

GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO PARA EL DESARROLLO SUSTENTABLE EN LA GERENCIA EN EL SECTOR HOTELERO DE VALENCIA –VENEZUELA

HUMAN CAPITAL MANAGEMENT FOR SUSTAINABLE DEVELOPMENT IN
MANAGEMENT IN THE HOTEL SECTOR OF VALENCIA - VENEZUELA

Méndez, Carlos¹

RESUMEN

El objetivo es analizar el contexto de la gestión del capital humano para el desarrollo sustentable en la gerencia en el sector hotelero en Valencia – Venezuela. El estudio se enmarca en el enfoque cualitativo, con alcance descriptivo, cuyo análisis develó que los elementos del desarrollo sustentable en cualquier organización se logra mediante: la sustentabilidad económica, para disponer de los recursos necesarios para darle persistencia al proceso de sustentabilidad medioambiental, social, cultural, y ello depende de la gestión del capital humano, cuyas categorías relevantes son: la tecnología utilizada, la formación y adiestramiento e intangibles como los valores, la motivación y cultura del sujeto para potenciar las directrices organizacionales relacionadas con las políticas internas de la organización, lo que permite concluir que la gestión de las personas, es una tarea de la gerencia para contribuir a la sustentabilidad económica, para transformar el turismo y especialmente al segmento hotelero en un factor de escenario competitivo.

Palabras clave: Gestión de Capital Humano, desarrollo sustentable, gerencia.

ABSTRACT

The objective is to analyze the context of human capital management for sustainable management development in the hotel sector in Valencia - Venezuela. The study is part of the qualitative approach, with descriptive scope, whose analysis revealed that the elements of sustainable development in any organization is achieved through: economic sustainability, to have the necessary resources to give persistence to the process of environmental, social sustainability, cultural, and this depends on the management of human capital, whose relevant categories are: the technology used, training and training and intangibles such as the values, motivation and culture of the subject to enhance organizational guidelines related to the internal policies of the organization, which allows to conclude that the management of people, is a task of management to contribute to economic sustainability, to transform tourism and especially the hotel segment into a competitive scenario factor.

Keywords: Human Capital Management, sustainable development, management

JEL: Q5, Z3, M54

Recibido: 09 de agosto de 2019

Aceptado: 16 de octubre de 2019

¹ Investigador de la Universidad de Carabobo. Doctorando en ciencias administrativas y gerenciales de la Universidad de Carabobo, Valencia-Venezuela. Correo electrónico: carlosmendez2009@gmail.com.

INTRODUCCIÓN

El factor humano constituye parte del antecedente que se tiene en la afectación a los ecosistemas, los recursos naturales y su propio hábitat, los cambios complejos que se presentan a nivel mundial y local en la actualidad, buscan la formulación de estrategias en todos los ámbitos de los niveles operativos de la organización, cónsonas con los objetivos del desarrollo sustentables previsto por organizaciones como la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), a través del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA), que se han preocupado por que las organizaciones y sistemas educativos contemplen en su planificación estratégica y programas educativos la enseñanza de la educación ambiental como un modelo interdisciplinario de todas las unidades operativa y de aprendizaje, con la finalidad crear la cultura de cuidado del medio ambiente y optimización de los procesos en la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, al mejorar el proceso productivo, en función de normas que beneficien el nivel de vida del recurso humano y la sociedad.

La supervivencia de las empresas será posible, en la medida en que sepan utilizar su patrimonio humano, mediante la educación de los procesos. En este sentido, la inversión del futuro como primera prioridad deberá ser precisamente en la capacitación del capital humano para dichos procesos de producción, en lo que se refiere al cuidado del ambiente, ya que representará el retorno mayor de la inversión, por ende factor de competitividad. Factores del desarrollo como por ejemplo; la globalización, el rápido desarrollo de la tecnología de la información, la competencia desenfrenada, la necesidad de reducir costos, el énfasis en el cliente, la calidad total y la necesidad de competitividad constituyen poderosos efectos que el área no puede ignorar, en el deber de cumplir los lineamientos del desarrollo sustentable y ese logro es mediante una óptima gestión del capital humano.

La gestión del capital humano como factor clave integrado al cambio organizacional; con la finalidad de conocer las competencias, el comportamiento, habilidades y destrezas que se debe tener ante un estos procesos de cambio, diseño de

estrategias, ideas, experiencias, objetivos, percepciones, rediseño de tecnologías, en fin una compleja red de pensamientos que en su conjunto proveen una guía general para la toma de decisiones y acciones específicas en la búsqueda de beneficios de orden interno y externo. En este sentido García, Duran y Prieto (2017), señala que las experiencias exitosas de gestión del talento humano por competencias suelen residir en la habilidad de la organización para establecer un marco de capacidades que refleje su filosofía, valores y objetivos estratégicos.

Las empresas del sector hotelero de Valencia-Venezuela, en particular las de categoría de cuatro y cinco estrellas, deben considerar estos lineamientos de gestión del capital humano, enfocado al cuidado del ambiente, lo cual requiere aprovechar la cultura y estructura organizacional mediante las competencias del personal, que consistirá en indagar y capacitarlos en el proceso de producción de servicios al cliente, a la vez en el empleo de tecnologías que vayan en función del cuidado y respeto del ambiente en relación con las normas estandarizadas dictaminadas por organismos internacionales en lo que refiere a la prestación de servicio, ya que esto se considera como factor de competitividad, consecuentemente, tendrá un valor agregado en buscar uno de los factores que propicia un buen ambiente de trabajo y confort en los servicios prestados.

MATERIALES Y MÉTODOS

En cuanto a la metodología empleada, la investigación obedece a una investigación cualitativa, con un diseño de tipo documental sustentado en la construcción de un marco teórico referencial, basado en el método hermenéutico para el análisis del texto escrito, derivado de la evaluación de contenidos relacionados con los principales definiciones de gestión del capital humano y desarrollo sustentable aplicado vinculados con el turismo, particularmente al sector de hotelero. Para la investigación se realiza bajo un proceso de indagación abierto y flexible, mediante la técnica de observación directa que requirió materiales o instrumentos como las guías, notas y fichas técnicas para el posterior análisis de lo observado por el investigador, aplicado a los informantes clave, que consistió en cuatro unidades organizacionales hoteleras en estudio para observar los servicios prestado y cuidado de normas ambientales.

Los estándares de calidad se han hecho cada vez más exigentes en el sector hotelero, principalmente en temas de sustentabilidad y responsabilidad ambiental, generando en el capital humano mayor conciencia para la construcción de modelos productivos en el sector, que no comprometan los recursos sociales y ambientales. El desarrollo sostenible es la conservación de recursos como agua, aire, capacidad en cuanto a infraestructuras y generación de recursos principalmente los orgánicos, la gerencia deberá planificar para que estos objetivos puedan ser logrados mediante los procesos recursivos que de acuerdo a Marcano (2018), es mantener la calidad y el compromiso de los integrantes. Es la calidad de los servicios prestados combinados con la no afectación del ambiente, desde el personal que presta servicios de seguridad hasta el gerente general. Para analizar la realidad en la gestión del capital humano en la gerencia del sector hotelero en función de un modelo sustentable, se proponen como finalidad las siguientes:

Analizar el contexto de la gestión del capital humano para el desarrollo sustentable en la gerencia en el sector hotelero estudio.

1. Develar la realidad de la gestión del capital humano para el desarrollo sustentable de la gerencia del sector en estudio.
2. Describir los elementos de desarrollo sustentable en la gestión del capital humano de la gerencia en del sector en estudio.
3. Desarrollar reflexiones e interpretaciones de los elementos teóricos de la gestión del capital humano que inciden en el desarrollo sustentable de la gerencia del sector en estudio.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Gestión del Capital Humano

La gestión del capital humano debe remontarse a los inicios de la actividad administrativa y gerencial, citando a Ibañez, Castillo y Mujica (2018), en la que señala que las primeras prácticas de gestión humana surgen en el medio estadounidense

a mediados del siglo XIX, con el desarrollo de las grandes empresas y el inicio de la consolidación del modelo capitalista y su sistema de producción industrial. Cabe recordar que este movimiento se fundamentó en mejorar las condiciones mentales y morales de los trabajadores, teniendo presente que en la gestión del capital humano existen varios factores que interviene de manera directa e indirecta.

En este mismo orden ideas, los nuevos enfoques gerenciales en combinación con los avances tecnológicos y las prácticas gerenciales, hacen de la gestión del capital humano una nueva configuración, para la gerencia, en elaborar los planes necesarios para lograr la incorporación de los elementos del desarrollo sustentable, para brindar beneficios directos a la organización, las personas, y la comunidad. La cultura organizacional debe motivar al trabajador para adquirir la formación necesaria de acuerdo a los objetivos planificados, en función del cuidado del ambiente de acuerdo con los ideales personales y valores organizacionales practicados por los líderes gerenciales y visión de los miembros fundacionales de la organización hotelera.

En este sentido, la gerencia asigna valores al capital humano, en reconocer sus potencialidades en el desempeño de funciones, necesidades básicas así como las accesorias. Tal como lo plantea, Chiavenato (2015), que los principales procesos de la gestión moderna del talento humano se centran en seis vertientes: en la admisión de personas relacionado directamente con el reclutamiento y selección, en la aplicación de personas (diseño y evaluación del desempeño) en la compensación laboral, en el desarrollo de las personas; en la retención del personal (capacitación) y en el monitoreo de las personas basados en sistemas de información gerencial y bases de datos, estos procesos están influenciados por las condiciones externas e internas de la organización.

De esta manera, la gerencia del talento humano, como las organizaciones tratan a las personas que trabajan en conjunto en esta era de los cambios, que incluye la globalización de métodos, con nuevos procesos de tecnología, y en que la referente al trato de personas, ya no es tratada como recursos organizacionales administrados pasivamente, sino como seres inteligentes y proactivos, responsables, con iniciativa y

dotados de habilidades y conocimientos que ayudan a lograr los procesos en beneficios del desarrollo óptimo de la organización tanto de manera interna como en su entorno, teniendo presente el cuidado de los seres vivos y la naturaleza.

En la búsqueda del estado de arte y frontera del conocimiento, se analizan las teorías que dicen los expertos referentes al tema, para elaborar conclusiones enfocadas a una mejor comprensión de la gestión del capital humano para el desarrollo sustentable de la gerencia hotelera desde las nuevas corrientes administrativas y gerenciales. En este sentido, la gestión del capital humano en Venezuela como ya se mencionó, está en relación directa con las practicas gerenciales, cada vez se planifican acciones que estén a tono para la mejor toma de decisiones, en lo que refiere a que conviene o no en el uso de equipos de tecnología certificados en el cuidado del ambiente, en emisión de luz, sonidos y partículas que afectan el medio, de manera contexto interna y externa. En este aspecto Mujica et al. (2009), señalan al respecto que la realidad gerencial venezolana, es dinámica, interactiva, mutante, cambiante e incierta, en razón de su rol de práctica social, la acción humana, la creatividad del venezolano y la necesidad de crear conciencia del compromiso social para todos los actores sociales.

De la misma manera, la gestión del capital humano como fenómeno de la complejidad organizacional, debe entenderse como el trabajo compartido de un equipo en función del logro de objetivos comunes, entre ellos de reivindicación social, económica y ambiental, que es guiado por la gerencia, ya que el factor humano es de vital importancia en las organizaciones prestadoras de servicios, especialmente las organizaciones de hospitalidad.

En este mismo orden de ideas, López (2013) plantea que la gestión es el resultado del trabajo de individuos que se reconocen como partes integrantes de un proyecto que comparten expectativas y realizan un esfuerzo conjunto y sostenido, con valores que cohesionan a sus miembros, y los valores fundacionales. Igualmente, se obtienen categorías relevantes como las tecnologías, que también juegan un papel importante en el desempeño de la gestión del capital humano, ya que

constituye un elemento motivador en el ejercicio de todas las actividades ahorra tiempo y recursos en la toma de decisiones, es lo que convierte a la organización como inteligente, en este mismo sentido, es el capital humano de la organización inteligente, el que define el aprendizaje que constituye un proceso y un ambiente que debe ser impulsado desde la dirección para vencer las barreras organizativas.

En las organizaciones hoteleras, el uso de tecnologías planificadas, resultan beneficiosas para las respuestas a los usuarios, en así que requiere de una búsqueda permanente en las inversiones necesarias en inversiones de tecnologías y disruptivas, lo cual contribuye con éxito a la gestión del capital humano para el cuidado del ambiente. También la gestión del capital humano, señalada por Del Canto (2014), en la que hace referencia a un modelo considerado como elementos significativos en toda organización a saber:

estudiar la gestión del capital humano a través de la construcción de un modelo, el cual desde la perspectiva del investigador debe contener elementos relacionados con: la tecnología, la educación y el desarrollo personal, la motivación, el aprendizaje, las competencias y habilidades especialmente las asociadas con: el liderazgo, creatividad, innovación, las relaciones interpersonales, el trabajo en equipo y la comunicación, el sistema estratégico organizacional conformado a su vez por la visión, misión, los valores, la cultura, los objetivos y las políticas especialmente en el área de recursos humanos,(selección, capacitación, compensación y planes de carrera)...(p. 50)

En cuanto a los elementos que se hace referencia, representa parte del capital tangible de la gerencia, como tecnología otros son los valores y cultura del sujeto que son directrices organizacionales relacionadas con las políticas internas de la organización, como motivaciones, formación, adiestramiento relacionadas con la conservación del ambiente, para la planificación de las bases del desarrollo sustentable. La gestión del capital humano implica estudiar las actitudes de la gente, formación y competencias, cultura organizativa, aprendizaje y procesos organizativos. La gestión capital humano en función del desarrollo sustentable, es la herramienta competitiva de mayor valor en la administración de servicios hoteleros, es la atención al usuario, los servicios prestados a saber; servicios de infraestructura, espacios, energía, climatización de

áreas públicas, alimentación, bebidas entre otras dependencia de los servicios prestados.

Desarrollo Sustentable

El desarrollo sustentable, de acuerdo a lo señalado por Smith (2017), en el que plantea que...” es un desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de futuras generaciones de satisfacer sus propias necesidades“. (p. 30)

En este sentido, en el proceso en un mundo globalizado, en el cual los objetivos del desarrollo social y económico de todos los países, desarrollados o en vía de desarrollo, deben estar alineados con la definición de desarrollo sustentable en términos de la sostenibilidad, sin importar si se basan en sistemas económicos a una economía de mercado o a una planificación central. Entre los objetivos de desarrollo de la agenda del milenio esta los descritos en la figura 1:

Figura 1.- Agenda Global de Desarrollo Sustentable: Objetivos del milenio.



Fuente: Agenda Global de Desarrollo Sustentable: Objetivos del milenio, Agenda 2.030

Los objetivos de desarrollo sostenible, también conocidos como la Agenda 2030, son una plataforma intergubernamental de objetivos relacionados con el desarrollo para todas las comunidades del mundo. Estos objetivos son la continuación de los

objetivos del milenio, metas creadas por la ONU en el año 2000, y de similar motivación a los ODS que expiró a finales de 2015. Los objetivos en lo que refiere a la gestión del capital humano a considerar para satisfacer las necesidades en el orden interno y externo, cada uno de los elementos son de vital importancia en la gerencia del turismo, principalmente la gerencia del sector hotelero, servicios de calidad respetando el trabajo (trabajo decente), y condiciones como se ejecuta, la salud de las personas en el orden interno y el contexto, garantizar la igualdad de género, garantizar los procesos de conservación del agua, energía, infraestructura, que garantice la armonía y paz de los ecosistemas.

No obstante, Gabaldon (2011), señala que una de las dificultades de Venezuela para lograr algunos de los elementos planteados en los objetivos del desarrollo sustentable (ODS), dada el papel primordial que juega la producción petrolera en la economía del país y la política de precios altamente subsidiada, lo que en última instancia funciona como promotor del uso de sus derivados con consecuencias económicas, sociales, políticas y ecológicas y culturales.

Considera además deberá existir una política de activa diversificación otros sectores de la economía, aunada a una fuerte inversión en capital humano como primordial permitiendo al país prepararse para una futura transición energética y un desarrollo sustentable. Tal diversificación debe ser controlada, por ejemplo Venezuela en estos momentos, mantiene un programa de desarrollo minero, el cual consiste en la extracción de materiales mineros y estratégicos como; oro, diamantes y coltán, en el arco minero de Guayana, situación que ocasionado desequilibrios letales a la flora y fauna, pero justificados por el beneficio económico que persigue.

Es precisamente, autores como Baute, Iglesias y Suárez (2015), quienes argumentan que el desarrollo sustentable implica pasar de un desarrollo pensado en términos cuantitativos, basado en el crecimiento económico a uno de tipo cualitativo, donde se establecen estrechas vinculaciones entre aspectos económicos, sociales y ambientales, en un renovado marco institucional

democrático y participativo, capaz de aprovechar las oportunidades que supone avanzar simultáneamente en estos tres ámbitos, sin que el avance de uno signifique ir en desmedro de otro. Estas características o atributos se refieren precisamente a las categorías de la creatividad y las actitudes de cada uno de los integrantes del capital humano. Estos aspectos son de trascendental importancia en la gerencia hotelera para la gestiona exitosa del capital humano, ya que priva los beneficios de un balance de responsabilidad social, en acciones y no en factores de indicadores económicos, en relación a la inversión de capital.

En este orden de ideas los elementos y dimensiones del desarrollo sustentable en cualquier organización se logra mediante: la sustentabilidad económica, para disponer de los recursos necesarios para darle persistencia al proceso; sustentabilidad ecológica, y cuidado del ambiente, condiciones del trabajo y trabajador, agua y suelo; sustentabilidad energética, buscando la forma de invertir en tecnologías que consuman igual o menos energía que la que producen.

Estos elementos llevan al final de lo que persigue que es el bien común de los intervinientes en el proceso de toda organización, que es la sustentabilidad social, para que los modelos de desarrollo y los recursos derivados del mismo beneficien por igual a toda la humanidad, es decir, equidad; con la sustentabilidad cultural, favoreciendo la diversidad y especificidad de las manifestaciones locales, regionales, nacionales e internacionales, sin restringir la cultura a un nivel particular de actividades, sino incluyendo en ella la mayor variedad de actividades humanas.

Por consiguiente, la gestión del capital humano en función del desarrollo sustentable, en el contexto de los nuevos desafíos de la era del conocimiento, postmodernismo de las ciencias administrativas y gerenciales se puede representar con categorías basadas en los elementos controlables de forma directa por la gerencia: Educación de calidad, Igualdad de género, Agua limpia y saneamiento, Energía asequible y no contaminante, trabajo decente y crecimiento económico, Industria innovaciones infraestructura, producción y consumo responsable, conservación de los ecosistemas.

Que son indicadores en la presentación de estas organizaciones en el aporte al balance de responsabilidad social empresarial. Finalmente, el desarrollo sustentable, constituye la filosofía ideal de la gerencia, aunado a las bases éticas de constitución de la organización y de los practicados como cultura de todos sus miembros. Tal como lo señala la Organización Mundial del Turismo (1994) el Desarrollo Sustentable

...es como un estado fijo de armonía. Es ante todo un proceso de cambios en la que las alteraciones de la explotación de los recursos, gestión de las inversiones, orientación del desarrollo, a nivel institucional son gestionadas de un modo coherente con las necesidades futuras y presentes...(p. 9)

En Venezuela, existen investigadores y estudiosos de las prácticas gerenciales, que fundamentan prioridades en la gestión del capital humano, el trato de las personas, ese crecimiento económico debe promover lo que fue definido por la Agenda Hemisférica (2006- 2015), como trabajo decente, y que actualmente sigue vigente, evitando consecuencias como el desplazamiento de la fuerza de trabajo hacia otras latitudes, como es la abrumante diáspora de capital humano que se registra actualmente en el país, es resaltar que el proceso de gestión del capital humano, debe ir de la mano con regulación de políticas públicas, para permitir el logro de los objetivos de la organización en el desarrollo sustentable. Venezuela es un país en vías de industrialización, hoy día con condiciones económicas y políticas de marcada incertidumbre.

En este mismo sentido, el cuidado ambiental por parte de los trabajadores, va encauzado con los valores éticos, y el accionar del sujeto, tal como lo señala Nonaka y Takeuchi (1999), que en el modelo Japonés se estudia la unidad humano - naturaleza evidenciado en la cultura del capital humano, la unidad cuerpo -mente las evidenciado en las competencias y creatividad de la gente, la unidad de uno mismo y del otro.

CONCLUSIONES

La realidad encontrada en cuanto a la superación de índole económico, es la incertidumbre en un ambiente inflacionario, con niveles de hiperinflación y recesión económica, ocasionando que la innovación de estrategias por los líderes en gestión de

capital humano, que debe mantener como un rol fundamental del sujeto, mediante procesos de la comunicación y el poder.

- El proceso de comunicación en la gestión del capital humano, para el desarrollo sustentable en este sector en estudio, adquiere valor, ya viene a significar, el arte del sujeto en cumplir, de acuerdo al panorama económico, político cultural y social, y sobre todo en el ambiente de diáspora a que está sometido el capital intelectual en estos momentos, en lo posible evitar esas ambigüedades en las órdenes para la ejecución de tareas, evitar esos sistemas perversos de la comunicación que jueguen de la operaciones el posicionamiento y las ventajas competitivas en los servicios prestados en las organizaciones hoteleras, tanto en el orden interno como a nivel internacional.

- El poder en la toma de decisiones para promover el desarrollo sustentable científico y tecnológico, para lo cual debe disponer del cambio de equipos que ahorren energía, reduzcan la contaminación sónica, plantas potabilizadoras de agua.

La gerencia de hoy en las organizaciones sociales se fundamenta en el paradigma de la complejidad de acuerdo al señalamiento de Etkin (2000), y ello significa que..." en la realidad están estructuradas sobre la base de relaciones donde coexisten de manera simultánea y antagónica, entre otros conceptos de orden y desorden, estabilidad e inestabilidad, certeza e incertidumbre". (p. 162)

Por consiguiente, el estudio ofreció como respuesta que la sustentabilidad económica, es la dimensión primordial para disponer de los recursos necesarios para darle persistencia a las demás dimensiones del proceso de desarrollo sustentable; entre ellos la sustentabilidad ecológica, social, cultural, y ello depende de la gestión del capital humano., lo que permite concluir que la planificación continua de los objetivos estratégicos económicos, medioambientales, sociales, institucionales dependen del desarrollo de las personas en su logro, lo que es una tarea de la gerencia para el sector hotelero, para cumplir con diferentes estándares que pueden ser factor competitivo tanto a nivel local como internacional.

RECOMENDACIONES

- La gestión del capital humano en los modelos de desarrollo sostenible, ya que ellos son de gran importancia por sus conocimientos, valores y actitudes, que permitirán transformar los índices de afectación al medio ambiente y transformen el turismo y especialmente al segmento hotelero en un factor de escenario competitivo, lo cual originará en un valor agregado como modelo de negocios, y estará en correspondencia con las norma internacionales y globales de la prestación de servicios de hospitalidad. En este aspecto, es importante la comunicación que incentiva para la eficiencia en cuanto al logro de los objetivos y la eficiencia en cuanto a la productividad. Esos valores o deberes son enfocados al capital humano en un enfoque racional en cuanto a la satisfacción de necesidades de remuneración, de afecto de autorrealización y promoción, tal como lo plantea, Etkin (Ob.cit), que la racionalidad es fundamental, como estadio de relación en la gestión del capital humano en las organizaciones.
- La planificación continua de los objetivos estratégicos ambientales, como una responsabilidad de la gerencia, para el logro del desarrollo sustentable con respecto al desarrollo de las personas en su logro, en la que debe ser un sistema de redes en donde participan los trabajadores de todas las organizaciones hoteleras, con representaciones de todos los niveles gerenciales que aporte beneficios a los propuestos en los objetivos del milenio en lo que refiere a fin de la pobreza en el planeta, la salud, equidad, y educación.

REFERENCIAS

- Baute, L. M., Iglesias, M., y Suárez, G. (2015). El desarrollo sustentable en la universidad cubana. Algunas reflexiones. *Revista Universidad y Sociedad*, 7(1), 78-85. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202015000100011&lng=es&tlng=es.
- Chiavenato I. (2015). **Gestión del Talento humano**. México: Mc Graw Hill.
- Del Canto, E. (2014). **Un Estudio de la Gestión del Capital Humano que labora en los gobiernos locales del estado Carabobo, bajo un enfoque de las**

- competencias en el contexto de la Sociedad del Conocimiento.** (Tesis doctoral). Universidad de Carabobo, Valencia, Venezuela. Recuperado de <http://www.riuc.bc.uc.edu.ve/handle/123456789/4806>
- Etkin Jorge. (2000). **Identidad de las Organizaciones.** Buenos Aires, Argentina: Paidós C.A
- Gabaldon, A. J. (2011). **Desarrollo sustentable.** España: Académica Española
- García, J.E., Duran, S. E. y Prieto, R. (2017). Políticas de gestión de talento humano para el desarrollo de competencias gerenciales en empresas metalmeccánica. *Face*, 17(2),130-141.
- Ibañez, N., Castillo, R. y Mujica, M. (2018). **Epistemología de la Gerencia y sus Métodos.** 3ª ed. España: Académica Española.
- López, M. T. (2013). **La cultura organizativa como herramienta de gestión interna y de adaptación al entorno: un estudio de casos múltiple en empresas murcianas** (Tesis doctoral) Universidad de Murcia, España.
- Marcano, J. J. (2018). **La gerencia en la transformación de la educación tecnológica universitaria venezolana, desde la complejidad.** (Tesis doctoral). Universidad de Carabobo, Valencia, Venezuela. Recuperado de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/7583/jmarcano.pdf?sequence=1>
- Mujica, M., Hernández, A., Villalba, L., Correa, D., Ibañez, N. Castillo, R. (2009). **Estudio contextualizado de la Administración en Venezuela.** Publicación de la Unidad de Investigación del Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. 2da Edición. Universidad de Carabobo-Valencia. Venezuela.
- Organización Mundial del Turismo (1994). **Desarrollo del turismo Sostenible. Manual para organizaciones locales.** Madrid. España. Recuperado de: www.upv.es/contenidos/CAMUNISO/info/U0513920.pdf. Consultado 15/03/2017.
- Nonaka, I, y Takeuchi, H. (1999). **La Organización Creadora de Conocimiento. Cómo las compañías japonesas crean la dinámica de la innovación.** Oxford University Press. México, D.F.
- Smith, R. (2017). **Ciencia, Tecnología y Desarrollo Sustentable.** Material mimeográfico de la ponencia en Café Académico año 2017. Foro Universidad de Carabobo, Valencia, Venezuela.