; el desconocimiento de la ley, que muchas veces se debe a la desactualización de los profesionales; la normalización de algunos actos de corrupción en el país; y la obtención de beneficios económicos para las empresas mediante prácticas como la evasión y la elusión fiscal, entre otros.

Finalmente, cabe reconocer que se ha avanzado en cuanto al establecimiento de sanciones que castiguen las prácticas antiéticas. Sin embargo, estas probablemente no son suficientes, debido a que, al menos en Colombia, la mayoría de las sanciones significan castigos económicos menores en comparación con el posible daño económico y social causado. Por tanto, muchos contadores públicos siguen incurriendo en estas prácticas antiéticas, posiblemente porque el beneficio que supone la ejecución de estas es mayor a las sanciones establecidas en la ley vigente.

Referencias

- Borzykowski, B. (2014, de septiembre). (Casi) todos podemos cometer actos antiéticos en la oficina. *BBC News*. <https://bbc.in/3H4zdfn>
- Calderón, R. (2019). La profesión contable en tiempos de corrupción: un cambio que el mundo necesita. *Adversia*, 23, 1-8. <https://bit.ly/3nWQGP5>
- Cano, M., Castro, R., & Estupiñán, R. (2021). Manipulación contable y fraude corporativo. *DocPlayer*. <https://bit.ly/3H4lfsK>
- Congreso de Colombia. (1887, 15 de abril). *Ley 57 de 1887. Código Civil Colombiano*. Artículo 9. https://leyes.co/codigo_civil/9o.htm
- Congreso de Colombia. (1990, 13 de diciembre). *Ley 43 de 1990*. <https://bit.ly/3fX401H>
- Congreso de Colombia. (2000, 24 de julio). *Ley 599 del 2000. Código Penal Colombiano*. Diario Oficial n.º 44097. <https://bit.ly/3nZogUK>
- Congreso de Colombia. (2002, 5 de febrero). *Ley 734 de 2002. Código Disciplinario Único*. Diario Oficial n.º 44708. <https://bit.ly/3fZaWeU>
- Congreso de Colombia. (2009, 13 de julio). *Ley 1314 de 2009*. Diario Oficial n.º 47409. <https://bit.ly/3IG7ZMw>
- Congreso de Colombia. (2011, 12 de julio). *Ley 1474 de 2011. Ley Anticorrupción*. Diario

- Oficial n.º 48.128. <https://bit.ly/3KKtwVY>
- Cruz, D., Pérez, S., & Piedra, V. (2014). La contabilidad creativa y su impacto en la información financiera. *Qui pukamayoc*, 20(38), 102-108. <https://bit.ly/3IFRBM0>
- Fitz, M. (2019, 9 de abril). *¿Qué son los Panama Papers?* Infobae. <https://bit.ly/3g63MoR>
- Jara, E., & Londoño, C. (2019). *Análisis de las sanciones impuestas por la junta central de contadores en los años 2013-2018*. Universidad ICESI. <https://bit.ly/3Awa8aJ>
- Manene, L. (2013, 27 de noviembre). Maquillaje o contabilidad creativa en tiempos de crisis. *Actualidad Empresa*. <https://bit.ly/3rRRuWX>
- Norma Internacional de Contabilidad 8. (s. f.). Políticas contables, cambios en las estimaciones contables. <https://bit.ly/3fWMjiT>
- Presidente de la República de Colombia. (1956, 18 de septiembre). *Decreto 2373 de 1956*. <https://bit.ly/3rS0zyR>
- Presidente de la República de Colombia. (1971, 27 de marzo). *Decreto 410 de 1971. Código de Comercio de Colombia*. <https://bit.ly/3o0x5ha>
- Redacción. (2016, 12 de febrero). *Enron: el mayor escándalo financiero de la historia, tan grande como olvidado*. La Vanguardia. <https://bit.ly/3KNKzX8>
- Sánchez, Á., Valencia, D., & Saldarriaga, V. (2016). Acercamiento a fraudes contables y sus principales efectos. *Trabajos de Grado UdeA*, 6(1). <https://bit.ly/32y6GzI>
- Zabaleta, J. & Monsalve, M. (2019). Contabilidad creativa e información financiera: aciertos e implicaciones. *Liderazgo Estratégico*, 9(1), 149-166. <https://bit.ly/3u1ZxTz>

Las redes sociales: nuevo escenario para informar sobre responsabilidad social empresarial

Social networks: New scenario for reporting on business social responsibility

Dary Alejandra Martínez Moreno, Angélica Martínez Torres, Julieth Viviana Pulido Sánchez y Leidy Tatiana Sotelo Sotelo

Resumen

En este artículo se analiza el papel de la contabilidad y las redes sociales en la divulgación sobre responsabilidad social empresarial, con base en los índices de las publicaciones realizadas por las empresas Chevron y Bavaria en el transcurso del año 2020. Se consideran los impactos que generan en la sociedad y los métodos discursivos utilizados para poner en circulación los informes de sostenibilidad con el fin de adquirir legitimación en relación con los grupos de interés (*stakeholders*) de las empresas. Finalmente se concluye que, entre mayor es el impacto de las empresas, mayor importancia cobra la información sobre responsabilidad social empresarial que divulgan.

Palabras clave: contabilidad social, legitimación, redes sociales, responsabilidad social empresarial, *stakeholders*.

Abstract

This article analyzes the role of accounting and social networks in the disclosure of corporate social responsibility, based on the indexes of the publications made by the companies Chevron and Bavaria during the year 2020. It considers the impacts that they generate in society and the discursive methods used for the circulation of sustainability reports to acquire legitimacy, in relation to their stakeholders. Finally, it is concluded that, the greater the impact of the companies, the more important the information on corporate social responsibility that they disclose.

Keywords: corporate social responsibility, legitimation, social accounting, social networks, stakeholders.

Autoras

Dary Alejandra Martínez Moreno

Estudiante de Contaduría Pública, Universidad Central. Correo: dmartinezm6@ucentral.edu.co

Angélica Martínez Torres

Estudiante de Contaduría Pública, Universidad Central. Correo: amartinez3@ucentral.edu.co

Julieth Viviana Pulido Sánchez

Estudiante de Contaduría Pública, Universidad Central. Correo: jpulidos2@ucentral.edu.co

Leidy Tatiana Sotelo Sotelo

Estudiante de Contaduría Pública, Universidad Central. Correo: lsotelos@ucentral.edu.co

Tutora

Katherine Restrepo Quintero

Docente de Contaduría Pública, Universidad Central. Correo: krestrepoq@ucentral.edu.co

Cómo citar este artículo:

Martínez, D., Martínez, A., Pulido, J., & Sotelo, L. (2021). Las redes sociales: nuevo escenario para informar sobre responsabilidad social empresarial. *Visiones*, 4, 73-79.

Introducción

En el campo de la contabilidad actual, las redes sociales son una herramienta que establece mecanismos para la presentación de informes que difunden de manera efectiva la realidad económica, ambiental y social de las empresas. Las aplicaciones como Facebook, Instagram, Twitter, entre otras, se han convertido en un escenario en el que las compañías presentan información sobre responsabilidad social empresarial para llegar a más grupos de interés o *stakeholders*, lo que otorga a estas aplicaciones un grado de importancia en la rendición de cuentas. Se considera que “[e]l informe deberá cumplir con el rol de asegurar que la compañía y los diferentes agentes interesados tengan la información disponible para mantener los mecanismos que realzan la sostenibilidad” (Álvarez, 2009, p. 689), ya que la creciente ola de concienciación sobre el uso de los recursos naturales y las implicaciones que esto conlleva en la sociedad, han resaltado los cambios estructurales en el proceso de producción empresarial a través de las tecnologías limpias y de una comunicación activa desde los diversos espacios que ofrece Internet.

Dicho lo anterior, las redes sociales se han convertido en plataformas importantes que han revolucionado la tecnología y los medios de comunicación en el mundo, considerando que su principal fuente para la obtención de beneficios económicos es sin duda la publicidad de bienes y servicios, de igual manera, al ser un medio concurrido, las compañías han optado por publicar información social y medioambiental. En ese orden de ideas, este artículo intentará responder a la pregunta: ¿qué método discursivo utilizan las empresas en la circulación de informes sobre responsabilidad social en las redes sociales? A partir de este objetivo, primero, se plantea la teoría de la responsabilidad social empresarial (RSE) y sus implicaciones en la presentación de información; segundo, se contextualiza la divulgación de la RSE en las redes sociales; tercero, se describen los resultados obtenidos en el análisis de la información sobre las redes sociales y los informes de sostenibilidad; y, por último, se plantean las conclusiones del estudio.

Teoría de la contabilidad y responsabilidad social empresarial

La contabilidad es una disciplina que permite identificar el estado de las operaciones de una organización, expuesto en los informes contables, útiles para la toma de decisiones enfocadas en satisfacer las necesidades de los usuarios tanto internos como externos. Adicionalmente, “the financial accounts of an organization do not merely describe, or communicate information about, an organization, but how they also play a part in the construction of the organization, by defining its boundaries” (Hines, 1988, p. 258). Por lo tanto, la información contable es presentada con el objetivo de administrar y optimizar los recursos económicos de la empresa, a la vanguardia del interés de los *stakeholders*, con una perspectiva en el mejo-

ramiento de los impactos que se pueden generar en las organizaciones en aspectos relacionados con lo social, lo ambiental y lo económico.

De acuerdo con lo anterior, los informes contables se convierten en un mecanismo para rendir cuentas sobre RSE de manera voluntaria en las organizaciones, que va de la mano con la conservación de los aspectos sociales y económicos, y se orienta a la preservación del desarrollo sostenible. Asimismo, según Hernández y Escobar (2017), la RSE realiza cambios en el ámbito económico, social, político, cultural y ambiental, en razón a la necesidad de reorientar sus metodologías de medición, valoración y revelación de los hechos, lo que da lugar a informes útiles y relevantes para el bienestar colectivo. De esta manera, los contadores cumplen un papel importante en las organizaciones, en el propósito de generalizar la ejecución de la RSE en los procesos relacionados con los impactos en el medio ambiente y en el recurso humano.

Por consiguiente, la RSE da lugar a la teoría de legitimación por medio de las prácticas contables en las entidades, impuesta por el compromiso para direccionar las estrategias empresariales en torno a un beneficio social y ambiental. Para ello: “la contabilidad actúa como una herramienta de legitimación del orden social puesto que está sujeta a las normas, reglas o procedimientos que le son impuestas por un sistema capitalista [...] la creencia en la validez de ese orden social logra la legitimación” (Agudelo *et al.*, 2015, p. 2). En este orden de ideas, esta teoría evalúa las acciones y los valores de los individuos, las empresas y la sociedad en general, con el propósito de legitimar los procesos que se llevan a cabo para cumplir con intereses sociales y, de esta manera, el papel del contador surge como órgano de legitimación, transparencia y confianza frente a los resultados plasmados en los informes de las organizaciones.

Las redes sociales: un espacio de divulgación acerca de responsabilidad social

En los últimos años, la RSE se ha convertido en un tema de gran interés y aplicación en las empresas porque ha permitido que estas realicen un autoanálisis y un reconocimiento de los impactos que genera su actividad económica en la sociedad, lo que da lugar a la emisión de informes de sostenibilidad desde una perspectiva social, ambiental, cultural y económica. De acuerdo con la norma emitida por la International Organization for Standardization (ISO), “Cuando se aborda y ejerce la responsabilidad social, el objetivo primordial para una organización es maximizar su contribución al desarrollo sostenible” (ISO 26000, 2010), prueba de esto es que al implementar y trabajar en la RSE, las compañías generan unos beneficios colectivos como: conciencia para ser socialmente responsable, mejoramiento de la imagen corporativa, fomento de una confianza pública y crecimiento sostenible en conjunto con las partes interesadas.

Es importante mencionar que la presentación pública de información de RSE ha sido gestionada por las empresas con apoyo de los espacios

tecnológicos que permiten las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), debido a que son un canal de comunicación de uso permanente por parte de la sociedad, lo que facilita que la información llegue de manera rápida, asertiva y eficaz a los usuarios. Por ejemplo, “the use of social media is transforming the dynamics of accountability, and this change is especially apparent in areas such as CSR and sustainability, where larger numbers of stakeholders are involved” (Suárez-Rico *et al.*, 2018, p. 1). Esto genera serenidad en los usuarios, así como beneficios y costos económicos tanto a las redes como a las empresas, por la emisión de publicidad, con el propósito de cumplir el objetivo de emprender y ser socialmente responsables.

La divulgación de información de sostenibilidad por parte de las empresas en el mercado va arraigada a los sensibles impactos ocasionados en ámbitos sociales, económicos y ambientales, de manera que la búsqueda de metodologías es fundamental para la mejora y crecimiento de las firmas en el mercado. En este sentido, la RSE es un mecanismo que no solo contribuye a “la integración de cuestiones sociales y ambientales en las estrategias empresariales, sino que va más allá, por lo que debe contemplar la medición de la efectividad de estas y especialmente la transparencia y comunicación de estas actuaciones” (Horrach & Socias, 2011, p. 272). Dada esta situación, los informes de sostenibilidad difundidos en las redes sociales han generado un amplio interés en los usuarios porque son un espacio de gran utilidad para divulgar información relacionada con un beneficio social.

En resumen, la RSE y la contabilidad —como un organismo de legitimación— han desempeñado un papel fundamental en las perspectivas de las empresas sobre los impactos que genera su actividad económica en la sociedad, lo que ha dado lugar a un plan de mejora planteado por las corporaciones a través de los informes de sostenibilidad, pues en estos “las organizaciones indican su racionalidad y satisfacen las expectativas de la sociedad y por otra parte, está involucrada en el proceso por el que estos valores son explicados y codificados como expectativas sociales” (Alan, 2009, p. 90). También se han dado a conocer mediante las TIC y las redes sociales como Facebook, Instagram, Twitter, entre otras, espacios que por su diversidad de información son utilizados para dar a conocer las contribuciones que realizan las empresas para el bienestar de la comunidad.

Análisis de la información en redes sociales sobre responsabilidad social empresarial

En este documento se analizaron las publicaciones realizadas en el año 2020 por algunas de las empresas que generan un mayor impacto en la sociedad, en redes sociales como Instagram, Facebook y Twitter, con el propósito de identificar la información referente a RSE, debido a que es importante resaltar que: “Sector sustainability strategies can provide frameworks to help business sectors identify and manage economic, environmental and social

risks in an integrated way, and unlock opportunities to improve competitiveness and enhance reputation” (Holton *et al.*, 2008, p. 29). En concordancia con esto, en la investigación realizada se evidenció que empresas como Chevron y Bavaria divulgaron hechos relacionados con RSE, guiadas por objetivos de sostenibilidad ambiental y social, en actos que afectan la buena imagen de la corporación. Estas comunicaciones públicas se enfocan en los aspectos negativos que las empresas ejecutan en procesos de producción e incorporación al mercado. En la figura 1 se presenta una síntesis de la información de estas empresas publicada en las redes sociales.

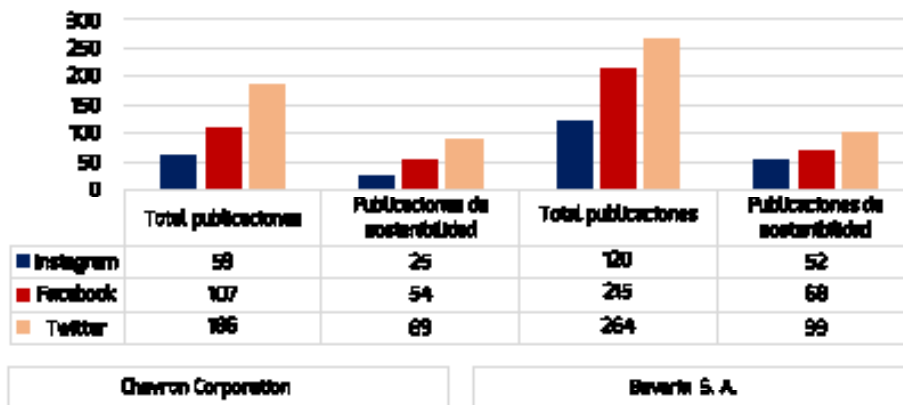


Figura 1. Publicaciones en redes sociales de Chevron y Bavaria en el año 2020. Fuente: elaboración propia.

Esta información muestra que, en el caso de Chevron, sus publicaciones en Instagram se dedicaron en un 42% del total a información sobre sostenibilidad y, para Bavaria, esta cifra fue del 43%; en Facebook, Chevron evidencia un 50% y Bavaria un 32%; y, en el caso de Twitter, Chevron contó con un 48% y Bavaria con 38%. Esto quiere decir que Chevron, por ser una de las empresas que más impacta en la sociedad, realiza más publicaciones sobre RSE en sus redes sociales, puesto que en “muchos casos el discurso de la RSE podría formar parte de un mecanismo para perpetuar ciertas concepciones ideológicas, naturalizadas por consenso social, las cuales contribuyen a legitimar prácticas sociales” (Chavarri de los Ríos, 2014, p. 7). Esto indica que los movimientos de la empresa son incorporados por medio de las redes sociales para mejorar su imagen ante la sociedad.

Igualmente, los espacios para la publicación de RSE permiten nuevos accesos a la reproducción de publicidad, donde las empresas como Facebook y Twitter son un mecanismo para las diferentes corporaciones, con el propósito de legitimar, promover la incorporación a diferentes mercados, aumentar productividad, forjar una buena imagen, llegar a más *stakeholders*, etc. Esto quiere decir que las web 2.0 son favorecidas por estos métodos de divulgación de RSE que realizan las diferentes empresas, ya que “[s] e muestra como tendencia el aumento de inversión en publicidad [...], lo

que indica que los anunciantes y sus agencias están muy interesados en el fenómeno y no quieren perder la oportunidad de estar en ellas” (De Salas, 2010, p. 80). Evidencia de esto es que una de las apreciaciones expuestas en la figura 2 muestra que entre más usuarios se encuentren activos mayores son los ingresos de las redes sociales, es decir que los ingresos corresponden a publicidad difundida para los diferentes usuarios y así las empresas llegan a incorporar la información sobre RSE en mayor magnitud.

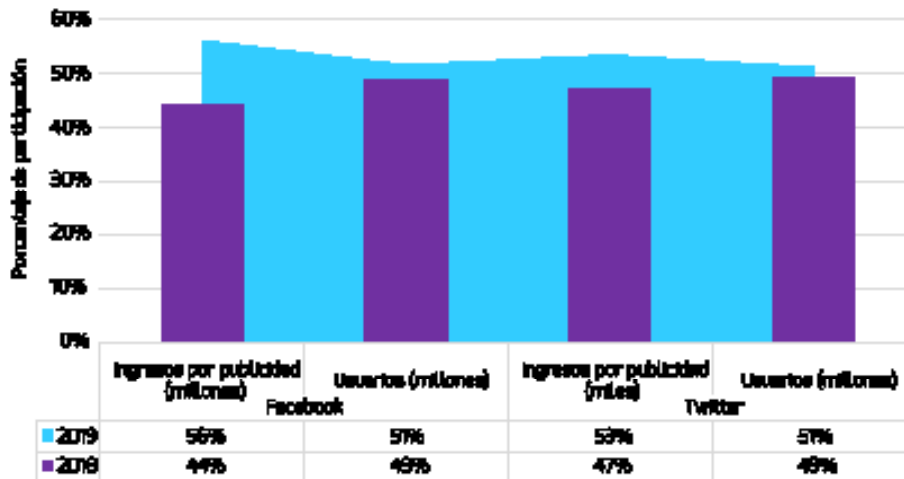


Figura 2. Ingresos vs usuarios de Facebook y Twitter.

Fuente: elaboración propia a partir de Reports Fourth Quarter and Full Year 2019 Results (Facebook, 2020) y Quarterly Results (Twitter, 2020).

De acuerdo con las publicaciones analizadas de las empresas Chevron y Bavaria, se observó que algunos de los métodos discursivos utilizados para la divulgación de contenido relacionado con RSE en redes sociales fueron imágenes, videos y textos relacionados con el compromiso de sostenibilidad y contribuciones realizadas por las empresas en aspectos como el recurso humano, el medio ambiente y la sociedad. Esto va de la mano con la construcción de la realidad por medios discursivos, en donde “[h]ay que cesar de describir siempre los efectos de poder en términos negativos: ‘excluye’, ‘reprime’, ‘rechaza’, ‘censura’, ‘abstrae’, ‘disimula’, ‘oculta’. De hecho, el poder produce; produce realidad; produce ámbitos de objetos y rituales de verdad” (Foucault, 2002, p. 192). Con el propósito de mejorar la reputación e influenciar la imagen corporativa positiva en la sociedad por medio de estos mecanismos, adicionalmente se identificó que muchas publicaciones realizadas por estas entidades repetían la misma información o relacionaban noticias de otras fuentes para llegar a más usuarios.

Conclusión

Esta investigación permite mostrar que la contabilidad es muy importante en la emisión de los informes de sostenibilidad de las empresas, ya que la realidad económica de estas se presenta por medio de la rendición de cuentas para la toma de decisiones, de acuerdo con los intereses de los usuarios internos y externos. En este sentido, la RSE divulgada por las empresas como Chevron y Bavaria en redes sociales demuestra que, entre más generan vulnerabilidad a la sociedad, más responsables se sienten en emitir información sobre sostenibilidad, debido a que las redes sociales, al ser un canal de comunicación masivo en el siglo XXI, impactan y dan fuerza a la gestión de información acerca de sostenibilidad, legitimación y confianza enfocada en las partes interesadas.

Referencias

- Agudelo, P. N., Ayala, Q. M., Marín, C. D., & Vásquez, G. E. (2015). El papel de la contabilidad como herramienta de legitimación del orden social. *Adversia*, 16, 1-14.
- Alan, J. R. (2009). *Avances interdisciplinarios para una comprensión crítica de la contabilidad*. L. Vieco e Hijas Ltda.
- Álvarez, I. (2009). Las memorias de sostenibilidad: un instrumento para la gestión de la sostenibilidad. *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, 38(144), 677-697.
- Chavarri de los Ríos, L. (2014). *Un discurso socialmente irresponsable: análisis crítico del discurso de Telefónica del Perú sobre RSE en el marco del proyecto Intégrame*. [tesis de grado, Universidad Católica de Perú]. Repositorio Institucional. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/5674>
- De Salas, M. I. (2009). La publicidad en las redes sociales: de lo invasivo a lo consentido. *Icono14*, 8(1), 75-84.
- Facebook. (2020, 29 de junio). Facebook reports fourth quarter and full year 2019 results. *Meta Investor Relations*. <https://bit.ly/3sexVbB>
- Foucault, M. (2002). *Vigilar y castigar* (A. G. Camino, trad.). Siglo XXI.
- Hernández, D., & Escobar, A. (2017). Modelo de contabilidad social como herramienta de gestión para la responsabilidad social empresarial. *International Journal of Management Science and Operations Research*, 2(1), 44-56.
- Hines, R. (1988). Financial accounting: In communicating reality, we construct reality. *Accounting, Organizations and Society*, 13(3), 251-261.
- Holton, I., Glass, J., & Price, A. (2008). Developing a successful sector sustainability strategy: Six lessons from the UK construction products industry. *Wiley InterScience*, 15(1), 29-42.
- Horrach, P., & Socías, A. (2011). La actitud de las empresas de economía solidaria frente a la divulgación de información sobre sostenibilidad desde el prisma de la teoría de los *stakeholders* o grupos de interés. *Spanish Accounting Review*, 14(suplemento 1), 267-297.
- ISO 26000. (2010). *Guía de responsabilidad social*.
- Suárez-Rico, Y., Gómez-Villegas, M., & García-Benau, M. (2018). Exploring Twitter for CSR disclosure: Influence of CEO and firm characteristics in Latin American companies. *Sustainability*, 10(8), 2617.
- Twitter. (2020, 6 de febrero). Q4 and Fiscal Year 2019 Letter to Shareholders. <https://bit.ly/3o2kV7i>

Movilidad urbana en Bogotá: una mirada al metro desde la perspectiva del interés público

Urban mobility in Bogota: A look at the metro from a public interest perspective

Laura Alejandra Quevedo Riobó, Carolina Vargas Herrera y Sofía Vargas Herrera

Resumen

El propósito de este artículo es exponer los principales motivos por los cuales la construcción del metro en Bogotá podría considerarse un tema de interés público. Entre estos motivos, se abordan asuntos como los diferentes tipos de transporte público que existen en otros países, la línea del tiempo de este tipo de movilidad en Colombia, el interés público desde una mirada contable, el beneficio de su construcción para la ciudad, los presupuestos nacionales, entre otros. Con esto se busca resaltar la necesidad de la construcción del metro como un asunto de interés público, lo que justifica el esfuerzo que su costo implica para las finanzas públicas.

Palabras clave: interés público, metro de Bogotá, planificación del transporte, presupuesto del Estado, transporte público.

Abstract

The purpose of this work is to expose the main reasons why the construction of the Bogotá metro could be considered as a matter of public interest; among which, we will address issues such as: the different types of public transport that exist in other countries, the timeline of the types of public transport that Colombia has had, the public interest from an accounting perspective, the benefit of its construction for the city, national accounts, budgets, among others. This seeks to highlight the need for the construction of the Bogotá metro as a matter of public interest, which justifies the effort that its cost implies for public finances.

Keywords: metro of Bogota, national accounts, public interest, public transport, urban mobility.

Autoras

Laura Alejandra Quevedo Riobó

Estudiante de Contaduría Pública, Universidad Central. Correo: lquevedor@ucentral.edu.co

Carolina Vargas Herrera

Estudiante de Contaduría Pública, Universidad Central. Correo: cvargash1@ucentral.edu.co

Sofía Vargas Herrera

Estudiante de Contaduría Pública, Universidad Central. Correo: svargash@ucentral.edu.co

Tutora

Katherine Restrepo Quintero

Docente de Contaduría Pública, Universidad Central.

Cómo citar este artículo:

Quevedo, L., Vargas, C., & Vargas, S. (2021). Movilidad urbana en Bogotá: una mirada al metro desde la perspectiva del interés público. *Visiones*, 4, 80-89.

Introducción

El sistema de transporte público en Colombia, desde mediados del siglo XX y principios del XXI, ha presentado un retraso evidente frente a las grandes potencias mundiales (Canadá, Chile, Japón y Estados Unidos), lo que ha originado una problemática en términos de movilidad en las principales ciudades del país. Adicionalmente, hace aproximadamente 72 años en la capital del país, Bogotá, se viene planteando la posibilidad de implementar un sistema de transporte público digno como lo es el metro, a través de diferentes contrataciones de empresas extranjeras y estudios que le han implicado gastos y costos al país, lo que ha provocado un déficit en el presupuesto destinado a la construcción de este.

Lo anterior supone un problema de interés público para la ciudad, ya que resulta imprescindible contar con un sistema de transporte público como el metro que satisfaga las necesidades de la sociedad de manera digna y mejore la movilidad en la capital. De acuerdo con los diferentes sistemas de transporte público actuales en la ciudad, Transmilenio, Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá (SITP), buses y taxis, se evidencia la participación privada en la mayor proporción de estos, que los convierte en actores en asuntos de interés público, es decir, los dueños de estos medios de transporte son personas o grupos empresariales y no el Estado, por eso, a pesar de que se espera recibir un servicio de calidad y que sea de beneficio para todos, lo que prima es la utilidad o el lucro. De manera que se identifica que los usuarios pagan altos precios por un servicio de transporte que no garantiza su calidad y que, por el contrario, presenta problemas de inseguridad, poca eficiencia en los tiempos de recogida y horarios irregulares en los picos tanto de poca como de alta afluencia de usuarios.

En términos generales, este artículo se propone explicar de qué manera la construcción del metro de Bogotá traerá beneficios no solo en términos de movilidad urbana de la ciudad, sino que se justifica en pro del interés público de los ciudadanos. El texto se desarrolla así: primero, se aborda la movilidad urbana en Bogotá de acuerdo con los medios de transporte existentes y la construcción del metro; segundo, se analiza el interés público desde la perspectiva contable que dicho proyecto tiene para la ciudad; tercero, se considera la importancia de las cuentas nacionales abordadas desde el presupuesto de dicho proyecto para mostrar la magnitud del metro; y, por último, se plantean algunas conclusiones respecto al tema.

Movilidad urbana

La movilidad urbana es definida como aquella que “supone aprovechar al máximo el uso de todos los modos de transporte y organizar la ‘comodalidad’ entre los distintos medios de transporte colectivo (tren, tranvía, metro, autobús y taxi) y entre los diversos modos de transporte individual (automóvil, bicicleta, [...])” (Comisión de las Comunidades Europeas, 2007, p. 4). Por lo tanto, al referirse a este concepto, es necesaria una

armonía entre las distintas formas de movilizarse, que permita un excelente uso de cada medio de transporte por parte de los usuarios. Desde otro punto de vista, la movilidad urbana es comprendida “como un proceso de movimiento y pausas que permite disfrutar del intercambio de lugares y promover el sentido de pertenencia de la ciudad” (Díaz & Marroquín, 2016, p. 129). Por tanto, la movilidad urbana cobra un papel importante dentro del espacio público, pues se espera que el aprovechamiento de esta sea colectivo y correcto, de acuerdo con los medios de transporte estimados, que satisfagan el funcionamiento óptimo de este.

En este contexto, la movilidad urbana puede traducirse en indicadores que evalúan la calidad de vida de los habitantes de una región o jurisdicción, a través de las condiciones que procuran en razón de la comodidad, la seguridad y los tiempos de desplazamiento. Es importante resaltar que “el proceso de movilidad está supeditado a unas variables que permiten que dicho movimiento se haga de forma funcional” (Díaz & Marroquín, 2016, p. 128). Es por ello que la construcción del metro en Bogotá se convierte en un factor importante para el desarrollo de la movilidad de la ciudad, pues al ser un proyecto de interés público mejora la calidad del servicio y permite un aumento en el bienestar de las personas que hacen uso de este.

Por otro lado, el buen desarrollo y el funcionamiento óptimo de los medios de transporte y la movilidad urbana dan paso al desarrollo económico, social y medioambiental de Bogotá, es por eso que “las decisiones y la capacidad institucional para regular el crecimiento de la ciudad [...], así como la organización en torno al transporte tendrán impactos importantes sobre la calidad de vida, los requerimientos de inversión, el medio ambiente y la equidad” (Bocarejo, 2009, p. 76). De acuerdo con esto, se establece que una mejora en el sistema de transporte y la regulación de este tendrá efectos positivos en el desarrollo de la ciudad, teniendo en cuenta los ámbitos ya mencionados, y asimismo, traerá beneficios para las organizaciones, puesto que les permitirá un amplio crecimiento económico, principalmente en aquellas encargadas del transporte y la movilidad urbana, y adicionalmente una reducción en tiempos de movilización de los empleados.

Sin embargo, a pesar de considerar los medios de transporte ya existentes en Bogotá, estos cuentan con un gran sector privado y un sesgo hacia intereses particulares, los cuales hacen que se dejen de lado factores tan importantes como la prestación de un servicio de calidad, el derecho a recibir un trato digno por parte de los usuarios y la innovación necesaria con respecto a temas concernientes al medio ambiente y la mejora de la calidad del aire. De igual manera, las condiciones de progreso y prosperidad de una ciudad van de la mano con las mejoras, la innovación y el desarrollo de los bienes públicos, en este caso, un transporte que da la posibilidad de aumentar la empleabilidad, la calidad de vida de los habitantes y las opciones de inversión nacional y extranjera en megaproyectos de urbanismo.

Interés público

Ante la inminente construcción de un proyecto de la magnitud del metro de Bogotá, resulta pertinente evaluar si está realmente orientada hacia el bien común. Para ello, es necesario establecer el concepto de interés público, entendiendo que “cuando los intereses son compartidos por unos amplios sectores de una colectividad, cuando los intereses tienen contenidos que la mayoría social considera necesidades primarias, prioritarias o fundamentales, se puede hablar de un interés público” (López, 2010, p. 129). Dicho de otra manera, para considerar ese megaproyecto en la categoría de interés público, este debe proporcionar beneficios que signifiquen una mejora en términos de movilidad para la sociedad. Por tanto, en la figura 1 se muestran los diferentes beneficios que la construcción del metro generará para Bogotá en diferentes ámbitos como el social, el económico y el ambiental.

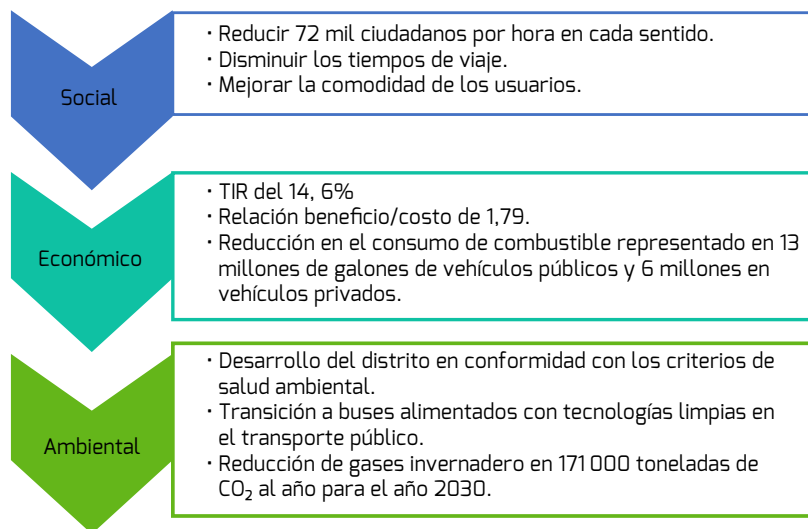


Figura 1. Beneficios de la construcción del metro en Bogotá para diferentes ámbitos.

Fuente: elaboración propia a partir de Metro de Bogotá (2020), Contraloría General de la Nación (2019), Giret (2013) y López (2019).

Dado lo anterior, en términos sociales son diversas las mejoras que se esperan del proyecto del metro, principalmente, en cuanto a la eficiencia del servicio y la mejora de la movilidad para los ciudadanos de la capital, como se menciona en la figura 1, de acuerdo con la página oficial del Metro de Bogotá (2020). Así las cosas, estas mejoras permiten a los ciudadanos realizar un desplazamiento más rápido por la ciudad y, asimismo, al brindar un servicio más eficiente, se espera que una gran cantidad de personas opten por tomar este servicio a la hora de movilizarse, lo cual genera que los ciudadanos dispongan de más tiempo y puedan dedicarse a otras actividades, lo que conlleva una mejora en su calidad de vida.

Por otra parte, en términos económicos, de acuerdo con el plan anual de estudios publicado por la Contraloría General de la Nación (2019), donde se evalúan los efectos en las finanzas de la construcción de la Primera Línea del Metro de Bogotá (PLMB), como lo muestra su tasa interna de retorno (TIR), los rendimientos futuros generados como consecuencia de la construcción de la primera línea del metro hacen que este sea rentable y beneficioso en términos económicos para la ciudad. De igual manera, en el estudio de impacto social y ambiental desarrollado por la Financiera de Desarrollo Nacional (FDN), se menciona que “genera una reducción en el consumo de combustible representado en 13 millones de galones en vehículos públicos y 6 millones en vehículos privados, lo que indica el ahorro de 19 millones de galones cada año hasta el 2030” (FDN *et al.*, 2018, p. 358), esto se traduce en un ahorro bastante importante en términos de consumo de gasolina para el país y sus habitantes.

En términos medioambientales, si se revisan los planes de desarrollo, principalmente el de 2012-2016, se afirma que proyectos como el metro deben estar orientados al desarrollo y bienestar de los ciudadanos, sin desconocer el impacto medioambiental que este puede generar, es decir, que en estos planes de desarrollo se busca enfocar tales proyectos hacia la mejora de condiciones medioambientales. Siguiendo esta misma línea, en el programa de gobierno de Claudia López se mencionó que “vamos a avanzar decididamente en la transición a buses alimentados por tecnologías limpias en el transporte público” (López & Equipo Programático, 2019, p. 50), de manera que durante su mandato se espera beneficiar el medio ambiente, como uno de los principales factores para el desarrollo de la ciudad. Además, “el viaducto ferroviario funcionará en su totalidad con energía eléctrica, lo que genera una reducción de gases de efecto invernadero (GEI), principalmente el CO₂. Se espera como meta al 2030, la reducción de 171 000 toneladas de CO₂ al año” (FDN *et al.*, 2018, p. 358); dicho de otra forma, se espera una reducción en los niveles de contaminación una vez finalice la construcción del metro de Bogotá, ya que este funcionará con energía eléctrica.

Instituciones y prosperidad en proyectos

Siguiendo con el tema del interés público, también es pertinente identificar el tipo de institución política que se elige a la hora de construir una obra de la magnitud del metro para la capital colombiana, dado que esto determinará en gran medida el presunto beneficio que se podrá generar. Así las cosas, existen dos tipos de instituciones políticas, por un lado, las inclusivas, “que reparten ampliamente el poder en la sociedad y limitan su ejercicio arbitrario” (Acemoğlu & Robinson, 2012, p. 105). En estas, la ciudadanía tiene el derecho a opinar acerca de los diferentes asuntos de orden público y cierto grado de control y participación respecto a lo que se hace con las diferentes obras de interés, lo que permite que se reconozcan y prioricen los requerimientos y necesidades de la mayoría de personas.

Por otro lado, existen las instituciones políticas extractivas que “concentran el poder en manos de una élite reducida y fijan pocos límites al ejercicio de su poder” (Acemoğlu & Robinson, 2012, p. 103), lo que se traduce en pocos beneficios para la sociedad y prioridad al enriquecimiento de la élite. Esto genera un estancamiento en el desarrollo del país que posee este tipo de instituciones, lo que provoca grandes niveles de pobreza y desigualdad. Las definiciones dadas por Acemoğlu y Robinson (2012) invitan a preocuparse por el tipo de institución que se encargará de administrar el proyecto del metro de Bogotá, pues mientras se constituya con los principios de “las instituciones económicas inclusivas [que] fomentan la actividad económica, el aumento de la productividad y la prosperidad económica” (Acemoğlu & Robinson, 2012, p. 96), hay posibilidad de mejorar los indicadores de calidad de vida de Bogotá; en el caso contrario, se estaría en un escenario más de corrupción y desfalco de las arcas públicas.

Por consiguiente, “cuando el desarrollo llega con instituciones políticas extractivas, pero en lugares en los que las instituciones económicas tienen aspectos inclusivos [...], siempre existe el peligro de que las instituciones económicas se vuelvan más extractivas y se detenga el crecimiento” (Acemoğlu & Robinson, 2012, p. 120). Es decir, para el caso de Colombia, un país que cuenta con instituciones políticas de corte extractivo e instituciones económicas inclusivas, se evidencia que el apoyo se genera principalmente para aquellas personas que cuentan con grandes cantidades de capital y asimismo aquellas élites con intereses propios. Por lo tanto, esto ocasiona que se vulneren las condiciones y calidad de vida de los menos afortunados, dado que es poco probable que las élites renuncien a los beneficios económicos que conlleva dicho proyecto. En este sentido, se hace necesario un equilibrio entre estas instituciones políticas y económicas, debido al crecimiento que, con una correcta regulación, le traen al país en términos económicos, políticos, sociales y culturales.

Cuentas nacionales

Con el propósito de identificar el impacto económico que esta obra le generará a Colombia, y teniendo en cuenta que este proyecto incidirá directamente en las arcas públicas del país durante un largo periodo de tiempo, es necesario resaltar que todo megaproyecto cuenta con un presupuesto que se define dentro de las cuentas nacionales. Estas cuentas son entendidas como “un marco estadístico que proporciona un conjunto completo, coherente y flexible de cuentas macroeconómicas para la formulación de políticas, análisis y propósitos de investigación” (Comisión Económica para América Latina y el Caribe [Cepal], 2008, p. 5), en otras palabras, un conjunto de cuentas que proporcionan una mirada a grandes rasgos de la situación económica de un país. Es por ello que se hace pertinente resaltar que el metro de Bogotá cuenta ya con un presupuesto, el cual se espera ser recaudado a partir del capital aportado por los impuestos, en su gran mayoría, de los ciudadanos.

En ese sentido, es importante destacar que el primer tramo del metro de Bogotá está condicionado a ciertos gastos, los cuales son aprobados por el Consejo Nacional de Política Económica y Social (Conpes), y deben cumplir con ciertos requerimientos. “En este mismo sentido se destaca que para la PLMB tramo 1, se cumple el objetivo de los requisitos definidos en el documento Conpes 3899 y por tanto la nación puede declarar de importancia estratégica este proyecto” (Departamento Nacional de Planeación [DNP] *et al.*, 2017, p. 28). La importancia del proyecto justifica los medios, es decir, el primer tramo del metro de Bogotá ya está en marcha, y la distribución de su presupuesto se presenta en la tabla 1, donde se evidencian los gastos en pesos de la PLMB.

Tabla 1. Costos de la primera línea del metro de Bogotá, tramo 1 (valor en pesos de diciembre de 2017)

Descripción	Total (COP)
Obras viviles - Viaducto, patio taller y vías	6 925 100 733 375
Sistemas ferroviarios y material rodante	3 936 164 982 036
Traslado anticipado de redes de servicio públicos	291 327 744 597
Gestión social y predial	1 426 284 593 780
Interventoría y PMO	366 391 970 705
Costo total con financiables	12 945 270 024 403

Fuente: FDN (2017).

De esta manera, se aprecia que los gastos más relevantes de la obra están orientados hacia la elaboración del metro y su mantenimiento, mientras que el monto más bajo es el traslado anticipado de redes de servicio público, lo que quiere decir que es necesario despejar el tramo por donde se prevé pasará la primera línea del metro de cualquier tubería o cable, para que pueda cumplir con los requisitos de funcionamiento y el cronograma previsto para su puesta en marcha en el periodo 2024-2025. Además, otra parte importante incluida en el presupuesto de la PLMB tramo 1 es la creación de una Oficina de Gestión de Proyectos (PMO), encargada de supervisar y apoyar la construcción de la obra.

Por consiguiente, “el costo del proyecto expresado en dólares alcanzaría los USD 276 millones por kilómetro de línea comercial, lo que lo convertiría en uno de los más costosos del mundo, aún sin considerar los sobrecostos típicos de las obras civiles [...]” (FND, 2017, p. 4), en este sentido, el metro de la ciudad supone un megaproyecto en medidas y costos. Sin embargo, este también cuenta con una cofinanciación apoyada,

en su gran mayoría, por el gobierno y los ciudadanos, de tal forma que el proyecto sea asegurado y su construcción sea garantizada totalmente, para cumplir con las proyecciones para el eventual desarrollo de la ciudad que conlleva esta construcción para la capital.

Así mismo, dicho presupuesto se ha asignado con base en el cumplimiento de una serie de requerimientos técnicos, ya que, según lo definido en el documento Conpes 3882 (2017), “es necesario precisar la definición de los diez requisitos [...] para acceder a la cofinanciación de la nación. Se ratifica, que el objetivo [...] es que se garantice la integración física, operacional y tarifaria de los diferentes proyectos con el SITP” (DNP *et al.*, 2017, p. 34), donde dichos requerimientos (tabla 2) son necesarios en igual medida para su construcción y operación.

Tabla 2. Requisitos técnicos establecidos en los Conpes 3882 y 3899

Numeral	Requisitos técnicos establecidos
1	Modelación de demanda de la región de la capital Bogotá, Cundinamarca.
2	Modelo operacional.
3	Modelo de costos e ingresos.
4	Evaluación económica y análisis costo-beneficio.
5	Modelo de remuneración (sostenibilidad financiera del sistema, destinando recursos para el Fondo de Estabilización Tarifaria (FET).
6	Modelo financiero para los componentes elegibles para financiación de la nación.
7	Integración (física, tarifaria y operacional).
8	Priorización (para ejecutar proyectos de movilidad).
9	Determinación y distribución de los riesgos de los componentes elegibles.
10	Mecanismos de coordinación entre las entidades.

Fuente: elaboración propia a partir de DNP (2018, p. 21).

Teniendo en cuenta lo anterior, es necesario resaltar que aquellos requerimientos técnicos hacen parte de un proyecto planteado por el gobierno, en el cual se busca mejorar la movilidad de la ciudad y que contempla la construcción de la PLMB. Asimismo, el presupuesto asignado incluye y garantiza la financiación para la construcción de las troncales de las avenidas Ciudad de Cali y Calle 68, las cuales servirán como rutas alimentadoras que garantizarán la sostenibilidad y el correcto funcionamiento del

metro de Bogotá. En este sentido, aumentará la oferta de transporte público prestada a los ciudadanos, al crear nuevas opciones de movilidad, lo que conllevará una mejora en la futura recepción y captación de recursos económicos para el funcionamiento del metro.

Conclusión

En síntesis, una mejora en la movilidad urbana, entendida como la armonía y el aprovechamiento de los diferentes medios de transporte colectivos e individuales, implica un cambio en el sistema actual, puesto que este es insuficiente en términos de capacidad para movilizar a las personas que lo utilizan diariamente. Es por ello que se hace necesaria la construcción del metro, que además ya cuenta con un presupuesto estimado para la construcción de la primera línea. Por tanto, es pertinente reconocer esta inversión (bastante significativa), que afectará en gran medida las arcas públicas del país y refleja un impacto directo en las cuentas nacionales. Sin embargo, dado que la mayoría de los ciudadanos considera dicho megaproyecto como una necesidad primaria, prioritaria o fundamental, se puede hablar de una construcción orientada hacia el interés público debido a que producirá beneficios como la mejora en los tiempos de movilización y en la capacidad del sistema, la reducción de la contaminación y una relación beneficio-costos positiva para la comunidad, lo que promueve el desarrollo a nivel económico, social y medioambiental.

Referencias

- Acemoğlu, A., & Robinson, J. (2012). *¿Por qué fracasan los países?* (M. G. Madera, trad.). Planeta.
- Bocarejo, J. P. (2009). La movilidad bogotana en el largo plazo y las políticas que garanticen su sostenibilidad. *Revista de Ingeniería*, 29, 75-81. <https://bit.ly/33OExFr>
- Comisión de las Comunidades Europeas. (2007). *Libro verde. Hacia una nueva cultura de la movilidad urbana*. <https://bit.ly/3u44gEk>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2008). *Sistema de cuentas nacionales 2008*. <https://bit.ly/3o6pDRM>
- Contraloría General de la Nación. (2019). *Informe estructural definitivo: Primera Línea del Metro para Bogotá (PLMB). Efectos en las finanzas del Distrito Capital*. <https://bit.ly/3KQXwje>
- Departamento Nacional de Planeación (DNP), Ministerio de Hacienda y Crédito Público, & Ministerio de Transporte. (2017). *Documento Conpes 3900. Apoyo del Gobierno nacional al sistema de transporte público de Bogotá y declaratoria de importancia estratégica al proyecto primera línea de metro-tramo 1*. <https://bit.ly/3ICPDMe>
- Departamento Nacional de Planeación (DNP). (2018). *Documento Conpes 3945. Construcción del tramo 1 de la primera línea de Metro de Bogotá para mejorar las condiciones de movilidad de sus habitantes*. <https://bit.ly/35jOhYo>
- Díaz, M., & Marroquín, J. (2016). Las relaciones entre la movilidad y espacio público. *Revista de Arquitectura*, 18(1), 126-139.
- Financiera de Desarrollo Nacional. (2017, 25 de agosto). Estudio y diseños de factibilidad del tramo 1 de la primera línea del metro de Bogotá. <https://bit.ly/3AJUOT1>
- Financiera de Desarrollo Nacional, Consorcio MetroBog Sistra, & Ingetec. (2018). *Estudio de impacto social y ambiental*. <https://bit.ly/3KNY3Ci>

- Giret, R. A. (2013). Movilidad sostenible en Bogotá D.C. - caso metro Bogotá. *Revista de Tecnología*, 12(2), 52-59.
- López, N. (2010). El interés público: entre la ideología y el derecho. *Anales de la Cátedra Francisco Suárez*, 44, 123-148.
- López, C. y Equipo Programático. (2019). *Programa de Gobierno Claudia Alcaldesa 2020-2023*. <https://bit.ly/34f2tBj>
- Metro Bogotá. (s. f.). *¿Cómo transformará la ciudad?* Consultado el 20 de abril de 2022. <https://bit.ly/3K1Ca0X>

