

Valoración de la calidad percibida mediante el sistema de gestión PQRS de la corporación autónoma regional de los valles del Sinú y del san Jorge- CAR CVS

Juan Carlos Gomez Mendez

jgomez1@unicartagena.edu.co

gomezmendezjc@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-0220-8169>

Magister en Gestión de Organizaciones

De la Universidad de Cartagena.

Cartagena, Colombia

WhatsApp: 3052343546

RESUMEN

La Corporación Autónoma Regional de los Valles del Sinú y del San Jorge-CAR CVS, es la autoridad ambiental del departamento de Córdoba en Colombia, que vela por la protección del medio ambiente. Córdoba es uno de los municipios con más diversidad en fauna y flora del país, con diversas fuentes híbridas. En los 30 municipios que conforman el departamento enfrentan diversas problemáticas ambientales, como talas de árboles, tráfico ilegal de fauna y flora, quemas ilegales, construcciones de obras antrópicas, ocupación ilegal de zonas de protección ambiental, por tanto, son muchas las quejas, los reclamos y las peticiones que se generan, por lo que es oportuno conocer como percibe los usuarios la calidad del servicio de la CAR CVS.

Palabras Claves: medio ambiente; calidad; servicio; PQRS

Correspondencia: gomezmendezjc@gmail.com

Artículo recibido 31 diciembre 2022 Aceptado para publicación: 31 enero 2023

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

Todo el contenido de **Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar**, publicados en este sitio están disponibles bajo

Licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) 

Cómo citar: Gomez Mendez, J. C. (2023). Valoración de la calidad percibida mediante el sistema de gestión PQRS de la corporación autónoma regional de los valles del Sinú y del san Jorge- CAR CVS. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 3674-3689. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4683

Assessment of perceived quality through the pqrs management system of the regional autonomous corporation of the Sinú and san Jorge Valleys- CAR CVS

ABSTRACT

The Regional Autonomous Corporation of the Sinú and San Jorge Valleys-CAR CVS, is the environmental authority of the department of Córdoba in Colombia, which oversees the protection of the environment. Córdoba is one of the municipalities with the most diversity in fauna and flora in the country, with various hybrid sources. In the 30 municipalities that make up the department, they face various environmental problems, such as felling trees, illegal trafficking of fauna and flora, illegal burning, construction of anthropic works, illegal occupation of environmental protection zones, therefore there are many complaints, claims and the requests that are generated, so it is appropriate to know how users perceive the quality of the CAR CVS service.

Keywords: *environment; quality; service; PQRS*

INTRODUCCIÓN

Esta investigación busca conocer la percepción de la calidad del servicio de la Corporación Autónoma Regional de los Valles del Sinú y del San Jorge CAR CVS mediante el tratamiento adecuado de los PQRS, para este fin se realizará una encuesta a residentes de la ciudad de Montería, departamento de Córdoba, Colombia y municipios alrededor. La CAR CVS es una entidad pública orientada hacia la administración y conservación de los Recursos Naturales, que tiene como compromiso la satisfacción de los actores del territorio del departamento de Córdoba, la protección del Medio Ambiente. Su objeto principal es la ejecución de las políticas, planes, programas y proyectos sobre medio ambiente y recursos naturales renovables, así como dar cumplida y oportuna aplicación a las disposiciones legales vigentes, conforme a las regulaciones y directriz del ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial de Gobierno Colombiano.

Dentro de su mapa de proceso, el sistema de gestión PQRS, está en concordancia directa con el Proceso de la Gestión de la Calidad, dentro del macroproceso Gestión Estratégica, que busca el mayor grado de satisfacción de sus clientes en los treinta (30) municipios que conforman el Departamento de Córdoba, dentro de una diversidad geográfica de zonas costeras, llanuras aluviales, cuencas hídricas, serranías, el nudo de Paramillo, las Cordilleras Occidental, dos grandes ríos San Jorge y Sinú con una total de 460.000 hectáreas, y alturas desde 100 hasta 3.960 metros.

Para una entidad gubernamental encargada de velar por el medio ambiente, es importante conocer la percepción que se tiene por parte de la ciudadanía del sistema de gestión PQRS de la entidad, por lo que esta investigación brindará herramientas de gestión para la gerencia. Dentro del manual de calidad de la Corporación Autónoma Regional de los Valles del Sinú y del San Jorge- CAR CVS se tiene como objetivo seguir e implementar el diseño de la norma ISO 9001:2015; sus objetivos de Calidad son administrar y conservar los Recursos Naturales y el Medio Ambiente, trabajar en Pro de la satisfacción del Cliente y mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de Gestión Integral de la Corporación.

El servicio al cliente ha tenido una evolución y una complejidad cada vez más mayor por motivo de los avances tecnológicos *“llega la internet y como canal de comunicación el correo electrónico, que permite manifestar por escrito preguntas o inconvenientes de manera ágil y a su vez teniendo la certeza que se contara con una respuesta en tiempo*

real y a su vez soporte de las mismas. El servicio ha logrado ser un factor de competitividad alto entre las organizaciones y por ende se ha convertido en uno de los sectores económicos con un gran porcentaje de desarrollo, logrando construir su propio espacio como una de las áreas de mayor influencia dentro de las compañías generalmente dedicadas a servicios, no obstante, esto no quiere decir que las industrias de productos no pasen algo similar” (Arias Ramos, 2018).

La importancia del trámite de reclamos se debe manejar adecuadamente como menciona (Puente, 2007) porque requiere de una etapa en la que se tenga el personal entrenado y los recursos físicos suficientes para poder dar respuesta oportuna y a tiempo al cliente. Goodman y Newman (2003) mencionan que tener un buen proceso de reclamo permite un mecanismo efectivo para incrementar la satisfacción y la lealtad hacia la marca, que es uno de los objetivos estratégicos de la CAR CVS, ya que el concepto de Calidad del Servicio es un componente inherente en todas las actividades realizadas por el hombre (Cubillos Rodríguez, 2009). Traducir las necesidades futuras de los usuarios, dice (Edwards, 1989), en características medibles solo así un servicio o producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción. Si no hay retroalimentación donde las organizaciones aprendan y conozca que siente o piensa los usuarios se perderá un elemento importante para crecer y seguir avanzando, como lo dice (Senge, 2006) las organizaciones que aprenden son aquellas que se basan en la idea de que hay que aprender a ver la realidad con nuevos ojos.

La forma de medir la satisfacción de las respuestas de los PQRS en una entidad gubernamental es mediante una respuesta de fondo que se brinde a una petición, queja y reclamo y que responda en los términos previsto por la ley (Colombia, ley 1437, 2011), que tiene como términos para dar respuesta quince (15) días hábiles para responder, como regla general.

Según (Carranza, 2017) se debe buscar satisfacer y exceder las expectativas de los usuarios porque los clientes constituyen el elemento más importante de cualquier organización sea privada o estatal, sin embargo son pocas las organizaciones que consiguen adaptarse a las necesidades de sus usuarios o clientes ya sea en cuanto a calidad, eficiencia o servicio al personal. Por todo lo expuesto anteriormente, nos planteamos la pregunta que da origen a esta investigación: ¿cuál es la percepción de la calidad del servicio mediante el sistema de gestión PQRS de la CAR CVS?, porque como

lo dice (Phabmixay, 2015) enfocarse a gestionar la calidad a través del manejo de quejas, crea valor para el cliente porque esta elegirá aquella oferta que pueda dar solución sus necesidades y generar satisfacción.

La implementación de la norma NTC ISO 10002 (ISO, 2018) es hoy en día el modelo y formato para aplicar en las organizaciones con relación al tratamiento de las quejas, reclamos y peticiones; y así lograr los objetivos de brindar satisfacción mediante este servicio, a los usuarios, como lo menciona (Vargas, 2017) la información obtenida a través del proceso de tratamiento de las quejas puede llevar a la mejora en el servicio.

Aspectos Metodológicos

En esta investigación se hará usos de datos de tipo cuantitativo, los cuales se recolectarán en un solo momento mediante un instrumento resumido de tipo Servperf. Con los datos recolectados, se busca conocer la percepción de la calidad del servicio que presta la CAR CVS, conocer el tiempo de las respuestas de los PQR previsto por la ley (Colombia, Ley 1755, 2015) para estos casos. De igual manera no se realizará manipulación de las variables de estudio. Teniendo en cuenta las características del estudio, este se enmarca en un trabajo con un enfoque cuantitativo, descriptivo de tipo correlacional no experimental, de corte transversal.

Se realizó una búsqueda documental de las noticias ambientales que generaron quejas y reclamos en la región de Córdoba en los últimos años; se evidencio que las quejas publicas más relevantes fueron con relación al tráfico ilegal de fauna silvestre como la queja de la National Geographic (Daly, 2022) en un artículo titulado “El Cartel Colombiano de los perezosos ¿dónde está su capo?; la (CAR CVS, 2021) hablo en Twitter sobre una campaña de prevención ante la gran cantidad de quejas en altos de Polonia, en el municipio de Buenavista; podemos analizar que estas quejas por esta problemática ambiental vine de muchos años atrás, por ejemplo se encontró un artículo en el Periódico a nivel nacional, El Espectador (Justicia, 2015), titulado “la historia del capo del tráfico de osos perezosos”.

Dentro de la búsqueda documental se encontró otra problemática ambiental que ha generado muchas quejas y reclamos y es la minería ilegal en varios municipios del departamento de Córdoba; una de las quejas más relevante que ha afectado la salud de los pobladores, es la que se ha presentado en el municipio de Ayapel Córdoba por contaminación con Mercurio como insumo utilizado para la minería ilegal de oro; esta

actividad también genera deforestación delitos tipificados en (Colombia, Ley 906 Código Penal artículo 332, 2004); reciente hubo una noticia titulada “Destruyen 19 motores utilizados para minería ilegal en Ayapel”, en el Periódico El Heraldó (Cuello, 2022). Por más de una década se ha originado quejas en Ayapel, como se documenta en la página web de la organización Somos Puente.org, *“No más minería ilegal en Ayapel Córdoba Colombia”* (Restrepo, 2016), se evidencia que este tipo de problemática ambiental seguirá generando quejas en las entidades, personas y comunidades afectadas.

La investigación documental encontró otra problemática ambiental que genera quejas y reclamos por parte de los ciudadanos y veedurías ambientales, ante la CAR CVS y es la deforestación y contaminación alrededor de las ciénagas y cuerpos de agua; uno en especial me llama la atención y es la pérdida del caudal y la contaminación de Caño Bugre, un cuerpo de agua muy importante en el departamento de Córdoba. En un análisis hecho por la Universidad de Córdoba (Argel, 2022) de una investigación ambiental titulada *“análisis de la Perdida del caudal de caño Bugre...”*, se evidencia la magnitud de esta problemática ambiental, es un reflejo de lo que está ocurriendo en el departamento de Córdoba a los cuerpos de agua, con los humedales y ciénagas. Un periódico nacional, también expresa el malestar de los pobladores que una vez vieron la belleza y resplandor de este cuerpo de agua reducido actualmente en un basurero, en El Espectador (Pardo, 2015) en su artículo *“Lo que un día fue y ya no es ”*, otra queja del 16 de abril 2021 de un reconocido periódico local Chica Noticias (Abdala, 2021) publicó *“La sonrisa marchita del caño Bugre”*.

Población, muestra y muestreo

Se tomará una muestra aleatoria de 50 ciudadanos del departamento de Córdoba. Por las consideraciones anteriores no se utilizará ninguna técnica de muestreo, se les aplicarán a las personas que voluntariamente deseen participar. Lo que quiere decir que el tipo de muestreo que se utiliza es no probabilístico, por conveniencia que se caracteriza por tomar la muestra fundamentado en las personas a las cuales se tenga mayor acceso (Izcara Palacios, 2014).

Instrumentos de investigación

Como instrumentos de investigación se aplicarán cuestionario sencillo para la medición de la calidad de los servicios, en la que se tendrá en cuenta conocer el porcentaje de personas que han colocado un PQRS, el porcentaje de la satisfacción a las respuestas

dada por la CAR CVS y porcentaje de cumplimiento a los términos dado por la ley para responder los PQR.

Procesamiento de la información

Fase 1. Se aplicará el cuestionario a los ciudadanos residente en la ciudad de Montería. Con estos datos se evaluará la calidad percibida del servicio y se realizará análisis univariado.

Fase 2. Un Análisis DOFA basado en la investigación documental de las noticias a nivel nacional e internacional generadas por quejas a serios problemas ambientales en la región de Córdoba. (Thompson, 1988) asegura que el análisis DOFA mide el resultado de un proyecto tiene para lograr un equilibrio o ajuste entre la capacidad interna de la organización y su situación externa, esto es las oportunidades y amenazas.

Fase 3. Valoración de la satisfacción y la calidad del servicio mediante los resultados obtenidos del cuestionario y del análisis DOFA.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Tabla 1: Análisis DOFA: quejas en medios de noticias local e internacional

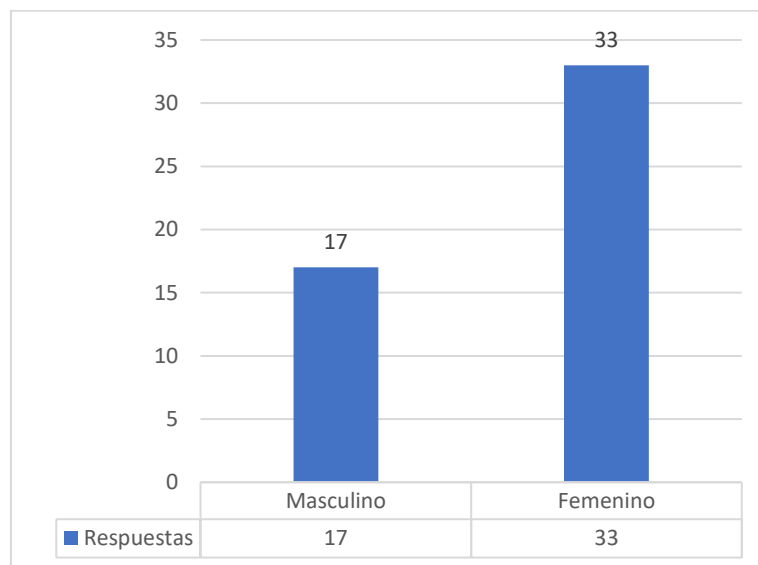
Fortaleza (F)	Debilidades (D)
- Personal Directivo Comprometidos - Personal Técnico Capacitado - Infraestructura físicas actualizadas e idóneas	Con 460.000 hectáreas, Córdoba y con un relieve geográfico muy diverso dificultad para dar una cobertura Presencial como autoridad ambiental para solución de los problemas ambientales.
Oportunidades (O)	Amenazas (A)
- Recursos invertidos tanto Financieros y de talento Humano que mejorarán la Gestión de la Organización - La cooperación interdisciplinaria entre las entidades a fines a la protección del medio ambiente en la región para prevenir el delito ambiental se hace cada vez más fuerte	- Quejas por crecimiento acelerado de la actividad minera ilegal en algunos municipios que no logra imponer sancionatorios a tiempo, como en el municipio de Ayapel. - Quejas por tráfico ilegal de Fauna exóticas que ha trascendido las noticias hasta los medios internacionales, como el Altos de Polonia en el municipio de Buenavista - Quejas por falta de medidas para prevenir la reducción y contaminación de los cuerpos de agua, como el caso del caño Bugre.

Los resultados obtenidos por las encuestas:

Valoración de la satisfacción o calidad percibida por los usuarios del a CAR CVS

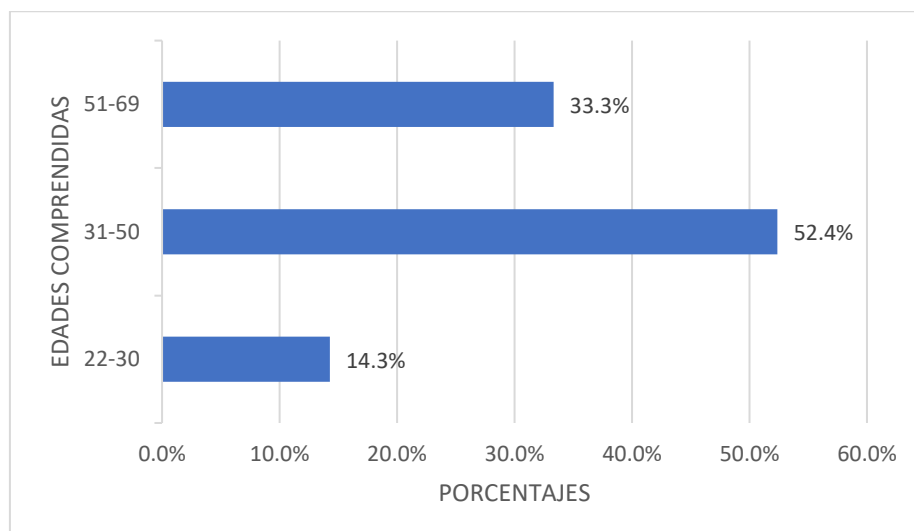
La muestra conformada por un total de 50 personas, escogidas al azar, para determinar el porcentaje de las personas que han utilizado el sistema PQRS y los que no, en la ciudad de Monteria principalmente.

Figura 1. Género de los encuestados



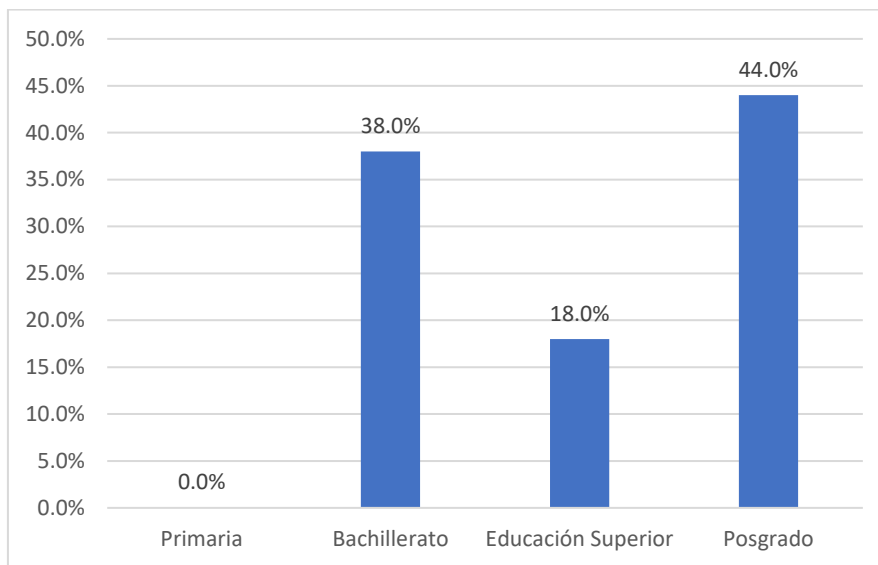
Podemos observar en la figura 1, el género que más participo en las encuestas fueron las mujeres.

Figura 2. Edad de los encuestados



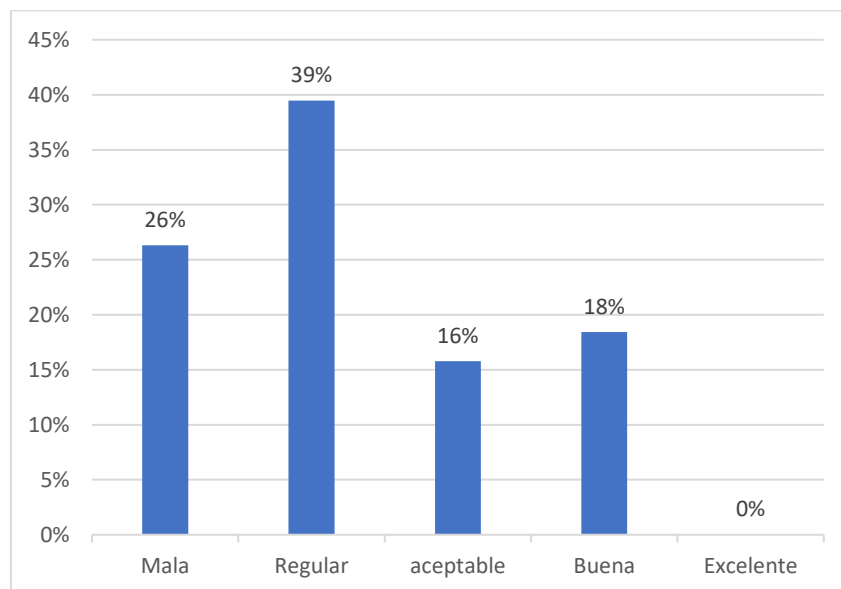
En la figura 2, la edad mínima de las personas encuestadas es 22 años y la mayor edad fue de 69 años, el grupo de edad comprendidos entre los 31 a 50 años fue el que más participo.

Figura 3. Grado de Escolaridad



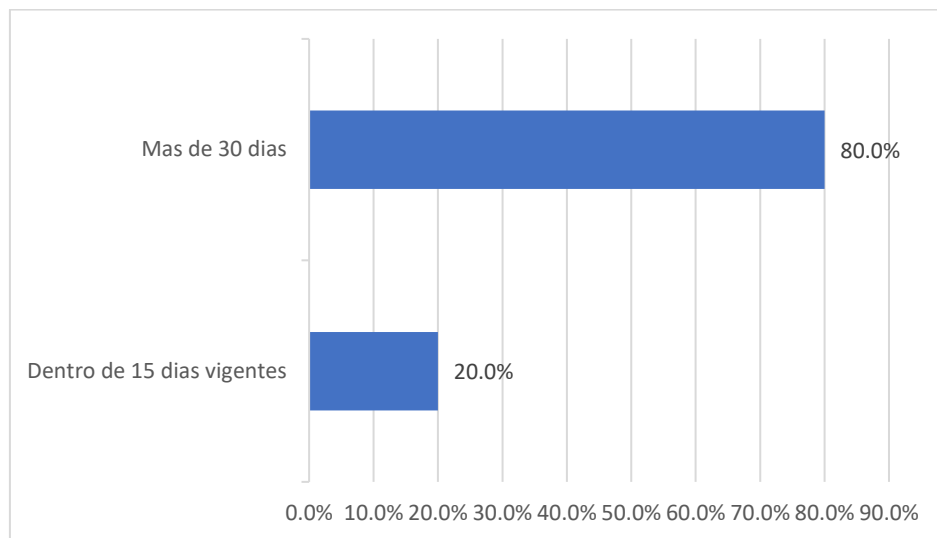
En la Figura 3, podemos observar que el mayor nivel de escolaridad fue el posgrado que corresponde al porcentaje mayor con un 44% de los encuestados, seguido de bachillerato, se puede observar que no hubo nadie con el nivel de escolaridad de Primaria.

Figura 4. Satisfacción de la respuesta a los PQRS



En la figura 4, siendo esta grafica la que da conocer el nivel de satisfacción de los encuestados por ende la calidad percibida del servicio de la CAR CVS, se observa que regular fue el mayor porcentaje con un 39% seguido de mala con un 26%, ambas suman un 65% de percepción negativa de la calidad del servicio, en la opción excelente nadie dio una valoración.

Figura 5. Tiempo de respuesta a los PQRS



La figura 5, con relación a la respuesta oportuna, según los términos de tiempo dado por la ley para responder los PQRS fue valorada con un 80% en mas de 30 días y un 15% dentro del tiempo o términos dado por la ley. Esto es una razón significativa del porque con relación a la satisfacción del servicio obtuvo una valoración negativa de un 65%.

CONCLUSIONES

El género que más participo en las encuestas fueron las mujeres, la edad mínima de las personas encuestadas es 22 años y la mayor edad fue de 69 años, el grupo de edad comprendidos entre los 31 a 50 años fue el que más participo, el mayor nivel de escolaridad fue el posgrado que corresponde al porcentaje mayor con un 44% de los encuestados, seguido de bachillerato, se puede observar que no hubo nadie con el nivel de escolaridad de Primaria y la calidad percibida del servicio de la CAR CVS por las personas fue regular con el mayor porcentaje de un 39% seguido de una percepción mala con un 26%, ambas suman un 65% de percepción negativa de la calidad del servicio, en la opción excelente nadie dio una valoración; con relación a la respuesta oportuna, según los términos de tiempo dado por la ley para responder fue valorada con un 80% en más de 30 días que se toma para dar una respuesta a los PQRS y un 15% dentro del tiempo o términos dado por la ley. Esto es la razón porque con relación a la satisfacción del servicio se obtuvo una valoración negativa de un 65%.

Como se señaló en el análisis DOFA existe un reto de satisfacer oportunamente las respuestas de los usuarios con una región geográfica tan grande que tiene el departamento de Córdoba con 460.000 hectáreas; los municipios del departamento están conformados por zonas rurales y urbanas donde existen muchas problemáticas de

deforestación, quemas del suelo, quemas de madera o carbón, invasión de áreas protegidas, desecación de humedales por construcción de obras antrópicas, minería ilegal de oro y carbón, afectación de los cuerpos de agua con mercurio, tráfico de fauna silvestre y maltrato a la fauna doméstica en zonas urbanas, todas estas problemáticas generan una gran volumen de PQR. Existe decenas de veeduría y organizaciones particulares de carácter privado que hacen seguimiento a la protección del medio ambiente y al bienestar y protección de los animales, que interponen muchos PQR ante la CAR CV.

Los resultados muestran que el sistema de gestión de los PQRS en la CAR CVS debe ser una tarea articulada entre todas las dependencias internas de la CAR CVS para lograr eficacia, eficiencia y efectividad en el tratamiento de estos y mejorar así la satisfacción de los usuarios, optimizando también los tiempos de respuestas dentro de los 15 días vigentes para dar respuesta, esta son actividades de gestión fundamentales para el logro de los objetivos estratégicos mencionados que tiene esta autoridad ambiental regional.

BIBLIOGRAFÍA

- Abdala, J. M. (16 de abril de 2021). La sonrisa marchita del caño Bugre. *Chica Noticias*, págs. <https://chicanoticias.com/2021/04/16/la-sonrisa-marchita-del-cano-bugre/>.
- Argel, S. M. (2022). Análisis de la perdida del caudal de caño Bugre, un estudio local natural de la influencia ambiental y territorial, contexto histórico y aporte al manejo ambiental. *Repositorio de la Universidad de Córdoba*, pág. <https://repositorio.unicordoba.edu.co/bitstream/handle/ucordoba/5188/Argel%20Petro%20Sonia%20Mar%C3%ADa.pdf?sequence=1>.
- Arias Ramos, K. L. (2018). *Análisis y diseño de mejora al proceso de atención a quejas y/o reclamos de Almazora S.A Trabajo de grado*. Universidad Jorge Tadeo Lozano. *Repositorio Institucional Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano*. . Bogotá: <http://hdl:20.500.12010/3293>.
- Borrayo Rodríguez, C., Valdez Zepeda, A., & Delgado Melgarejo, B. (2019). Cultura emprendedora en jóvenes universitarios de Guadalajara, México. *Revista de Ciencias Sociales*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/280/28060161005/html/>

- Camacho, D. (2003). La importancia de formar jóvenes emprendedores. *Apuntes del CENES*, 15. Obtenido de https://www.redib.org/Record/oai_articulo1686608-la-importancia-de-formar-j%C3%B3venes-emprendedores
- CAR CVS. (30 de marzo de 2021). Trafico ilegal altos de polonia, Buenavista. *Tweet*, pág. <https://twitter.com/corporacioncvs/status/1376967132618035201>.
- Carranza, A. y. (2017). *Diseño del sistema de gestión de calidad de Famisanar para la línea de servicio al cliente basados en la norma NTC ISO 9001: 2015, (Trabajo de Especialización)*. Escuela de Postgrados Especialización en Gerencia integral de la calidad Bogotá D.C. <https://n9.cl/sjfl8>.
- Ceja Oseguera, S., De la Torre Hidalgo, T., & Ramírez Murillo, L. (2018). Análisis de las competencias para el emprendedurismo que se desarrollan en los cursos presenciales de las licenciaturas del área de negocios. *Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, 18.
- Chávez Moreno, E. (2020). Análisis comparativo de competencias emprendedoras entre estudiantes de la UABC. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 20. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672020000100131&lang=es
- Colombia, E. C. (2004). Ley 906 Código Penal artículo 332. págs. https://leyes.co/codigo_penal/332.htm#:~:text=El%20que%20sin%20permiso%20de,o%20al%20medio%20ambiente%2C%20incurrir%C3%A1.
- Colombia, E. C. (30 de junio de 2011). ley 1437. *Función Pública*, págs. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=65334#:~:text=Toda%20persona%20tiene%20derecho%20a,de%20fondo%20sobre%20la%20misma>.
- Colombia, E. C. (30 de junio de 2015). Ley 1755. *Función Pública*, págs. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=65334#:~:text=Toda%20persona%20tiene%20derecho%20a,de%20fondo%20sobre%20la%20misma>.
- Correa Correa, Z., Delgado Hurtado, C., & Conde Cardona, Y. (2011). Formación en emprendimiento en estudiantes de la carrera de administración de empresas en la Universidad Pública de Popayán. *Revista Escuela de Administración de*

- Negocios*, 51. Obtenido de <https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/550/538>
- Cubillos Rodríguez, M. C. (2009). El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. Bogotá: Revista de la Universidad de La Salle, 1(4). <https://ciencia.lasalle.edu.co/ruls/vol2009/iss48/4/>.
- Cuello, O. (marzo de 9 de 2022). Destruyen 19 motores utilizados para minería ilegal en Ayapel. *El Heraldo*, págs. <https://www.elheraldo.co/cordoba/en-ayapel-cordoba-destruyen-19-motores-utilizados-para-la-mineria-ilegal-893174> .
- Daly, N. (12 de enero de 2022). El Cartel Colombiano de los perezosos: ¿dónde está su capo? *National Geographic*, págs. <https://www.nationalgeographic.es/animales/2022/01/el-cartel-colombiano-de-los-perezosos-donde-esta-su-capo> .
- Duarte Masi, S., & Sung Park, S. (2019). El perfil del emprendedor y los estudios relacionados a los emprendedores Iberoamericanos. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 24. Obtenido de https://www.redib.org/Record/oai_articulo797820-el-perfil-del-emprendedor-y-los-estudios-relacionados-a-los-emprendedores-iberoamericanos
- Edwards, D. W. (1989). *Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis* Ediciones Díaz de Santos. https://books.google.com.co/books?id=d9WL4BMVHi8C&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false.
- Encina Ayala, L., & López Méndez, G. (2021). Emprendedurismo Femenino: Un estudio multi-caso de factores que influyen en la Intención Emprendedora. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 18. Obtenido de https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.374
- Giraldo, J. (2018). Orientación Universitaria. *Universia Perú*. Obtenido de <https://orientacion.universia.edu.pe/infodetail/consejos/orientacion/mas-mujeres-optan-por-las-carreras-de-administracion--2774.html>
- Gómez, L., & Jacobsohn, G. (2007). *Desarrollo de competencias emprendedoras - La formación básica de la Universidad del Norte*. Barranquilla: Ediciones Uninorte. Obtenido de <https://books.google.com.py/books?id=efPQK2Utk9YC&pg=PR6&dq=La+Formac>

i%C3%B3n+B%C3%A1sica+en+la+Universidad+del+Norte&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjlm-qipvwAhWBJ7kGHe7TDZoQ6AEwAHoECAIQAg#v=onepage&q=La%20Formaci%C3%B3n%20B%C3%A1sica%20en%20la%20Universidad%

- Gutiérrez Huby, A., & Amador Murguía, M. (2011). El potencial emprendedor en los estudiantes de la carrera de contabilidad de las universidades San Marcos de Perú y Guadalajara de México – Centro Universitario de los Altos – Un análisis comparativo. *QUIPUKAMAYOC- Revista de la Facultad de Ciencias Contables*, 20.
- ISO. (2018). ISO 10002:2018. *Información Pública PGR.gov.sv*, págs. <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:10002:ed-3:v1:es:sec:A>.
- Izcarra Palacios, S. P. (2014). *Manual de investigación cualitativa (Primera ed)*. Fontamara.
- Jiménez Sáez, F., & Arroyo Vázquez, M. (2006). El fomento del emprendedurismo universitario a través de un modelo integrador. *Instituto ingenio*, 17. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/36031597.pdf>
- Justicia, s. (4 de septiembre de 2015). la historia del capo del tráfico de osos perezosos. *El Espectador*, págs. <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-16341343>.
- Krauss, C. (2011). Actitudes emprendedoras de los estudiantes universitarios: El caso de la Universidad Católica del Uruguay. *Dimensión Empresarial*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/277259963_Actitudes_emprendedoras_de_los_estudiantes_universitarios_El_caso_de_la_Universidad_Catolica_del_Uruguay
- Martínez, F., & Carmona, G. (2009). Aproximación al concepto de “Competencias Emprendedoras”: Valor social e implicaciones educativas. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/40496765_Aproximacion_al_Concepto_de_Competencias_Emprendedoras_valor_Social_e_Implicaciones_Educativas
- Marulanda, F., Montoya, I., & Vélez, J. (2014). Aportes teóricos y empíricos al estudio del emprendedor. *Cuadernos de Administración*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/265961531_Aportes_teoricos_y_empiricos_al_estudio_del_emprendedor

- Pardo, K. T. (16 de jun de 2015). lo que un día fue y ya no es. *El Espectador*, págs. <https://blogs.elespectador.com/actualidad/el-rio/lo-que-un-dia-fue-y-ya-no-es>.
- Phabmixay, C. S. (2015). *Gestión empresarial del sistema de reclamaciones y quejas bajo los enfoques mecanicista y orgánico. (Tesis Doctoral)*. Valladolid, España: Universidad de Valladolid. <http://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/16798/Tesis981-160415.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Puente, R. y. (2007). El cliente que reclama es el que más te quiere. . *Debates IESA*, 12(3), pp. 52-59. , http://servicios.iesa.edu.ve/portal/debates/El_cliente_que_reclama.pdf.
- Restrepo, J. (agosto de 6 de 2016). No más minería ilegal en Ayapel, Córdoba i Colombia. *Somos Puente org*, págs. <https://app.somospuentes.org/petitions/no-mas-mineria-ilegal-en-ayapel-cordoba> Juan Restrepo.
- Rivas, J. (2015). *Guía para las personas que quieren emprender pero no saben como empezar*. México: Ediciones de Ideas Business.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional (J. Brito, Trad.)*. México: Pearson Educación. Obtenido de https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Ruiz Jiménez, J., Cabeza Pulles, D., & Briano Turrent, G. (2012). Universidad y Emprendimiento: Un caso de estudio en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la UGR. *ReiDoCrea*, 14. Obtenido de <https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/21988/ReiDo-Crea-Vol.1-Art.20-Ruiz-Cabeza-Briano.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Senge, P. (2006). *La quinta disciplina: cómo impulsar el aprendizaje en la organización inteligente*. Ediciones Granica S.A. <https://n9.cl/vvn8i>.
- Sobrado Fernández, L., & Fernández Rey, E. (2010). Competencias Emprendedoras y Desarrollo del Espíritu Empresarial en los Centros Educativos. *UNED Revistas Científicas*, 24. Obtenido de <http://revistas.uned.es/index.php/educacionXX1/article/view/275/231>
- Stradi Granados, S. (2016). El emprendedurismo universitario en estudiantes de administración de empresas de la UNED de Costa Rica. *Universidad Estatal a*

- Distancia*, 22. Obtenido de <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/article/view/1574>
- Thompson, A. S. (1988). *Dirección y administración estratégicas. Conceptos, casos y lecturas*. Mexico: MacGraw-Hill Interamericana.
- Torres, M., Mendoza, L., Lara, Y., & Zazueta, J. (2016). Emprendimiento y su percepción en los estudiantes de la Licenciatura en Negocios y Comercio Internacionales. *Universidad de Sonora*, 21. Obtenido de <http://www.web.facpya.uanl.mx/Vinculategica/Revistas/R2/1680-1700%20-%20Emprendimiento%20Y%20Su%20Percepcion%20En%20Los%20Estudiantes%20De%20La%20Licenciatura%20De%20Negocios%20Y%20Comercio%20Internacionales.pdf>
- Vargas, L., & Bedoya, M. (2015). *Determinantes psicológicos de la intención de creación de empresas en los aprendices del Centro de Gestión Tecnológica de Servicios del SENA – Cali (trabajo de grado)*. Calí: Universidad del Valle.
- Vargas, R. (2017). Metodología NTC ISO 10002 aplicada a la gestión de quejas y reclamos en PRODELIN LTDA. (Trabajo de especialización). repository.unilibre.edu.co. <https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/15902>.
- Villalba Benítez, E., & Ortega Carrasco, R. (2021). El perfil emprendedor en Paraguay, análisis de la población juvenil. *Fundación Universitaria Konrad Lorenz*, 10. Obtenido de http://revistasumadenegocios.konradlorenz.edu.co/wp-content/uploads/2020/10/RSN_1226_04_Perfil_emprendedor.pdf
- Viloria Escobar, J., Daza Corredor, A., & Miranda Terraza, L. (2016). Perfil emprendedor de los graduados de administración de empresas de la Universidad del Magdalena, 2010-2014. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/314300983_Perfil_emprendedor_de_los_graduados_de_administracion_de_empresas_de_la_Universidad_del_Magdalena_2010-2014